

# HERRAMIENTAS EUROSOCIAL

Nº 55

aprendizaje en **COHESIÓN SOCIAL**

## Diagnóstico sobre el acceso a la justicia en Chile

VARIOS AUTORES



Financiado por  
la Unión Europea



MINISTERIO DE JUSTICIA  
Y DERECHOS HUMANOS



# HERRAMIENTAS EUROSOCIAL

Nº 55

aprendizaje en **COHESIÓN SOCIAL**

## Diagnóstico sobre el acceso a la justicia en Chile

VARIOS AUTORES



PROGRAMA FINANCIADO  
POR LA UNIÓN EUROPEA

**Edita:**

Programa EUROsociAL  
C/ Beatriz de Bobadilla, 18  
28040 Madrid (España)  
Tel.: +34 91 591 46 00  
www.eurosoci.al.eu

**Con la coordinación de:**



FIIAPP, Área de Gobernanza Democrática

**Con el apoyo de:**



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile

La presente publicación ha sido elaborada con el apoyo financiero de la Unión Europea. Su contenido es responsabilidad exclusiva de los autores y no necesariamente refleja los puntos de vista de la Unión Europea.

Edición no venal.

**ISBN:** 978-84-09-28054-4

**Realización gráfica:**

Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.

Madrid, noviembre 2020



No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

## Autores

Este diagnóstico ha sido elaborado por un equipo de trabajo integrado por técnicos y técnicas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile, con el acompañamiento del Programa EUROsociAL.

Por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos han participado en su elaboración:

- **Sebastián Schmoller Swett**, Jefe del Departamento de Asistencia Jurídica, de la División Judicial, Subsecretaría de Justicia, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- **Ana Delia Castillo Haeger**, Abogada y Trabajadora Social del Departamento de Asistencia Jurídica de la División Judicial Subsecretaría de Justicia, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Por parte de EUROsociAL ha participado en su elaboración el experto **Juan Jiménez Mayor**. Abogado. Experto de EUROsociAL+, asesor regional en Transparencia en la Gestión Pública para el director regional para América Latina y Caribe de la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS). Ha sido primer ministro y ministro de Justicia y Derechos Humanos de la República del Perú en el periodo 2011-2013. Exembajador de Perú ante la Organización de los Estados Americanos (2013-2016) y exjefe de la Misión de Apoyo contra la Corrupción y la Impunidad en Honduras (2016-2018).”



## Prólogo

Uno de los desafíos más importantes que priorizamos al asumir la presente administración, desde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, fue la necesidad de impulsar una agenda de trabajo que nos permitiera cumplir con el anhelo de establecer un nuevo enfoque sobre el Acceso a la Justicia en Chile.

Un enfoque que no sólo situara a las personas como centro de nuestro trabajo, más cercano, simple y eficiente, sino que, bajo una mirada moderna de la articulación del Estado, cubriera las necesidades jurídicas de toda población y especialmente de los más vulnerables, cohesionando a nivel nacional la labor de quienes componen el sistema de acceso a la justicia.

Es importante señalar que hasta hoy las políticas de acceso a la justicia en Chile se han focalizado en la provisión de un servicio de representación judicial a través de diversas instituciones, las que, teniendo roles específicos en el sistema, no se encuentran óptimamente coordinadas o articuladas entre sí: por ejemplo, Defensoría Penal Pública, Ministerio Público, Ministerio del Interior, Poder Judicial, Corporaciones de Asistencia Judicial, Clínicas Jurídicas, entre otras. Este escenario por cierto se repite con los programas especializados y multidisciplinarios creados los últimos años, tanto por el Estado como organizaciones de la sociedad civil.

Es así como y de manera tradicional, se ha entendido el acceso a la justicia como el derecho que tienen las personas de contar con orientación, un abogado y acceder a un proceso legal, a través del sistema de justicia. Tal enfoque desconoce nuevas dimensiones que han ido redefiniendo el concepto de un más amplio, como: el empoderamiento legal de los ciudadanos (conocimiento de sus derechos y los medios para ejercerlos); la necesidad de contar con servicios legales y judiciales centrados en las personas; y la existencia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Más recientemente, incluso, se aprecia normativamente la necesidad de una mirada de acceso a la justicia en relación con grupos especialmente vulnerables, como las mujeres, las niñas, niños y adolescentes, las y los adultos mayores, migrantes, poblaciones indígenas, entre otros.

Dado este escenario y convencidos de la importancia de abordar este proceso de un modo integral, no sólo retomamos el trabajo iniciado por el ministerio en 2018 respecto de la necesidad de modernizar el sistema nacional de acceso a la justicia, sino que establecimos esta línea de trabajo como un eje estratégico para la institución para el período 2018-2022, vinculándolo de manera importante a la Agenda Social del Gobierno.

Por ello, y con la finalidad de contribuir a la mejora y fortalecimiento del Acceso a la Justicia del país, en cuanto base de nuestra cohesión social, iniciamos un trabajo colaborativo con el Programa EUROsociAL+ de la Unión Europea, en el interés de establecer, como primer paso de esta tarea, un diagnóstico sobre el sistema de justicia que incluyera no sólo un levantamiento de las instituciones

y programas con que cuenta para estos propósitos el país, de manera de analizar su envergadura y articulación, sino que considerara la percepción que la ciudadanía nos muestra sobre los actores del sistema de justicia, hasta ahora considerado como un proceso lejano, complejo y en el que el factor desconfianza aparece como un elemento determinante a la hora de evaluar su funcionamiento.

Para graficar lo anterior, basta con revisar cifras de la última encuesta publicada por el Centro de Estudios Públicos (CEP), en 2019, que señala que tanto los Tribunales de Justicia, como el Ministerio Público, por mencionar algunos ejemplos, se encuentran entre quienes tienen las cifras más bajas en el atributo de confianza entre las instituciones analizadas. Incluso, al revisar la evaluación sobre el actuar de estas instituciones durante un año marcado por la crisis social, más de un 70% de los encuestados califica su proceder como malo o muy malo<sup>1</sup>.

Bajo esta premisa, nos abocamos a la realización de al menos cuatro acciones claves: a) un levantamiento regional de entidades públicas y privadas que componen la oferta de asistencia jurídica presente en el territorio nacional; b) la realización de focus groups destinados a abordar los desafíos del acceso a la justicia en el país; c) la generación de Diálogos Regionales de Acceso a la Justicia, realizados por las Corporaciones de Asistencia Judicial con actores claves del sistema a lo largo del territorio; y d) la implementación de una encuesta on line sobre necesidades jurídicas de la población, mediante la plataforma ciudadana *Conecta Justicia*, con la firme determinación de avanzar hacia la modernización más importante de los últimos 50 años en cuanto a Acceso a la Justicia del país.

Tras meses de trabajo, y considerando el nuevo escenario del mundo y del país, redoblamos esfuerzos y nos enfocamos con especial prioridad en la presentación de una iniciativa destinada a crear una nueva institucionalidad en materia de acceso a la justicia, capaz de albergar e integrar la oferta pública en materia de atención a víctimas de delitos violentos como es el proyecto de ley que crea un Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctima, ingresada a trámite legislativo en enero 2021. Todo lo anterior, bajo nuestro principal objetivo de dejar como legado, gracias a este trabajo de diagnóstico y análisis de antecedentes, la elaboración de un Plan de Acceso a la Justicia para el Estado de Chile, capaz de dar articulación y coordinación a los actores públicos y privados que son parte del sistema de acceso a la justicia, posicionando al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos como el referente técnico y político responsable de su conducción y seguimiento.

Como Ministro de Justicia y Derechos Humanos, me enorgullece compartir con ustedes los principales hallazgos de este trabajo, fruto del compromiso de expertos nacionales e internacionales, y de la noble entrega de nuestros funcionarios y funcionarias.

No me cabe duda que el resultado de este documento, nos permitirá iniciar un buen camino para construir una mejor justicia para todos y todas, una justicia con sentimiento ciudadano.

**Hernán Larraín Fernández**

*Ministro de Justicia y Derechos Humanos  
Chile*

---

1. [https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20200116/20200116081636/encuestacep\\_diciembre2019.pdf](https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20200116/20200116081636/encuestacep_diciembre2019.pdf)

## Índice

Presentación .....	9
1. Marco Conceptual .....	11
1.1. El Acceso a la Justicia .....	11
2. La COVID-19 y el Acceso a la Justicia en Chile .....	23
2.1. Medidas adoptadas por Chile .....	24
2.2. Pandemia y acceso a la justicia .....	25
2.3. Las medidas en el Sistema de Justicia de Chile frente a la pandemia .....	28
2.4. Nuevas perspectivas sobre el acceso a la justicia .....	34
3. Diagnóstico del Acceso a la Justicia en Chile .....	37
3.1. Reconocimiento constitucional .....	37
3.2. Reconocimiento legal .....	39
3.3. Asistencia jurídica gratuita .....	40
3.4. Mediación y mecanismos colaborativos de solución de conflictos en Chile .....	47
3.5. Reformas procesales y desafíos pendientes .....	51
3.6. Necesidades jurídicas .....	53
4. Oferta de acceso a la justicia .....	63
4.1. Prestadores públicos del sector justicia .....	64
4.2. Otros operadores públicos relevantes en el acceso a la justicia .....	74
4.3. Catastro de prestadores de asistencia jurídica .....	83
5. Consideraciones finales .....	113



## Presentación

Este documento tiene como objeto presentar un diagnóstico en materia de acceso a la justicia en Chile, con el fin de ilustrar sobre la situación en que se encuentra nuestro país e identificar los presadores actualmente existentes y nudos críticos que dificultan su goce efectivo por la ciudadanía.

Como da cuenta el documento, el acceso a la justicia en nuestro país ha tenido una evolución notable en los últimos años producto de las reformas legislativas e institucionales, siendo necesario ahora pensar en cuáles son las brechas que persisten, y de qué modo esta garantía puede hacerse cargo de ellas, poniendo en el centro de su preocupación las necesidades jurídicas que aún permanecen insatisfechas en la población.

Desde el reconocimiento constitucional y legal de este derecho, hasta la institucionalidad pública y privada destinada a darle respuesta, se coincide en la necesidad de articulación y coherencia a la oferta disponible, otorgándole además orientaciones estratégicas que potencien su cobertura, pero especialmente, la calidad de los servicios. Así también, surge como una preocupación su entrega a los grupos más vulnerables de la población, pero no desde una perspectiva asistencialista, sino que les empodere a través del conocimiento y el positivo ejercicio de sus derechos

Eso es lo que esperan las personas, y eso es a lo que aspira esta Cartera, deseamos que el acceso a la justicia sea un sentimiento ciudadano, que en el marco de los tiempos revolucionarios que vivimos, permitan asentar este derecho como una garantía fundamental que vaya más allá de lo declarativo, se haga carne en la ciudadanía, y encuentre espacios coordinados de trabajo entre los distintos operadores y actores del sistema de administración de justicia, para brindar el respeto y reconocimiento que requieren los derechos de las personas.

En este contexto, este trabajo constituye una etapa preliminar a la construcción de un Plan Nacional de Acceso a la Justicia, que pueda seguirse materializando con los aportes y las contribuciones de cada una de las instituciones públicas y privadas que generosamente han compartido sus estudios y visiones sobre un tema que nos desafía a todos, y en el que todos tenemos mucho que aportar.



# 1. Marco Conceptual

## 1.1. El Acceso a la Justicia

El acceso a la justicia es *“es el derecho fundamental que tiene toda persona para acudir y promover la actividad de los órganos encargados de prestar el servicio público de impartición de justicia, con la finalidad de obtener la tutela jurídica de sus intereses a través de una resolución pronta, completa e imparcial”*<sup>2</sup>. Es además el derecho a poder satisfacer las necesidades jurídicas de las personas, a través de la información, promoción y educación de sus derechos, así como la resolución eficaz de sus conflictos mediante el uso de mecanismos de resolución pacífica de controversias como la mediación y la conciliación.

En sus inicios el acceso a la justicia era considerado un derecho formal. Estaba limitado a la posibilidad de litigar ante los tribunales en escenarios de supuesta igualdad, para demandar una pretensión jurídica, sin que exista una preocupación sobre si se contaba con una igualdad efectiva entre las partes y sin que exista una acción afirmativa del Estado para promover una equidad real, más allá de la igualdad jurídica formal. En estos primeros conceptos, no importaba si la persona tenía la *capacidad para reconocer y defender* sus derechos<sup>3</sup>. El derecho procesal solo informaba acerca de las instituciones que funcionaban dentro de los tribunales, pero ni existía una perspectiva de todo lo que debía ocurrir antes que el caso ingrese al sistema judicial. Este no era todavía un elemento de preocupación; el acceso a la justicia era un supuesto.

Pero esto ha cambiado. Hoy las diversas condiciones que pueden causar incapacidad de las personas para conocer y reivindicar sus derechos sí son elementos a tener en cuenta, como la situación de pobreza o el pertenecer a un grupo en condición de vulnerabilidad, que son cuestiones anteriores a la posibilidad de recurrir a la justicia. En los actuales tiempos no puede presumirse el acceso, siendo responsabilidad del Estado promover el conocimiento de los derechos y brindar todas las facilidades posibles a la persona para resolverlos, lo que incluye la posibilidad de brindarles representación legal.

Por esta razón **el concepto de acceso a la justicia es reconocido como el derecho de los derechos**, pues sin él es difícil, si no imposible, el ejercicio de los demás derechos; de esta forma, como decía Cappelletti y Garth, el **acceso a la justicia es “el derecho humano más fundamental”**<sup>4</sup>.

Existen diversos enfoques para referirse al acceso a la justicia. Las Naciones Unidas auspiciaron desde hace algunos años una definición integral del acceso que lo entiende, *“[...] como un instrumento para la transformación de las relaciones de poder que perpetúan la exclusión, la pobreza y la subordinación*

2. Definición extraída de la declaración de la VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia, de Cancún, noviembre de 2002. Cfr. [http://anterior.cumbrejudicial.org/c/document\\_library/get\\_file?folderId=24801&name=DLFE-1012.pdf](http://anterior.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?folderId=24801&name=DLFE-1012.pdf). Última visita: 1 de octubre 2019.

3. CAPPELLETTI, Mauro y GARTH, Bryant. El acceso a la justicia. La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos. Ed. FCE. México, 1996. P. 11.

4. Ibidem. P. 13.

*de grupos tales como mujeres, presos, indígenas, migrantes, discapacitados, niños, ancianos, población de bajos ingresos, etc.*<sup>5</sup> Sin duda un concepto inclusivo que aporta desde la justicia la necesaria *cohesión social*, como elemento aglutinador de nuestras comunidades ajenos a brechas sociales para la legitimidad del sistema social, y político en su conjunto para una mejor gobernabilidad.

Es necesario enfatizar que el acceso a la justicia es, además, un derecho reconocido en instrumentos internacionales. Se encuentra recogido en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos en su artículo 14 y en el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales. En el ámbito continental, la Convención Americana de Derechos Humanos regula la materia en sus artículos 8 y 24. Es a partir de estas cláusulas de la Convención que la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CrIDH) ha desarrollado jurisprudencia relevante sobre acceso a la justicia. De esta manera, se reconoce que el acceso a la justicia es un derecho humano y como tal goza de protección, y obliga a los Estados a proporcionar a toda persona la posibilidad de acceder a los mecanismos necesarios para la protección de sus derechos<sup>6</sup>.

El contenido del derecho humano de acceso a la justicia determinado por la CrIDH ha tenido un amplio desarrollo jurisprudencial. Desde el caso Velásquez Rodríguez en 1988, la Corte ha fijado las pautas de acceso a la justicia resaltando que no basta la existencia formal de los recursos, sino que estos deben ser *adecuados y efectivos* para remediar la situación jurídica lesionada<sup>7</sup>. También es central en la Corte la doctrina jurisprudencial de *investigar y sancionar*, contenida en la sentencia Barrios Altos<sup>8</sup>, así como el *Derecho a la Verdad* consignado en diversos fallos.

En la sentencia Cantos, la CrIDH ha establecido que conforme al derecho de acceso a la justicia los Estados no deben interponer trabas a las personas que acudan a los tribunales para proteger sus derechos<sup>9</sup>. En diversas resoluciones la Corte ha dispuesto ciertos estándares respecto al acceso a la justicia de determinados colectivos vulnerables como poblaciones indígenas<sup>10</sup>, migrantes<sup>11</sup>, menores de edad y discapacitados<sup>12</sup>, así como las y los adultos mayores<sup>13</sup>. De hecho en el caso Ximenes Lopes, la CrIDH considera que toda persona que se encuentre en una situación de vulnerabilidad es titular de una protección especial, señalando que “[...] *no basta que los Estados se abstengan de violar los derechos, sino que es imperativa la adopción de medidas positivas determinables en función de las particulares necesidades de protección del sujeto de derecho, ya sea por su condición personal o por la situación específica en que se encuentre*”<sup>14</sup>.

La CrIDH respecto a la naturaleza internacional del derecho de acceso a la justicia y su implicancia con la interdicción de la arbitrariedad y la impunidad, en el caso Goiburú y otros ha señalado que:

*«[e]l acceso a la justicia constituye una norma imperativa de Derecho Internacional y, como tal, genera obligaciones erga omnes para los Estados de adoptar las medidas que sean necesarias para no dejar en la impunidad esas violaciones, ya sea ejerciendo su jurisdicción para aplicar su derecho interno y el derecho internacional para juzgar y, en su caso, sancionar a los responsables, o colaborando con otros Estados que lo hagan o procuren hacerlo»<sup>15</sup>.*

5. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: Manual de Políticas Públicas para el Acceso a la Justicia. Buenos Aires: PNUD, 2005, P. 7.

6. NASH, Claudio, NUÑEZ Constanza y Camila TRONCOSO. ¿Existe en Chile una garantía efectiva del acceso a la justicia en condiciones de igualdad y particularmente respecto de grupos en situación de discriminación? En: MARTINEZ LAYUNO, Juan José (Ed.). Derecho de Acceso a la Justicia: Aportes para la construcción de un acervo Latinoamericano. Ed. CEJA. Santiago de Chile, 2017. P. 309.

7. CrIDH. Caso Velásquez Rodríguez. Sentencia de 29 de julio de 1988.

8. CrIDH. Caso Barrios Altos. Sentencia de 14 de marzo de 2001.

9. CrIDH. Caso Cantos. Sentencia de 28 de noviembre de 2002.

10. CrIDH. Caso Yatama o caso Comunidad Indígena Sawhoyamaxa.

11. CrIDH. Caso Hilarie, Constantine y Benjamín y otros.

12. CrIDH. Caso Furlán, Sebastián y Familiares. Sentencia del 31 de agosto de 2012.

13. CrIDH. Caso Poblete Vilchez y otros. Sentencia del 8 de marzo de 2018.

14. CrIDH. Caso Ximenes Lopes. Sentencia de 4 de julio de 2006.

15. CrIDH. Caso Goiburú y otros vs. Paraguay. Sentencia de 22 de septiembre de 2006.

Por su lado, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), también ha desarrollado estándares internacionales en materia de acceso a la justicia en diversos informes como “El Acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales” de 2007, en donde señala que es obligación de los Estados no sólo no impedir el acceso a los recursos de defensa, sino que los Estados deben desarrollar acciones positivas o afirmativas para organizar el aparato institucional, a fin que todas las personas puedan acceder a la justicia, para lo cual se deben remover todos los obstáculos normativos, sociales o económicos que impidan o limiten la posibilidad de dicho acceso. En relación a las barreras económicas, este informe es explícito en fomentar estas acciones afirmativas:

*“[e]l SIDH ha establecido la obligación de remover aquellos obstáculos en el acceso a la justicia que tengan origen en la posición económica de las personas. Tanto la Corte Interamericana como la CIDH han fijado la obligación de proveer en ciertas circunstancias servicios jurídicos gratuitos a las personas sin recursos, a fin de evitar la vulneración de su derecho a las garantías judiciales y a la protección judicial efectiva...”<sup>16</sup>*

En el informe “Acceso a la Justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas” también de 2007, la CIDH ha enfatizado la especial protección que requieren las mujeres en el Continente especialmente respecto a los actos de violencia:

*“[...] un acceso adecuado a la justicia no se circunscribe solo a la existencia formal de recursos judiciales, sino también a que éstos sean idóneos para investigar, sancionar y reparar las violaciones denunciadas. [...], una respuesta judicial efectiva frente a actos de violencia contra las mujeres comprende la obligación de hacer accesibles recursos judiciales sencillos, rápidos, idóneos e imparciales de manera no discriminatoria, para investigar, sancionar y reparar estos actos, y prevenir de esta manera la impunidad”<sup>17</sup>.*

El acceso a la justicia como derecho humano está reconocido también en el Convenio Europeo de Derechos Humanos (arts. 6, 13, 35, 46), y la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (arts. 47, 51, 52), los que disponen de directrices normativas supranacionales, mientras que el Tribunal Europeo de Derechos Humanos ha establecido pronunciamientos al respecto. Así, *“de conformidad con la legislación europea e internacional sobre derechos humanos, el concepto de acceso a la justicia obliga a los Estados a garantizar a todas las personas el derecho de acudir a los órganos jurisdiccionales —o, en algunas circunstancias, a otro órgano de resolución alternativa de conflictos— para interponer una demanda si se han vulnerado sus derechos. Es por tanto un derecho que también permite a las personas hacer valer otros derechos”<sup>18</sup>.*

Un instrumento internacional, del tipo *soft law* pero de especial relevancia en esta materia son las llamadas “100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad<sup>19</sup>.” Aprobadas en el 2008 por la Cumbre Judicial Iberoamericana, las “Reglas” constituyen una serie de conceptos y recomendaciones sobre el acceso a la justicia. Su finalidad es que **los actores del sistema de justicia adopten una perspectiva de tutela efectiva de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad, como forma de colaborar en la reducción de las**

16. CIDH, El Acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. Estudio de los estándares fijados por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, OEA/Ser.LV/II.129, Doc. 4. 7 septiembre 2007. Párrafo 6.

17. CIDH. “Acceso a la Justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas” de 2007. OEA/Ser.LV/II. Doc. 68. 20 enero 2007. <https://www.cidh.oas.org/pdf%20files/Informe%20Acceso%20a%20la%20Justicia%20Español%2020507.pdf>. Última visita: 1 octubre 2019.

18. Manual sobre el Derecho Europeo relativo al Acceso a la Justicia, Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y Consejo de Europa, 2016. P. 16. <http://cde.ugr.es/index.php/documentacion/documentacion-gratuita/382-manual-sobre-el-derecho-europeo-relativo-al-acceso-a-la-justicia>. Última visita: 1 octubre 2019.

19. Reglas de Brasilia, Exposición de motivos, disponible en: <http://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>. Última visita: 1 octubre 2019.

**desigualdades sociales.** Las 100 Reglas de Brasilia han sido actualizadas recientemente durante la XIX Cumbre Judicial Iberoamericana realizada en Quito en abril de 2018<sup>20</sup>.

Las Reglas buscan alertar sobre la existencia de diversas barreras como la edad (considerando a los niños, niñas y adolescentes y a los adultos mayores), la discapacidad (física, mental o sensorial, temporal o permanente), la pertenencia a comunidades indígenas (tanto desde la accesibilidad del idioma como también por el respeto a sus tradiciones culturales); y se extienden a los migrantes y desplazados internos, personas en situación de pobreza, género, pertenencia a minorías y privación de libertad. Comprende asimismo a la victimización secundaria (personas que han sufrido un daño producto de una infracción penal sea una lesión física o psíquica, sufrimiento moral o perjuicio económico, extendiéndose la noción de víctima a la familia de ésta o a las personas que estén a su cargo). Las Reglas de Brasilia dejan un espacio a la determinación caso a caso de las causas de vulnerabilidad al establecer que “la concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico”<sup>21</sup>.

Un reciente estudio de EUROSociAL+ sobre las Reglas de Brasilia elaborado por el magistrado español Joaquín Delgado, resalta que las barreras que impiden el acceso a la justicia son de distinto tipo y pueden ser sociales económicas, culturales, geográficas o incluso religiosas, pero también de naturaleza procesal cuando la propia normativa procedimental establece requisitos que suponen obstáculos para el ejercicio de un derecho ante los tribunales. Sin duda es un concepto amplio que tiene en la persona humana el centro de preocupación. Se trata de analizar el acceso en función de la persona y no de las instituciones de justicia<sup>22</sup>.

En ese sentido, los elementos que comprenden estas barreras de acceso a la justicia son bastante amplios. Algunos conceptos sobre estas barreras de acceso pueden ser los siguientes:

- **Costos de Acceso:** los costos de recurrir a los tribunales de justicia para gran parte de la población son altísimos y se traducen, principalmente en dos: (i) contratación de abogado/a y (ii) costas procesales, por cuanto el reintegro de lo que yo puedo obtener de ganar un juicio puede ser menor de lo que debo desembolsar para concurrir a la jurisdicción (ejemplo: juicios de arrendamiento, indemnizaciones de perjuicios o cobros de pesos de cuantías bajas). Empero, los costos no sólo son monetarios, sino que también estos pueden ser personales (emocionales), cuando un juicio se extiende, en muchos de los casos, más allá de lo razonable.
- **Duración de los procedimientos:** la duración de los procedimientos jurisdiccionales es un desincentivo de las personas para acudir al sistema judicial.
- **Distancia:** existen dos tipos de distancias (i) geográfica que es una gran barrera de acceso en zonas rurales donde los tribunales o centros de justicia se encuentran alejados; y (ii) formal o simbólica, que consiste en la imagen poco amigable que tiene la estructura de nuestros tribunales, donde la figura de quién imparte justicia se encuentra en lo alto de un estrado.
- **El exceso de formalismo de los procedimientos:** terminología técnico-jurídica que se emplea en los procesos judiciales, sólo conocida y entendida por los/as abogados/as o por los/as agentes auxiliares de la administración de justicia.
- **Falta de educación en derechos y obligaciones:** existiendo tanta información disponible parece ser un contrasentido la falta de conocimiento de los derechos y obligaciones por un número importante de ciudadanos y ciudadanas, por ello no basta con poner información a disposición

20. Las Reglas de Brasilia actualizadas puede verse en: <http://www.cumbrejudicial.org/comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilgia/documentos-comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilgia/item/817-cien-reglas-de-brasilgia-actualizadas-version-abril-2018-xix-cumbre-judicial-asamblea-plenaria-san-francisco-de-quito>. Última visita: 1 octubre 2019.

21. Ibidem. Regla 1, Sección 2.

22. DELGADO MARTIN, Joaquín. Guía Comentada de las Reglas de Brasilia. Documento impreso EUROSociAL+. Madrid, junio de 2019.

de las personas, sino que es indispensable que ésta pueda ser entregada por medio de un sistema que procure la educación y orientación o asesoría socio-jurídica, respecto de los derechos y obligaciones de cada individuo. Por tanto, hoy el tema no está en la cantidad de información, sino en cómo la entregamos.

- Respuestas insatisfactorias: las respuestas entregadas a nivel institucional no siempre son adecuadas para el conflicto presentado por los/as usuarios/as, ya que estas al ser legalistas no se enfocan en los reales intereses y necesidades de las personas. Hoy las respuestas a los conflictos no debiesen agotarse en la subsunción de los hechos en la norma, ya que los conflictos vecinales y comunitarios requieren de algo más (conocimiento del conflicto real en toda su magnitud: posiciones, intereses y necesidades de las personas inmersas en él).
- Percepción de distinto/malos trato/s: las personas muchas veces desisten de acudir al sistema cuando ven que su contraparte es una persona que tiene influencia o prestigio, toda vez que tienen la percepción que no serán tratadas de manera similar y que la otra parte será favorecida.
- Barreras idiomáticas: los migrantes, además de poder verse afectado con las anteriores barreras, también deben sortear la barrera del idioma, si a esta sumamos el lenguaje técnico que se utilizan los operadores del sistema judicial, el acceso de este grupo al sistema de justicia es muy bajo o nulo.

Las Reglas de Brasilia proponen una serie de acciones o medidas como promover una **tutela judicial efectiva para las personas en condición de vulnerabilidad**<sup>23</sup>, así como brindar una mayor cultura jurídica, la asistencia legal y defensa pública, derecho a un intérprete, revisión de los procedimientos y los requisitos procesales como forma de facilitar el acceso a la justicia, medios alternativos de resolución de conflictos y sistemas de resolución de los conflictos dentro de las comunidades indígenas, entre otros.

Las Reglas de Brasilia constituyen el despliegue de los principios de la Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano, aprobada por la VII Cumbre Judicial Iberoamericana de Cancún en 2002<sup>24</sup>. La Carta promueve una justicia moderna y accesible a todas las personas, que sea comprensible y atenta con todas las personas, responsable ante el ciudadano, ágil y tecnológicamente avanzada y que proteja a los más débiles como las víctimas, poblaciones indígenas, niños, niñas y adolescentes, discapacitados y adultos mayores (regla N° 6).

Las Reglas constituyen no solo marcos conceptuales referenciales, sino que debieran ser fuente de derecho para que los operadores del sistema de justicia puedan aplicarlas. De hecho, en Chile las Reglas han sido aprobadas mediante Auto Acordado de la Corte Suprema en el 2010. Asimismo, las Reglas son de una enorme utilidad para los responsables o hacedores de políticas públicas de justicia, debiendo tener un gran protagonismo en el futuro Plan Nacional de Acceso a la Justicia.

En relación al acceso a la justicia es necesario tener en cuenta otros instrumentos internacionales, como la Convención de Derechos del Niño de 1989, que establece una serie de elementos protectores por su especial consideración y el interés superior del niño que debe regir. De igual forma, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención de Belem Do Pará de 1994, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (1979), la Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas 2016, la Convención Interamericana para la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores de 2015, la Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares de 1990, entre otros.

23. Si bien las Reglas fueron creadas para orientar solamente la acción de operadores judiciales, en la actualidad son consideradas referencia para la modernización de sistemas de acceso a la justicia en América Latina.

24. Cfr. <http://biblioteca.cejamicas.org/handle/2015/4253>. Última visita 1 de octubre 2019.

Por su parte, dentro de los 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible** definidos por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, celebrada en Río de Janeiro en 2012<sup>25</sup>, el **N° 16** se denomina “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas”, y apunta a reducir en forma eficaz toda forma de violencia, proteger los derechos de los que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad, y contener los conflictos y la inseguridad como medida de estabilidad para el desarrollo. Para realizarlo, **el fortalecimiento del Estado de Derecho y la promoción de derechos humanos son fundamentales**. De este modo, entre las metas asociadas a este objetivo de desarrollo sostenible se encuentra el **“promover el Estado de Derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos”**<sup>26</sup>.

Por otro lado, las conclusiones y hallazgos de la discusión sostenida por la Mesa Redonda de Igualdad en el Acceso a la Justicia, realizada en mayo de 2017 por el Comité de Gobernabilidad Pública de la OECD, apuntan a reconocer el derecho de acceso a la justicia como **motor de crecimiento inclusivo y desarrollo sustentable**. Por ello, la OECD ha instado a sus miembros a fortalecer una aproximación centrada en las necesidades de las personas para la entrega de los servicios legales y de justicia (por sobre un foco institucional) y la promoción del intercambio de buenas prácticas. En suma, el objetivo es **poner a las personas en el centro del sistema legal y judicial**, manteniendo una discusión amplia sobre herramientas de política pública basadas en la evidencia para asegurar que la entrega de servicios legales y judiciales coincida con la demanda de las personas<sup>27</sup>.

En términos generales, las principales conclusiones de la instancia promovida por la OECD son que los servicios legales centrados en las personas proveen de protección que **se traduce directamente en oportunidades sociales y económicas**, impactando en el bienestar general de las personas; que la planificación de servicios centrados en las personas, con independencia del país en que se implementan, requiere por sobre todo **información**. Se requiere, por ejemplo, saber cuáles son las necesidades jurídicas, la localización territorial de las diferentes necesidades, la forma en que se satisfacen, cómo ello puede mejorar y la relación costo efectividad de las políticas vigentes. La mayoría de los sistemas de justicia manejan datos insuficientes, no tienen herramientas adecuadas para la medición y evaluación y habitualmente los datos capturados tienen un enfoque institucional y no centrado en el usuario. Y que el **aseguramiento de la alfabetización legal** de la población ha probado ser un resultado exitoso de las estrategias educativas y del empoderamiento legal, lo cual además da lugar a un ejercicio activo de los derechos ciudadanos.

En conclusión, **el derecho de acceso a la justicia es un derecho fundamental y un pilar del Estado de Derecho**. Es un *“medio que permite restablecer el ejercicio de aquellos derechos que hubiesen sido desconocidos o vulnerados”*<sup>28</sup>. La obligación del Estado es **contar con una institucionalidad adecuada que permita disponer de mecanismos de efectiva protección de los derechos humanos en tres momentos: en la información previa al proceso, en el proceso mismo y en la ejecución de lo resuelto**. Así, el derecho de acceso a la justicia comprende además del acceso a un recurso efectivo y a una buena administración de justicia, la posibilidad de comparecer ante un tribunal contando con asistencia letrada y la resolución de los conflictos por medio de otros dispositivos como,

25. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). También conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Estos 17 Objetivos se basan en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades. Los Objetivos están interrelacionados, con frecuencia la clave del éxito de uno involucrará las cuestiones más frecuentemente vinculadas con otro. En <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>. Última visita 9 abril 2019.

26. Metas del Objetivo N° 16. En <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>. Última visita: 1 octubre 2019.

27. OECD Policy roundtable on equal access to justice, 22-23 May 2017.

28. OEA. Resolución N° 2656 de la Asamblea General. Garantías para el acceso a la Justicia. El Rol de los Defensores Públicos Oficiales. AG/RES. 2656, 7 de junio de 2011. Disponible en: [http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/AGRES\\_2656\\_XLI-O-11.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/AGRES_2656_XLI-O-11.pdf). Última visita 1 octubre 2019.; OEA. Resolución N° 2714 de la Asamblea General. Defensa Pública como Garantía de acceso a la Justicia de las Personas en condiciones de vulnerabilidad. AG/RES. 2714, 4 de junio de 2012. Disponible en: [http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/AG-RES\\_2714\\_XLII-O-12.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/AG-RES_2714_XLII-O-12.pdf). Última visita: 1 octubre 2019.

por ejemplo, mecanismos colaborativos y fórmulas comunitarias tradicionales en combinación con las reglas estatales. Para asegurar el correcto ejercicio del derecho, **el Estado estaría obligado a remover tanto aquellas barreras jurídicas de acceso, como las barreras de hecho.**

### 1.1.1. La Representación Jurídica gratuita como uno de los componentes del Acceso a la Justicia

El Informe de la ex Relatora Especial de Naciones Unidas sobre la independencia de los magistrados y abogados, Gabriela Knaul, de marzo de 2013, señala que la asistencia jurídica es “un componente esencial de un sistema de justicia imparcial y eficiente que se base en la primacía del derecho. También es un derecho en sí mismo y una **condición previa fundamental para el ejercicio y disfrute de una serie de derechos humanos**, entre ellos el derecho a un juicio imparcial y a un recurso efectivo”<sup>29</sup>.

En cuanto a su consagración en el derecho internacional, el **derecho al acceso a la asistencia jurídica gratuita** se encuentra establecido en diversos términos y con distintos alcances en varios instrumentos: en el artículo 14, párrafo 3 d) del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; en el artículo 18, párrafo 3 d), de la Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares; en los Arts. 37 d) y 40, Párr. 2 b) ii) y iii) de la Convención sobre los Derechos del Niño (leídos en conjunto con la Observación General N° 10 del Comité de los Derechos del Niño); en el artículo 6, párrafo 3 c), del Convenio Europeo de Derechos Humanos; y en el artículo 8, párrafo 2 e), de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Asimismo, existen otros instrumentos jurídicos de las Naciones Unidas que desarrollan este derecho, como las Reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos, el Conjunto de principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión, los Principios Básicos sobre la Función de los Abogados, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de La Habana), las Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores (Reglas de Beijing), y los Principios y directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal. Sobre este último, la ex relatora ha señalado que “aunque los Principios y directrices se centran únicamente en la prestación de asistencia jurídica en el sistema de justicia penal, (...) constituyen el instrumento jurídico más completo hasta la fecha para la elaboración y el fortalecimiento de sistemas de asistencia jurídica a nivel nacional”.

En cuanto a la obligación de los Estados que emanan de dichos instrumentos, la ex relatora señala en su informe que “con arreglo al derecho internacional de derechos humanos, corresponde al Estado **la responsabilidad principal de adoptar todas las medidas legislativas, judiciales, administrativas, presupuestarias, educativas y de otra índole necesarias para hacer plenamente efectivo el derecho a la asistencia jurídica** para toda persona que se encuentre en su territorio y esté sujeta a su jurisdicción que no disponga de medios suficientes para costearse la asistencia jurídica o para sufragar las costas procesales”<sup>30</sup>.

De esta manera, citando los Principios y directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal, la ex relatora señala que “el derecho a la asistencia jurídica debe estar garantizado en los sistemas jurídicos nacionales al más alto nivel posible, que podría ser el constitucional”.

29. ONU. Consejo de Derechos Humanos. 23° Período de sesiones (A/HRC/23/43) Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados, Gabriela Knaul. 15 de marzo de 2013.

30. ONU. Consejo de Derechos Humanos. 23° Período de sesiones (A/HRC/23/43) Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados, Gabriela Knaul. 15 de marzo de 2013. Párr. 51.

En materia de consagración legal, el informe propone diversos estándares:

- En primer lugar, *“la legislación sobre la asistencia jurídica debe asegurar la **prestación efectiva de asistencia jurídica en todas las fases del proceso judicial, en la fase de instrucción y en cualquier proceso judicial o extrajudicial destinado a determinar derechos y obligaciones, siempre que el interesado carezca de medios suficientes para pagar la asistencia jurídica y, en las causas penales, cuando así lo exija el interés de la justicia**”*<sup>31</sup>.
- Dicha legislación *“también debe incluir **criterios específicos para determinar quién puede optar a la asistencia jurídica, en particular en lo que respecta a los límites de los medios económicos que dan derecho a esa asistencia**”*<sup>32</sup>.
- Asimismo, *“la legislación nacional sobre la asistencia jurídica debe velar porque los profesionales que trabajen en el sistema de asistencia jurídica **posean las cualificaciones y la capacitación adecuadas para los servicios que prestan**”*<sup>33</sup>, lo que puede hacerse mediante abogados cualificados o profesionales para-jurídicos bajo la supervisión de abogados.

El informe se refiere además a los sistemas nacionales de asistencia jurídica. En términos generales, la ex relatora señala que *“la obligación principal de prestar asesoría jurídica recae en el Estado, [sin perjuicio que] numerosos agentes puedan contribuir a la prestación de este servicio a quienes carezcan de los medios económicos necesarios”*<sup>34</sup>. El modelo, en este sentido, **debe ser definido por el propio Estado, teniendo en cuenta las características específicas de su sistema de justicia**. De esta manera, identifica las siguientes posibilidades para la prestación del servicio:

- **Programas estatales de asistencia jurídica:** Su característica es que el Estado es quien establece y administra de forma exclusiva los programas de asistencia jurídica, convirtiéndolos así en un servicio exclusivamente público. Este modelo supone que los organismos o autoridades que prestan el servicio sean independientes y autónomos, libres de injerencias políticas o judiciales indebidas.
- **Asociaciones con proveedores de asistencia jurídica no estatales:** Se caracterizan por asociaciones público privadas con Facultades de Derecho, colegios de abogados, ONG, comunidad o sociedad civil organizada, grupos religiosos entre otros. Este modelo requiere que los Estados establezcan normas de calidad para los servicios de asistencia jurídica, respaldando la creación de programas de capacitación normalizados para proveedores de asistencia jurídica no estatales y estableciendo mecanismos de supervisión y evaluación para velar por la calidad de la asistencia jurídica<sup>35</sup>. Asimismo, el Estado debe garantizar que los proveedores de asistencia jurídica no estatales puedan realizar su labor de manera autónoma e independiente.

### 1.1.2. La Solución Colaborativa de los Conflictos y el Acceso a la Justicia

A nivel internacional se han identificado diversos mecanismos alternativos o adecuados de solución de conflictos (MASC) que han permitido ampliar la visión tradicional del acceso a la justicia enmarcada en la resolución jurisdiccional. En el caso de América Latina, *“en un comienzo estos mecanismos*

31. ONU. Consejo de Derechos Humanos. 23° Período de sesiones (A/HRC/23/43) Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados, Gabriela Knaul. 15 de marzo de 2013. Párr. 53.

32. ONU. Consejo de Derechos Humanos. 23° Período de sesiones (A/HRC/23/43) Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados, Gabriela Knaul. 15 de marzo de 2013. Párr. 54.

33. Principios y directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal, directriz 13. En ONU. Consejo de Derechos Humanos. 23° Período de sesiones (A/HRC/23/43) Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados, Gabriela Knaul. 15 de marzo de 2013. Párr. 56.

34. ONU. Consejo de Derechos Humanos. 23° Período de sesiones (A/HRC/23/43) Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados, Gabriela Knaul. 15 de marzo de 2013. Párr. 59.

35. ONU. Consejo de Derechos Humanos. 23° Período de sesiones (A/HRC/23/43) Informe de la Relatora Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados, Gabriela Knaul. 15 de marzo de 2013. Párr. 64.

*fueron percibidos principalmente como herramientas idóneas para descongestionar los atiborrados e ineficientes tribunales, pero también se fundamentaron en el derecho de acceso a la justicia, en el entendido de que quienes no contaban con los medios necesarios para acceder a tribunales, pudieran obtener una solución a su conflicto sin mayor costo”.*<sup>36</sup>

El aporte de los MASC para mejorar las condiciones de acceso a la justicia consiste en que ofrecen la promoción y generación de espacios de diálogo participativo y democrático para la solución de conflictos, entre las personas o grupos de directamente involucrados y sin la intervención de un juez. De esta manera, los Estados han comenzado a validar positivamente el impacto de los acuerdos que logren alcanzar los participantes, lo que se ha visto plasmado en diversas reformas legales y constitucionales de América Latina en los últimos 30 años.

Lo anterior, se ve reflejado en la sección 5ª de las Reglas de Brasilia, las cuales establecen en el deber de impulsar *“formas alternativas de resolución de conflictos en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, tanto antes del inicio del proceso como durante la tramitación del mismo. La mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad, así como a descongestionar el funcionamiento de los servicios formales de justicia”*<sup>37</sup>.

Desde el punto procedimental, los MASC ofrecen un recurso más flexible, breve y sencillo, en comparación con el juicio tradicional, en que el rol protagónico es de abogados y el juez dicta una sentencia que decide (pero no resuelve) el conflicto. A su vez, los MASC se rigen por principios rectores, como la voluntariedad, confidencialidad, igualdad e imparcialidad, que son ampliamente aceptados, establecen ciertas garantías para la participación igualitaria y de buena fe, además de orientar el rol del tercero imparcial que guía los procesos autocompositivos señalados.

A nivel comparado, se han identificado diversas maneras de llevar a cabo estos mecanismos. Los más comunes son la mediación, la conciliación, la negociación y la facilitación. Además, algunos agregan al arbitraje, a pesar que se discute si es procedente atendido el alcance del rol del árbitro y la enorme cantidad de regulaciones internacionales sobre la materia<sup>38</sup>.

Entre los objetivos que con mayor frecuencia se atribuye al uso de estos mecanismos se encuentran<sup>39</sup>:

1. Descongestión de tribunales.
2. Mayor celeridad en el conocimiento y resolución de contiendas.
3. Mejoramiento del acceso a la justicia para la población.
4. Idoneidad de los MASC para determinados conflictos.
5. Valor del acuerdo.
6. Pacificación de la sociedad.

Por su parte, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) ha sugerido la utilización de los MASC en los sistemas de justicia como parte de su necesaria modernización y ampliación hacia nuevas vías de gestión de los conflictos, que permitan alcanzar la construcción de sociedades más justas y pacíficas. Al efecto, en el Manual de Políticas Públicas de Acceso a la Justicia se señala que *“El acceso a la justicia engloba materias tan diversas como: existencia de una adecuada*

36. MERA, Alejandra. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en AL. Diagnóstico y Debate en un contexto de Reformas. En Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en AL. CEJA-JSCA. 2013. Pág. 376.

37. Reglas de Brasilia. En: <http://www.dpp.cl/resources/upload/824f2c2055dd3f199cd8df939db909fa.pdf>. Última visita: 1 octubre 2019.

38. BARONA, Silvia. Nociones y Principios de las ADR. Solución extrajudicial de conflictos. 2018.

39. LILLO, Ricardo y Otros. Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial para Favorecer el Acceso a la Justicia en AL, en Guía para la implementación de Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial para favorecer el Acceso a la Justicia. CEJA-JSCA. 2016, Pág. 21.

*protección normativa de los derechos ciudadanos, información ciudadana sobre los derechos de los que es titular, asesoramiento en el tráfico jurídico cotidiano en materias que abarcan todas las jurisdicciones jurídicas y mecanismos accesibles y eficaces de resolución de conflictos, sean o no de titularidad estatal*<sup>40</sup>. Esto ilustra la alta valoración que de estos modelos de gestión de conflictos realiza la ONU, en el sentido de formar parte central de sistemas integrales de acceso a la justicia en la actualidad.

Sin embargo, esta integración de los MASC en los ordenamientos es una tarea compleja, atendida las características sociales, jurídicas y culturales de cada región y país. Si bien existe una aplicación amplia de la mediación en el mundo occidental en temas civiles, familiares y penales, entre otros, aún son pocas las referencias de estándares internacionales sobre la manera más adecuada de llevarla a cabo. No obstante, lo señalado, es posible identificar algunos referentes generales, como por ejemplo las Directrices de las Naciones Unidas para una Mediación eficaz (2012) o el Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa de la misma ONU (2006).

### 1.1.3. Orientación e Información en Derechos

El derecho de acceso a la justicia ha evolucionado en el tiempo, de tal manera que su contenido, como se ha visto, no se agota en aquellas acciones o políticas por medio de las cuales el Estado garantiza la posibilidad de ser representado en juicio y obtener del órgano jurisdiccional la decisión acerca de un derecho cuyo reconocimiento se promueve o ha sido vulnerado.

La comprensión actual de este derecho incorpora otras fórmulas de resolución de conflictos de carácter extrajudicial y de asesoría previa para diagnosticar situaciones socio jurídicas, de un modo preventivo. Lo anterior permite adscribir a una noción amplia de acceso a la justicia, centrada en las necesidades de las personas, a quienes reconoce como sujetos de derechos y no como objetos del mismo, y, por lo tanto, con la capacidad para decidir entre las vías de solución posibles cuál resulta ser la más acorde a su situación.

La orientación e información en Derechos consiste en la entrega de asesoría socio jurídica, mediante la cual se acoge a las personas, se diagnostica su situación, y se entrega información respecto del problema o conflicto consultado, orientando sobre sus deberes y derechos, y la manera más adecuada de hacer efectivo su ejercicio.

Desde esta perspectiva, se aleja de un enfoque asistencialista en donde el Estado se hace cargo de su conflicto, para adherir a una posición que empodera al ciudadano. *“La posibilidad de conocer y comprender el ordenamiento jurídico que regula la vida cotidiana determinará en gran medida el resultado de las acciones de ciudadanía y las consecuencias de sus decisiones. Así, mujeres y varones podrán vivir como residentes legales o ilegales; accederán o no a los beneficios que derivan de la ciudadanía, incluyendo sus derechos a la seguridad social; sus derechos como compradores, inquilinos, propietarios, comerciantes, padres, madres, hijos o hijas serán o no respetados; recibirán o no un trato justo en situaciones de separación o divorcio o ante la determinación del régimen de alimentos, manutención o tenencia de sus hijos e hijas menores de edad.”*<sup>41</sup>

Dado lo anterior, es posible sostener que hoy, el derecho de acceso a la justicia se traduce más bien en el derecho a obtener una respuesta eficaz para un problema tutelado por el derecho<sup>42</sup>. Este tipo

40. Manual de Políticas Públicas de Acceso a la Justicia, Materiales de Trabajo PNUD para América Latina y el Caribe. 2005. P. 8.

41. BIRGIN, Haydée y GHERARDI, Natalia (Coordinadoras). La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales. Colección “Género, Derecho y Justicia” N° 6. Disponible en: <http://www.corteidh.or.cr/tablas/28920.pdf>. Última visita 1 de octubre 2019. P. xiii.

42. Informe Anual sobre derechos Humanos en Chile, Centro de Derechos Humanos, Facultad de Derecho, Universidad Diego Portales, 2017. Disponible en <http://www.derechoshumanos.udp.cl/derechoshumanos/informe-ddhh-2017/>. Última visita: 1 octubre 2019.

de conceptualización supone, como resulta evidente, una multiplicidad de respuestas disponibles, que permita la selección de una de ellas para satisfacer una necesidad conforme a criterios de eficacia. Por ello, los posibles caminos disponibles para abordar la situación pueden ser de carácter judicial o de una naturaleza diversa, dependiendo del conflicto o necesidad jurídica planteada.

Por otra parte, es vital reconocer que la asesoría proporcionada comprende un servicio profesional, que brinda una atención personalizada, basada en conocimientos técnicos de orden jurídico y social, que son aplicados atendiendo a las particularidades del caso.

La orientación e información tiene entonces, un rol fundamental en el conjunto de servicios, programas y política de acceso a la justicia. Así, en muchos casos, esta prestación constituirá el primer eslabón de una cadena de servicios conducentes a resolver su situación, y en otros, será determinante para derivar de un modo pertinente a la persona, asegurándose que la institucionalidad que la acoja sea efectivamente competente para abordar el conflicto jurídico.

Las Reglas de Brasilia, en el Capítulo II sobre Efectivo Acceso a la Justicia para la defensa de los derechos, constata expresamente la importancia del asesoramiento técnico jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, destacando entre otros, *“el ámbito de la asistencia legal, es decir, la consulta jurídica sobre toda cuestión susceptible de afectar los derechos o intereses legítimos de una persona en condición de vulnerabilidad, incluso cuando no se haya iniciado un proceso judicial”*<sup>43</sup>.

En suma, la orientación involucra información específica sobre el caso concreto como asimismo una propuesta estratégica de solución determinada, que puede radicarse en el ámbito judicial o no, de manera tal que, en el proceso, necesariamente debe contar con una aproximación profesional multidisciplinaria, tanto para el análisis de problema, como para un adecuado diseño de solución.

#### 1.1.4. Promoción de Derechos y Prevención de Conflictos

La promoción de derechos y prevención de conflictos se relaciona con la necesidad de evitar que las personas que integran una comunidad lleguen a estar inmersos en problemas de significación jurídica que podrían evitarse con la entrega oportuna de información legal general y la entrega de habilidades para la resolución oportuna y pacífica de los conflictos que se puedan presentar a nivel local. Por esta razón, este tipo de prestaciones contribuyen de manera relevante para la paz social y la convivencia ciudadana.

La promoción de Derechos comprende todas aquellas acciones de sensibilización, difusión e información de Derechos dirigidas a la comunidad, en un ámbito específico, con la finalidad de empoderarla, promoviendo el respeto y el cumplimiento de la ley. En este contexto, es esencial que en el ejercicio de la alfabetización legal que se realice se utilice lenguaje claro INCORPORAR CITA, y se empleen metodologías que faciliten la comprensión de los destinatarios, ejemplificando o explicitando situaciones en las cuales se grafica la aplicación del derecho que se promueve.

Por su parte, la prevención de conflictos apunta a la implementación de políticas y campañas formativas de capacitación legal, que tienen por objeto entregar herramientas a la comunidad o a un grupo específico de ella, con la finalidad de que reconozcan sus derechos y la forma de ejercerlos, de modo que puedan detectar precozmente las situaciones que los vulneran, pudiendo abordarlas o bien conducirlas a la institución pública o vía resolutive más pertinente.

43. Reglas de Brasilia, disponible en: Reglas de Brasilia. En: <http://www.dpp.cl/resources/upload/824f2c2055dd3f199cd8df939db909fa.pdf>. Última visita: 1 octubre 2019.

En este contexto, la relación que se establece a través de las acciones de prevención de conflictos supone un vínculo e intervención de carácter más intenso con los destinatarios, en cuanto a entrega de contenidos, metodología y tiempo invertido en cada actividad.

Las conclusiones de la Mesa Redonda sobre Acceso Igualitario a la Justicia de la OCDE, sostenida durante 2017<sup>44</sup> hacen un particular énfasis en que la planificación y diseño de políticas en materia de acceso a la justicia tienen como elemento central el levantamiento de información, especialmente sobre las características de las necesidades jurídicas y los lugares o territorios donde se presentan ciertos requerimientos con mayor frecuencia.

Muchos de los participantes en esta instancia de trabajo, manifestaron que, en general, las personas (independiente del país en que se encuentran) suelen manejar sus necesidades jurídicas por sí mismas utilizando mecanismos informales debido a diversas barreras de acceso a mecanismos formales. Sin embargo, esto suele dejar sin solución definitiva a un gran número de problemas, lo cual en el largo plazo impacta la condición social y económica de las personas. En suma, cuanto más extensiva y pertinente sea la entrega de información al público, son mayores las posibilidades de evitar un conflicto y de que se agraven los ya existentes.

En este marco, los mecanismos y acciones de promoción de derechos y prevención de conflictos tienen por objeto fortalecer a los individuos y a las comunidades, para que por sí mismas sean capaces de potenciar conductas, hábitos y estilos de vida protectoras del ejercicio de sus derechos y deberes, contribuyendo a la alfabetización legal de la ciudadanía que comprende de este modo el ordenamiento jurídico de la norma como sociedad<sup>45</sup>. Asimismo, permite identificar tempranamente las situaciones de conflicto y también saber con celeridad dónde y cómo solicitar ayuda para poder resolverlos, procurando la defensa oportuna de los intereses de aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

---

44. OECD Policy Roundtable on Equal Access to Justice, 22-23 May 2017, Summary.

45. BIRGIN, Haydée y GHERARDI, Natalia (Coordinadoras). Op. Cit. P. 170.

## 2. La COVID-19 y el Acceso a la Justicia en Chile

El 30 de enero del 2020, la OMS declaró que el brote de la enfermedad causada por el nuevo coronavirus (COVID-19) era una emergencia de salud pública de importancia internacional, que progresivamente fue expandiéndose a nivel mundial, adoptando los países medidas de seguridad sin precedentes.

En este escenario, los Estados han adoptado diversas medidas de emergencia, con la finalidad de mantener la provisión de servicios por medios remotos y establecer protocolos de actuación en todos los ámbitos. Todas las acciones implementadas han sido medidas sin precedentes, impactando a millones de personas y la economía global, lo que sin duda afectará el sistema de justicia con mayores requerimientos y nuevos desafíos en el acceso a la justicia. El Banco Mundial ha advertido que estamos frente a la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial, señalando que es la primera vez, desde 1870, que tantos países experimentarán una disminución del producto per cápita<sup>46</sup>; anunciando una caída en Latinoamérica de 7,2% este 2020<sup>47</sup>. Por su lado, la CEPAL ha señalado que ésta será la mayor contracción de la historia de la región, pues la caída del PIB proyectada para este año será de un 5,3%. Además, ha manifestado que el desempleo en América Latina se incrementará en 12 millones de personas elevando, la cifra total a más de 37 millones de cesantes. Por último, advierte también la CEPAL que la crisis social y económica llevará a casi 29 millones más de personas a la pobreza, perfilándose que el 34,7% de la población regional, es decir, 215 millones, vivan en esa condición, 87 millones de ellos, en pobreza extrema<sup>48</sup>.

En Chile aún es difícil conocer exactamente las consecuencias de la pandemia, pero se espera —como en el resto de países del mundo—, que serán negativas en el aspecto económico, con una caída de 4% según la CEPAL y 4,3%, según el Banco Mundial<sup>49</sup>. No obstante, no es una cifra definitiva, pues el Banco Central de Chile ha señalado porcentajes menores<sup>50</sup>, y el desplome de los indicadores presenta aún un descenso moderado en relación a otros países de la región.

Otro aspecto de preocupación en el país es que este año el desempleo crecerá y la pobreza subirá 3,9 puntos —dato considerando el peor escenario que prevé la CEPAL—, pasando de 9,8% a 13,7%, ubicándose nuevamente en dos dígitos, lo que significa un regreso en esta materia al año 2006<sup>51</sup>.

46. Ver: [https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii?cid=SHR\\_SiteTweetable\\_XX\\_EXT](https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii?cid=SHR_SiteTweetable_XX_EXT)

47. BANCO MUNDIAL. Perspectivas económicas mundiales. América Latina y Caribe. Ver: <http://pubdocs.worldbank.org/en/657071588788309322/Global-Economic-Prospects-June-2020-Regional-Overview-LAC-SP.pdf>

48. Ver: <https://www.cepal.org/es/noticias/la-crisis-provocada-covid-19-demanda-entidades-fiscalizadoras-fuertes-mantener-la-agenda>. El Banco Mundial estima la caída en 7,20%.

49. Diario El Mercurio. <https://www.elmercurio.com/Inversiones/Noticias/Analisis/2020/06/08/Banco-Mundial-economia-global-caera-52-en-2020-el-mayor-desplome-desde-1945.aspx>

50. Cabe señalar que el Banco Central de Chile anticipó una caída de entre 1,5 a 2,5%.

51. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Informe Especial COVID-19, N° 3, en 2020. Ver: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45527/5/S2000325\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45527/5/S2000325_es.pdf)

Además, como se ha afirmado en un reciente informe, la inestabilidad económica y social que produce la pandemia, puede frustrar los progresos hacia la visión de justicia que contiene los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030. No obstante, Mona Juul, presidenta del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC), ha señalado que respecto a los ODS “*el compromiso no ha cambiado, pero sí la urgencia de actuar*”. Apuntando que si bien el virus “**ha expuesto y agravado las desigualdades en las sociedades**”, la reconstrucción debe inspirarse en mejorar estos aspectos, y para lograrlo, los ODS son clave<sup>52</sup>. Por su parte, la Secretaria General Adjunta de las Naciones Unidas, Amina J. Mohammed, ha puntualizado que en el contexto del COVID-19, los ODS constituyen la brújula para navegar el mundo y no un conjunto de metas lejanas, sino “*lo mínimo que necesitamos para garantizar un mundo más seguro, justo y sostenible*” para todos, lo que requiere del compromiso de los líderes de los países para alcanzarlos en esta década. De este modo, la pandemia puede ser una oportunidad de reafirmar el compromiso con ellos.

Este contexto social y económico impacta también en el acceso a la justicia, y genera nuevos desafíos al sistema de administración justicia en general, pues en un contexto de crecientes carencias e inquietud ciudadana, surgen naturalmente mayores conflictos y necesidades jurídicas insatisfechas, siendo la labor de los operadores identificar y abordarlas adecuadamente, considerando las restricciones de atención y acceso que se vivencian en este periodo. Asimismo, el incremento de los niveles de pobreza acentuará también la inequidad en éste ámbito, repercutiendo en un aumento en las demandas de servicios de asistencia jurídica gratuitos, pues se elevará el número de personas en situación de vulnerabilidad.

## 2.1. Medidas adoptadas por Chile

Chile fue uno de los primeros países de la región en adoptar medidas preventivas ante la pandemia, como lo establece el Decreto Supremo N°4, del 05 de enero de 2020, por medio del cual se declaró alerta sanitaria en todo el territorio de la República, para enfrentar la amenaza a la salud pública producida a nivel mundial del “Nuevo Coronavirus 2019 (2019-nCoV)”; el que fue modificado a través del Decreto Supremo N°6, del 06 de marzo de 2020, del Ministerio de Salud, estableciendo diversas medidas ante la amenaza a la salud pública producida por la propagación del COVID-19; a ello se suman las medidas adoptadas a través de la Resolución Exenta N°180/2020, de fecha 16 de marzo de 2020, de la Subsecretaría de Salud Pública; las cuales se mantienen vigentes a la fecha.

El instructivo presidencial N° 3 del 16 de marzo de 2020, por el cual el Presidente de la República envió instrucciones y medidas de prevención y reacción por casos de brote de COVID-19, fue seguido de la medida más relevante adoptada por la Administración. Esta es, la dictación del Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe con fecha 18 de marzo de 2020, mediante el Decreto N° 104 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública declarando “Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública en el territorio de Chile” por el plazo de 90 días. Este Estado fue prorrogado por el Decreto N° 269, de fecha 16 de junio de 2020, y por el Decreto N°400, de fecha 10 de septiembre de 2020, ambos por un lapso semejante al primero.

Entre las medidas más relevantes adoptadas en el marco del Estado de Excepción Constitucional, se dispuso el cierre de fronteras terrestres, marítimas y aéreas para evitar el tránsito de personas; se estableció una cuarentena en Santiago, Valparaíso y varias otras comunas, con aduanas y cordones sanitarios en diferentes regiones, con el fin de salvaguardar el contagio y la trasmisión del virus desde el exterior, y también internamente, a lo largo del territorio nacional.

52. “La pandemia del coronavirus hace más necesario que nunca actuar en favor del desarrollo sostenible”. Nota de prensa: <https://news.un.org/es/story/2020/05/1474162>

De igual modo, se dictó el toque de queda en todo el país, se suspendieron las clases en escuelas, institutos y universidades, se cerraron edificios públicos y museos, se prohibieron reuniones masivas y se limitó el tránsito de personas, pudiéndose circular solo con permisos especiales para acceder servicios básicos y alimentación, entre otros excepcionales.

Por su parte, a través del Oficio Circular conjunto del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y del Ministerio de Hacienda N° 10, del 18 de marzo de 2020, se impartió lineamientos a los Jefes Superiores de Servicio, en relación al trabajo remoto, servicios mínimos indispensables y turnos. Esta disposición de carácter general fue precedida por el Dictamen N° 3.610 del 17 de marzo de 2020, de la Contraloría General de la República, por el cual se establecieron lineamientos “sobre medidas de gestión que pueden adoptar los órganos de la Administración del Estado a propósito del brote de COVID-19”.

En este contexto, atendidas las disposiciones constitucionales y legales vigentes, la autoridad hizo presente a la ciudadanía que la Administración del Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente.<sup>53</sup> Por este motivo, “*corresponde a los órganos de la Administración del Estado adoptar las medidas que el ordenamiento jurídico les confiere a fin de proteger la vida y salud de sus servidores, evitando la exposición innecesaria de estos a un eventual contagio; de resguardar la continuidad del servicio público y de procurar el bienestar general de la población*”<sup>54</sup>, siendo estas las premisas fundamentales que sirvieron de base para todas las disposiciones de alcance general e interno, que fueron adoptadas por cada uno de los servicios públicos del país.

Consecuentemente, se estableció que los funcionarios públicos mayores de 70 años o los que estén en algún grupo de riesgo, presten servicios mediante teletrabajo, generándose múltiples plataformas y capsulas informativas, destinadas a informar y alertar a la población no solo respecto de los efectos de la enfermedad, sino también en cuanto a las inquietudes propias de los diversos ámbitos de la actuación pública, prorrogándose trámites, plazos y procesos administrativos, en pos de la seguridad de la población. En este sentido, también se dispuso que las entidades públicas adopten medidas sanitarias especiales para la provisión de sus servicios, estableciendo horarios laborales especiales y flexibles, para la continuidad de la función, buscando atender de la manera más adecuada, a las diversas necesidades que presenta la ciudadanía.

Todo lo anterior, tuvo impacto en los servicios que se prestan dentro del sistema de justicia y en la forma en que se accede a ella, aspecto que analizaremos a continuación.

## 2.2. Pandemia y acceso a la justicia

La pandemia ha sido un factor global que ha afectado el acceso a la justicia, generando efectos de manera más acentuada en quienes son más vulnerables. Sobre el particular, el Secretario General de Naciones Unidas en un comunicado de abril de 2020 titulado *COVID-19 and Human Rights. We are all in this together*, alertando sobre el problema, manifestó que: “*Los tribunales y la administración de justicia deben seguir funcionando a pesar de las limitaciones impuestas por la crisis*”, puntualizando que debe garantizarse la aplicación de la ley, priorizando la protección a las personas especialmente vulnerables como las mujeres, adultos mayores, discapacitados, niños y niñas y, en general, víctimas de violencia, a quienes se les debe prestar los servicios de apoyo<sup>55</sup>.

53. Estas disposiciones tuvieron a la vista lo dispuesto en los artículos 1°, 38 de la Constitución Política de la República, y 3° de la ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

54. Dictamen N° 3.610 de 2020, de la Contraloría General de la República.

55. Ver el comunicado en: <https://www.un.org/en/un-coronavirus-communications-team/we-are-all-together-human-rights-and-covid-19-response-and>

La función judicial es un elemento clave del Estado Constitucional de Derecho, permitiendo a los ciudadanos solicitar la defensa y debida protección de sus intereses ante un poder independiente, con autoridad e imperio para resolver jurídicamente sus conflictos. El papel del juez en este aspecto debe ser resaltado no solo en tiempos ordinarios, sino cuando de manera excepcional la vida de las personas sufre inconvenientes que pueden afectarlos y, más aún, cuando son vulnerables. Dworkin al hablar de los casos difíciles, resalta la figura del juez como un *superhombre*, por estar dotado de “*habilidad, erudición, paciencia y perspicacia humanas*”<sup>56</sup>, por lo que en razón de los tiempos que se viven con ocasión de la pandemia, la figura del juez aparece como un servidor de primera línea, para proteger los derechos de las personas, aún en condiciones adversas.

Sin embargo, el juez no es el único actor para el acceso a la justicia pese a su relevancia indiscutible. Los servicios que permiten el acceso a derechos mediante la orientación jurídica y la representación, los procesos de mediación y de defensa, constituyen elementos centrales para la protección de las personas, especialmente en tiempos de crisis, pues se acentúa la condición de vulnerabilidad y desamparo que pueden experimentar algunos grupos de la población, como las personas con discapacidad, las mujeres, los niños, niñas y adolescentes, los adultos mayores, los migrantes, y las personas que viven en situación de pobreza y precariedad. De hecho, hemos visto en todo el mundo cómo las medidas de confinamiento han generado situaciones de violencia contra la mujer, que requieren ser atendidas por el sistema de justicia.

El Relator Especial de Naciones Unidas sobre independencia judicial, emitió recientemente un pronunciamiento sobre los desafíos que los efectos del coronavirus genera para los sistemas de administración de justicia, pues “*afecta gravemente el funcionamiento de los sistemas judiciales y amenaza el derecho de las sociedades a contar con una justicia operativa e independiente*”<sup>57</sup>. Recomienda el Relator, dada la crisis, una racionalización de los servicios “*en torno a asuntos que pueden considerarse prioritarios*”, como la protección de derechos, la atención de delitos graves y los casos de violencia doméstica. Señala que las tecnologías informáticas y el teletrabajo deben ser urgentemente puestos en funcionamiento y que para reducir la tensión en las cárceles se apliquen las detenciones preventivas “*solo de manera extraordinaria y específica para delitos muy graves y por determinadas consideraciones*”.

La Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) presentó el pasado 20 de mayo, una guía denominada *Ensuring Access to Justice in the Context of COVID-19*, que proporciona orientaciones para garantizar el acceso a la justicia en el actual contexto<sup>58</sup>. En dicho documento se plantea la necesidad de garantizar el acceso a la justicia para grupos vulnerables a partir de los servicios de asistencia jurídica, precisando la importancia de la información, servicios integrales para víctimas y sobrevivientes de violencia, así como protección a los migrantes y refugiados.

Cabe reiterar que un problema de especial incidencia durante la pandemia ha sido el incremento de la violencia contra la mujer, lo que fue mencionado en una declaración de **Phumzile Mlambo-Ngcuka, Directora Ejecutiva de ONU MUJERES, quien señaló que el** confinamiento “*aviva la tensión y el estrés generados por preocupaciones relacionadas con la seguridad, la salud y el dinero*”. En estos casos si bien se han dado diversas respuestas desde los países de la región para que los servicios continúen prestándose, se denunció que los refugios que protegen a las mujeres han reducido sus aforos por el distanciamiento social, lo que limita la atención a las víctimas<sup>59</sup>.

56. DWORKIN, Ronald. Los Derechos en serio. Ed. Ariel. p. 177.

57. Declaración del Relator Especial de Naciones Unidas sobre independencia judicial, Diego García-Sayán Emergencia del coronavirus: desafíos para la justicia. Ver: <https://www.ohchr.org/SP/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25810&LangID=S>

58. UNODC. Ensuring Access to Justice in the Context of COVID-19 [https://www.unodc.org/content/unodc/en/home/librarypage/democratic-governance/access\\_to\\_justiceandruleoflaw/ensuring-access-to-justice-in-the-context-of-covid-19-.html](https://www.unodc.org/content/unodc/en/home/librarypage/democratic-governance/access_to_justiceandruleoflaw/ensuring-access-to-justice-in-the-context-of-covid-19-.html)

59. Documento electrónico. Ver: <https://www.unwomen.org/es/news/stories/2020/4/statement-ed-phumzile-violence-against-women-during-pandemic>

Por su lado, ONU MUJERES, UNODC y el Banco Mundial, entre otras organizaciones, publicaron un informe titulado *Justice for Women Amidst COVID-19* que, usando la mirada de género, documenta las principales amenazas a las vidas de las mujeres en medio de la pandemia, como el acceso restringido a la justicia, el aumento de la violencia de pareja, las amenazas a los derechos de las mujeres a la salud sexual y reproductiva, la creciente injusticia para los trabajadores y trabajadoras, las leyes discriminatorias, la falta de identidad legal, así como la situación de mujeres privadas de libertad<sup>60</sup>.

De otro lado, el hacinamiento en las prisiones es particularmente preocupante en la región, y con ocasión del COVID-19, los centros penitenciarios se han convertido en un entorno de riesgo para la vida humana, reportándose ya en diversos países de la región personas fallecidas. Por esta razón, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en un comunicado de fecha 31 de marzo de 2020, ha urgido a los Estados a enfrentar la situación, adoptando medidas urgentes para reducir los efectos de la pandemia en los centros penitenciarios, recomendando la aplicación de medidas alternativas a la prisión para personas de mayor riesgo como mayores de edad, enfermos crónicos, mujeres embarazadas o con niños, y en favor de quienes estén por cumplir su condena<sup>61</sup>.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos en una declaración del 9 de abril pasado, manifestó que los Estados no deben renunciar a su deber de protección de los derechos humanos, siendo *“indispensable que se garantice el acceso a la justicia y a los mecanismos de denuncia”*.

Finalmente, resalta en la situación de personas privadas de libertad, la declaración del *Bloque de los Defensores Públicos Oficiales del Mercosur (BLODEPM)* y la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDEF), sobre la situación de las personas privadas de libertad en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19, que exhorta a todas las Defensorías Públicas *“a redoblar los esfuerzos en la atención a las personas privadas de libertad, grupo altamente vulnerable frente a la propagación del COVID-19 por encontrarse en contextos de hacinamiento; malas condiciones de higiene; e imposibilitadas de acceder a una serie de derechos de manera eficaz y oportuna como el de acceso a la salud e información”*. Puntualiza realizar esfuerzos para el uso restrictivo de la prisión preventiva y buscar promover la sustitución de esta medida<sup>62</sup>.

Por su parte en el ámbito de la Unión Europea, la pandemia ha generado impactos en la atención de los servicios, incluso en los de asistencia jurídica gratuita y de suspensión total o parcial de los tribunales de justicia<sup>63</sup>, incluyendo los asuntos penales, afectando la cooperación judicial entre los países. Se ha puesto énfasis en el cumplimiento de la Directiva sobre los derechos de las víctimas, para garantizar el acceso a la justicia de todas las víctimas de delitos y para que tengan acceso a servicios de apoyo general y especializado<sup>64</sup>. También de modo especial se han dictado medidas para la defensa y protección de víctimas de violencia doméstica, *“particularmente agravada por el distanciamiento social y el aislamiento durante los períodos de confinamiento”*<sup>65</sup>.

En particular en Europa, como en muchos países de la región, se han tomado medidas respecto a la situación de las prisiones en los casos de los Estados que tienen altos índices de hacinamiento. Finalmente, deben resaltarse las medidas que impulsan los Estados de la UE para reforzar el uso de herramientas digitales en la justicia<sup>66</sup>.

60. ONU MUJERES, UNODC, THE WORLD BANK y otros. *Justice for Women Amidst COVID-19*.

<https://giwps.georgetown.edu/wp-content/uploads/2020/05/Justice-for-Women-Amidst-COVID-19-.pdf>

61. Comunicado de prensa de la CIDH. Ver: <http://www.oas.org/es/cidh/prensa/comunicados/2020/066.asp>

62. Ver. [http://aidef.org/wp-content/uploads/2020/05/14-05-2020-Espanol-Declaracion\\_AIDEF-BLODEPM.pdf](http://aidef.org/wp-content/uploads/2020/05/14-05-2020-Espanol-Declaracion_AIDEF-BLODEPM.pdf)

63. Repercusión de la pandemia de COVID-19 en la justicia. Ver: [https://e-justice.europa.eu/content\\_price\\_indication\\_directive\\_986-599-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_price_indication_directive_986-599-es.do)

64. Ver directiva en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32012L0029>

65. En el portal e-justice, se puede encontrar detalle de información de los países sobre atención a víctimas de violencia. Ver: [https://beta.e-justice.europa.eu/171/EN/victims\\_rights\\_by\\_country](https://beta.e-justice.europa.eu/171/EN/victims_rights_by_country)

66. Ibidem.

Téngase en cuenta que en el espacio europeo la pandemia ha generado medidas de diverso tipo, muchas de las cuales se asimilan a las que ha tomado Chile. Francia emitió un decreto de 25 de marzo de 2020, facultando la posibilidad de transferir competencias de un órgano jurisdiccional que no pueda funcionar a otro; también ha planteado a las vistas por videoconferencia.

En España, Irlanda y Suecia se vienen desarrollando vistas judiciales remotas, y en Italia todos los procesos judiciales se aplazaron, con excepción de los casos que declarados como urgente, realizándose a través de videoconferencia, garantizándose la comunicación confidencial entre el acusado y su letrado<sup>67</sup>.

### 2.3. Las medidas en el Sistema de Justicia de Chile frente a la pandemia

La crisis del coronavirus ha tenido un impacto en el funcionamiento del sistema de justicia en Chile, habiéndose dispuesto mecanismos alternativos de trabajo en las instituciones que prestan servicios a la población.

Es así como, el 2 de abril de 2020, se publicó en el Diario Oficial, la Ley N° 21.226, que estableció un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales. A través de esta ley se autorizó a la Corte Suprema para que disponga, en determinados supuestos, la suspensión de actuaciones y audiencias en los tribunales, sobre la base de las limitaciones a la movilidad, como consecuencia de las medidas de aislamiento que impidan su realización, sustentando que estas decisiones preserven las garantías básicas del debido proceso. También se dictaron normas en relación a los plazos de los procesos judiciales.

Esta ley estipula que la Corte Suprema dispondrá las condiciones y términos en que operará específicamente la suspensión de audiencias que acuerde, así como establecerá la suspensión de los plazos por los tiempos que estime necesarios, dentro de la vigencia del estado de excepción constitucional.

La norma señaló que, respecto a los Juzgados de Garantía y los Tribunales de Juicio Oral en lo Penal, no debe suspenderse la atención de los casos de control de detención, revisión de medidas cautelares de prisión preventiva o internación provisoria, las audiencias de revisión o sustitución de penas de la Ley N° 18.216, la ejecución de condenas de menores de edad en las que se discuta la internación provisional y el cumplimiento de medidas de seguridad y, en general, aquellas que requieran la intervención urgente del tribunal.

También la Ley N° 21.226 facultó la suspensión de audiencias y vistas de causas de los tribunales superiores de justicia. Asimismo, autorizó para que los tribunales realicen audiencias y vistas de la causa en forma remota, cuando no puedan suspenderse<sup>68</sup>.

En concordancia con esta normativa, la Corte Suprema emitió el Auto Acordado sobre funcionamiento del Poder Judicial durante la emergencia sanitaria nacional provocada por el brote de nuevo coronavirus (Acta N° 53-2020) de fecha 8 de abril de 2020, que desarrolló las facultades otorgadas,

67. Sobre el particular, ver: [https://e-justice.europa.eu/content\\_impact\\_of\\_the\\_covid19\\_virus\\_on\\_the\\_justice\\_field-37147-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_impact_of_the_covid19_virus_on_the_justice_field-37147-es.do)

68. El artículo 3 de la Ley dispuso que los tribunales ordinarios y especiales no podrán decretar diligencias ni actuaciones judiciales que puedan causar indefensión a alguna de las partes o intervinientes, por lo que los tribunales respectivos deberán postergar la realización de dichas diligencias y actuaciones judiciales para la fecha más próxima posible, posterior al cese de estado de excepción constitucional. En estos casos, los sujetos procesales que se encuentren impedidos de cumplir los plazos como consecuencia de las restricciones impuestas por el estado de excepción constitucional de catástrofe, deberán reclamar del impedimento dentro del término de los diez días siguientes al cese del impedimento.

ratificando un principio rector de las medidas: *“El estado de excepción constitucional de catástrofe no puede constituir un obstáculo al derecho de acceso a la justicia de los ciudadanos de la República y a la continuidad del servicio judicial...”* (Artículo 3).

Un aspecto destacable del Auto Acordado es el artículo 4 que dispuso el “énfasis prioritario” para la protección de los derechos de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad. De hecho, define a estos colectivos en los siguientes términos (ver tabla).

<b>Personas en condición de vulnerabilidad (Auto Acordado N° 53-2020)</b>
Los que pertenezcan a cualquiera de los grupos de riesgo identificados por el Ministerio de Salud en sus canales oficiales.
Las personas privadas de libertad o sujetas al control especial de la autoridad.
Los adultos mayores.
Las mujeres, especialmente las que son víctimas de violencia de género en cualquier espacio.
Los niños, niñas y adolescentes en peligro de sufrir cualquier tipo de violencia sea en el ámbito doméstico, o en situación de protección.
Los trabajadores exonerados.
En general, todas las personas que se encuentran en mayor riesgo en razón de la amenaza a su salud, o a sus derechos que implica el estado de catástrofe declarado.

Para proteger la salud de los funcionarios del Poder Judicial, así como de los usuarios del sistema de justicia, el mencionado Auto Acordado, dispuso la concurrencia excepcional de los funcionarios a los centros de labores y solo para efectos indispensables. La modalidad dispuesta fue el teletrabajo<sup>69</sup>.

En ese sentido, el Auto Acordado estableció que, para asegurar este acceso a los servicios de justicia, se debe procurar el uso de todos los medios tecnológicos con que cuente el Poder Judicial, estableciendo que en estos casos debe cumplirse con lo dispuesto en la Ley N° 21.226, lo que implica tomar las medidas necesarias que aseguren el cumplimiento de las garantías del debido proceso.

En la reorganización de labores, se estableció que las Cortes de Apelaciones correspondientes en todo el país —y los tribunales que pertenezcan a su jurisdicción—, sigan conociendo prioritariamente la atención de medidas cautelares urgentes por riesgo a la vida o la salud de las personas; acciones por violencia intrafamiliar o por violencia de género; acciones de amparo y protección, y las que puedan estar relacionadas con cautela de derechos fundamentales.

Se dispuso, asimismo, que los tribunales en materia de familia deberán efectuar una revisión, de oficio, de las medidas cautelares de protección dictadas en favor de las personas en situación de vulnerabilidad y que se encuentren vigentes y próximas a vencer, a fin que se determine su revisión y renovación.

En cuanto a la realización de audiencia el Auto Acordado en concordancia con La Ley N° 21.226, ratificó que no se suspenderán las audiencias cuando se requiera la intervención urgente del tribunal como, por ejemplo, para los casos de personas privadas de libertad, para las medidas de protección a niños, niñas y adolescentes, solicitudes de entrega inmediata, autorización de salida del país, violencia intrafamiliar, relación directa y regular con los progenitores no custodios, y alimentos provisorios.

69. El acta N° 21-2020 del 13 de marzo de 2020 determina el Auto Acordado que regula el Teletrabajo y el uso de la video conferencia en el Poder Judicial, que establece que las tecnologías a disposición de los tribunales hacen posible que la presencia de los magistrados en el tribunal pueda efectuarse de manera virtual. El artículo 18 señala que los jueces podrán cumplir sus funciones mediante teletrabajo, previa autorización del Presidente de la Corte de Apelaciones respectiva. Los alegatos ante las cortes podrán desarrollarse a través de videoconferencia

En esta línea, el día 3 de julio de 2020, el Tribunal Pleno de la Corte Suprema aprobó el “Protocolo de atención para acceder a canales de denuncia de violencia intrafamiliar y de violencia de género; y requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes en los tribunales del país, en el contexto de la pandemia COVID-19”.

Este instrumento normativo fue elaborado conjuntamente por la Secretaría de Igualdad de Género y No Discriminación y la Dirección de Estudios de la Corte Suprema, por expreso mandato del artículo 26 letra a) del Auto Acordado N° 53-2020. Cabe mencionar que, en sesión de 8 de junio de 2020 el Tribunal Pleno resolvió incorporar al protocolo los requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección a niños, niñas y adolescentes (NNA) a fin de dar cabal cumplimiento al resguardo a los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad durante la emergencia sanitaria.

El protocolo en comento tiene por objetivo general entregar herramientas prácticas a los tribunales con competencia en materia de familia y en materia penal, incluidos los juzgados con competencia común, y a los jueces y las juezas, profesionales y funcionarios y funcionarias que los integran, de modo tal de facilitar a toda persona, y en especial a mujeres, niños, niñas y adolescentes el acceso a los canales de recepción de denuncias en materia de violencia intrafamiliar, de violencia de género, en el contexto actual de emergencia sanitaria por COVID-19. Asimismo, el protocolo dispuso mecanismos para facilitar el ejercicio de acciones constitucionales, denuncias de violencia intrafamiliar, solicitud de medidas cautelares urgentes o su renovación, vinculadas con la emergencia sanitaria, mediante un portal informático de fácil acceso y personal específico que atienda y distribuya estos requerimientos a los tribunales competentes, informando a la ciudadanía sus derechos y los nuevos canales de atención de acceso a la justicia.

Por otra parte, ante la necesidad de facilitar el acceso a información sobre el funcionamiento de los tribunales de justicia en tiempos de pandemia, el Poder Judicial estimó necesario incorporar en el portal institucional un banner que contiene una guía de atención de público durante la emergencia sanitaria, a través de la cual se presentan opciones de información requerida, entre las cuales se encuentra el contacto y funcionamiento de los tribunales de justicia, la normativa emanada de la Corte Suprema, y tutoriales para la participación en videoconferencias, considerando que las audiencias judiciales se llevan a cabo a través de estos medios tecnológicos.

Para el ingreso telemático de demandas se autorizó el empleo de la Oficina Judicial Virtual que ya existe y que se encuentra regulada para la tramitación digital de los procedimientos por la Ley N° 20.886 de 18 de diciembre de 2015.

En cuanto a las visitas a las cárceles y residencias, el artículo 27 del Auto Acordado dispuso que éstas continuarán desarrollándose, en la medida de lo posible por vía remota y, de no ser así, con todos los resguardos sanitarios que disponga la autoridad competente.

Por su parte, las medidas adoptadas por los organismos dependientes y relacionados con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se han adaptado a las recomendaciones internacionales dirigidas a otorgar prioridad a las acciones destinadas al tratamiento y la atención de las personas privadas de libertad, priorizando la atención de tribunales en aspectos urgentes como los asuntos de violencia contra la mujer y adaptando los procedimientos al uso de nuevas tecnologías para las vistas y realización de audiencias, como ha sido descrito precedentemente. En esta coyuntura también se ha privilegiado además el teletrabajo, tanto por parte del Poder Judicial, como respecto de los demás órganos auxiliares y operadores del sistema de administración de justicia.

Un aspecto crítico que atendió recomendaciones de la CIDH respecto a la situación de las personas privadas de libertad, fue la Ley N° 21.228, expedida el 16 de abril de 2020, que dispuso un indulto

general conmutativo a las personas de 75 años o más que se encuentren privadas de libertad en virtud de una condena por sentencia ejecutoriada, debiendo cumplir el resto de la condena en reclusión domiciliaria total.

De igual forma, la Ley concedió un indulto general conmutativo a las personas que se encontraban privadas de libertad que hayan cumplido la mitad de la condena y reste por cumplir un saldo igual o inferior a 36 meses. El supuesto se aplicó a mujeres con 55 años o más y menos de 75; y hombres que tengan 60 años o más y menos de 75. También se conmutó por reclusión domiciliaria, el saldo pendiente de la condena.

Se facultó también otros supuestos de indulto general conmutativo para mujeres condenadas que hayan cumplido un tercio de la condena y para quienes estén cumpliendo reclusión nocturna. En el caso de las mujeres condenadas que estuviesen embarazadas o tuviesen un hijo o hija menor de dos años de edad, que resida en la unidad penal, deberán cumplir un tercio de la condena, y restarles por cumplir un saldo igual o inferior a los 36 meses.

Quedan excluidos de este beneficio legal, quienes han sido condenados por delitos gravedad, tales como tortura, violación, cualquier delito sexual contra menor de edad, femicidio, homicidio, trata de personas, delitos terroristas y delitos de lesa humanidad, entre otros.

Conforme a la información entregada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aproximadamente 1.860 personas se vieron beneficiadas con esta medida, lo que equivale al 4,5% de las personas que se encuentran privadas de libertad en el país. De ellos, 1.633 son hombres y 227 mujeres, perteneciendo la gran mayoría al sistema cerrado de privación de libertad.

De los indultos conmutativos, 557 son para personas privadas de libertad de la región Metropolitana, seguida por la de Valparaíso (215), Arica y Parinacota (120), Bío-Bío (104) y Antofagasta (100).

En palabras del Ministro de Justicia y Derechos Humanos a través de una declaración realizada el pasado 17 de abril, *“La cifra (de beneficiarios) es mayor a la que habíamos programado originalmente, lo que se debe a que, en este intertanto de tramitación de la ley, se han otorgado más permisos de salida dominical o de fin de semana en los distintos recintos penitenciarios, aumentando así el número de personas que pueden recibir el indulto por este motivo”*.

De otro lado, destaca en el ámbito del sistema de justicia el “Plan Coronavirus para el sector Justicia, Justicia te Cuida”<sup>70</sup>, aprobado por esta Cartera de Estado, en donde se identificaron a los funcionarios de alto riesgo en función de los criterios establecidos por el Ministerio de Salud, y se establecieron protocolos de atención al público, formas de conducta de los funcionarios en su quehacer diario e interacción con la ciudadanía, así como la necesidad de brindar servicios sanitarios en las dependencias para el lavado de manos, dispensadores de alcohol gel, uso de mascarillas, reforzamiento de la limpieza y desinfección de los locales, entre otras medidas.

El Plan incluye medidas en el Servicio Nacional de Menores y Gendarmería de Chile, para prevenir y mitigar contagios. En el ámbito de los recintos penitenciarios, algunas de las medidas estuvieron contempladas en la mencionada Ley N° 21.228.

Gendarmería de Chile suspendió las visitas a los centros penitenciarios, y se prohibieron los traslados interpenales. También se dispuso aislamiento a los sospechosos de contagio, y se ideó un plan

70. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DDHH. Plan de Acción “Sector Justicia” para enfrentar el Coronavirus. Ver: [https://www.minjusticia.gob.cl/media/2020/03/Plan\\_Accion\\_V3.pdf](https://www.minjusticia.gob.cl/media/2020/03/Plan_Accion_V3.pdf)

de atención a adultos mayores. En materia de equipamiento, se dotó de bioseguridad y limpieza a los establecimientos<sup>71</sup>.

Desde el 15 de marzo, el gobierno decretó el aislamiento preventivo de las residencias donde viven niños, niñas y adolescentes bajo protección del Estado, a cargo del Servicio Nacional de Menores, de manera directa, o a través de sus organismos colaboradores acreditados. Esta medida también incluyó a los centros de justicia juvenil. Adicionalmente, se han restringido las visitas y se ha facilitado la conexión de los niños mediante mecanismos remotos. Se han aplicado además diversos protocolos que han sido elaborados por los equipos técnicos bajo las orientaciones del Ministerio de Salud.

Al igual que en el caso de Gendarmería, se encuentra protocolizada la actuación ante casos de que exista una sospecha de contagio o un contagio confirmado, incluyendo el aislamiento de los niños o jóvenes y la entrega de implementos especiales de protección a los funcionarios que los atienden.

Adicionalmente, ambas instituciones disponen de banner en sus respectivos sitios web, en los cuales se publica información actualizada sobre las cifras de contagios.

Por su parte, el Ministerio de Justicia y DDHH instaló una plataforma digital con el hashtag #ConectaJusticia, la cual tiene como propósito fortalecer la participación ciudadana, permitiendo identificar de mejor manera las brechas y desafíos en el funcionamiento de la justicia, mediante el aporte y retroalimentación de las personas que día a día recurren a ella.

Esta plataforma permite realizar procesos de participación abiertos a toda la ciudadanía, así como también a grupos focalizados o específicos, los que permitirán identificar las principales urgencias, generar debates y favorecer la co-creación de ideas y propuestas.

Desde su lanzamiento, el 15 de junio, se han llevado a cabo cuatro procesos, destacándose el destinado a reconocer las mejores buenas prácticas de acceso a la justicia ejecutadas por los funcionarios de las Corporaciones de Asistencia Judicial en contexto de pandemia, que reunió a 27 experiencias desde Arica hasta Puerto Williams, premiándose 3 de ellas el día 28 de julio, reconociendo la innovación, la calidad en la atención, la facilidad en el acceso al servicio y la participación que motivó una mejor interacción con los usuarios de los servicios.

A su turno, se han desarrollado dos consultas ciudadanas; la primera es una encuesta en línea para conocer las necesidades jurídicas de las personas durante la emergencia sanitaria y, la segunda, es otra encuesta para conocer la experiencia de las personas con los mecanismos de atención remota de la justicia (videoconferencias en los procesos de orientación, asesoría y audiencias judiciales).

Sobre el particular, el Ministro Hernán Larraín señaló que buscan fortalecer el acceso a la justicia, para lo cual necesitan *“conocer con exactitud cuál es la experiencia que tienen las personas al momento relacionarse con los organismos judiciales, cuáles son sus principales necesidades e inquietudes”*.

En materia de representación jurídica y defensa judicial, se estableció para las Corporaciones de Asistencia Judicial y la Defensoría Penal Pública medidas preventivas para evitar el contagio, en la línea de lo instruido por las máximas autoridades administrativas y sectoriales.

De este modo, cada Corporación, a mediados del mes de marzo, dictó una resolución para establecer una modalidad de trabajo a distancia o vía remota para los funcionarios ante estado de contingencia

---

71. Medidas de la Gendarmería. Ver: <https://html.gendarmeria.gob.cl/doc/medidas.pdf>

general por brote de COVID-19, sumándose otras medidas relativas al cierre del funcionamiento temporal de las diversas unidades operativas, algunas de las cuales mantiene un sistema de trabajo de modo presencial excepcionalísimo<sup>72</sup>.

Estos servicios migraron su atención rápidamente a un sistema remoto, mediante el cual las personas pueden recurrir a los servicios mediante la página web, desde donde son derivadas a la consulta según el domicilio del consultante y la materia; pero también el servicio opera a través del contacto directo con cada entidad mediante correo electrónico o contacto telefónico.

Pese a que el servicio se presta de manera descentralizada a través de cuatro organismos, en el actual contexto, se ha propiciado un cierto estándar en la atención a distancia con los usuarios desde las diversas CAJ, motivado por la coordinación ministerial como eje fundamental; sin perjuicio de que cada una ha adoptado las decisiones administrativas correspondientes respecto a los centros bajo su jurisdicción. Por este motivo, se ha dificultado la existencia de un único mensaje para atender los servicios, sin embargo, la pandemia ha promovido una lógica de cooperación entre estos, que facilita el estudio conjunto de las disposiciones emergentes, la adopción de criterios comunes de actuación, y la generación de mesas de trabajo en materia laboral, de prevención de riesgos y visibilización, por nombrar algunas materias. Es importante señalar que esta lógica de trabajo ha sido positiva para enfrentar la crisis, y planificar de manera conjunta los desafíos que enfrentan estos servicios, en tanto sea posible avanzar hacia una nueva institucionalidad, que contemple un modelo de servicio más integrado.

Adicionalmente, cada Corporación ha establecido lineamientos para la realización de la práctica profesional conducente al título de abogado, que también forma parte de la misión legal de estos servicios, garantizándoles la conclusión de los procesos formativos ya iniciados a la época de la pandemia, y disponiendo orientaciones para el ingreso y ejecución de esta experiencia bajo el actual escenario de atención de público.

En relación a las líneas de atención, en materia de asesoría jurídica el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos instruyó orientaciones técnicas para la ejecución de los servicios de orientación e información en derechos de manera individual. Es así como, pese a las dificultades impuestas por la pandemia, durante el primer semestre del año, se registraron 267.607 orientaciones jurídicas, las que en un 67,9% correspondieron a asuntos de familia, un 21,4% conflictos de tipo civil y un 8% de tipo laboral. En la línea de prevención de conflictos y promoción de derechos dirigidas a la comunidad, se contabilizaron 1.211 actividades, muchas de las cuales se ejecutaron a través de medios de comunicación remotos que dieron espacio a la formación de la ciudadanía en temas jurídicos y la divulgación de derechos.

En la línea de solución colaborativa de conflictos, también se impartieron lineamientos para la facilitación, la negociación, la conciliación y la mediación mediante mecanismos remotos, no obstante, la atención de estos servicios es aún muy baja en relación a los registros históricos. Por su parte, el patrocinio en juicio y la defensa especializada ha dado lugar a la presentación de 58.240 demandas y acciones judiciales ante los Tribunales de Justicia al 30 de junio de 2020. De este modo, se ha podido dar cumplimiento a la garantía constitucional que constituye la razón de ser de las Corporaciones de Asistencia Judicial, pese las limitantes de la tramitación judicial de causas impuesta con ocasión de la normativa excepcional aplicable para los procedimientos judiciales, conforme lo ya señalado.

---

72. Resoluciones N°s 431, 433, 439, 445, 451, 513 y 613, todas del año 2020, de la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta. Resoluciones N°s 331 y 355, ambas de 2020, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso. Resoluciones N°s 1126 y 1142, ambas de 2020, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago. Resoluciones N° 53, 54, 55 y 56, todas de 2020, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío.

En cuanto a la Defensoría Penal Pública, se dispuso de un plan de contingencia cerrando las oficinas en todo el país, manteniéndose la atención telefónica, así como por vía virtual, a través links y banner dispuestos en la página web institucional, la cual también contiene material educativo destinado a ilustrar el funcionamiento de la justicia penal en tiempos de coronavirus.

La asistencia a audiencias en Juzgados de Garantía, alegatos en Cortes de Apelaciones, entrevistas de imputados privados de libertad, se vienen realizando durante la pandemia por medio de sistemas de video o fono conferencias coordinadas con los organismos correspondientes.

Una acción especial de la Defensoría Penal Pública ha estado enfocada en la atención a la población penitenciaria en el marco de la COVID-19, considerando que se encuentra en alto riesgo de contagio, al amparo de la Ley N° 21.228. Los resultados son importantes pues han logrado revocar la prisión preventiva de adultos de grupos vulnerables y de menores infractores de ley, así como la libertad condicional de un total de 4.300 personas, lo que representa un 10% del total de la población penitenciaria del país<sup>73</sup>.

Los servicios de defensa y representación jurídica han incorporado el teletrabajo y los mecanismos de coordinación con las instituciones del sistema de justicia —Poder Judicial, Ministerio Público, Gendarmería de Chile, Servicio Nacional de Menores, Policías, Instituto Nacional de Derechos Humanos y Defensoría de la Niñez— mediante el uso de tecnologías, generándose lo que algunos han denominado un *sistema de justicia no presencial*.

## 2.4. Nuevas perspectivas sobre el acceso a la justicia

El acceso a la justicia plantea nuevos desafíos en el marco de la pandemia, que obligan a repensar los servicios de orientación legal, defensa penal, mediación y representación judicial, con el uso de nuevas tecnologías y servicios en línea para los usuarios. Este cambio, bien estructurado, puede ser muy eficaz para la ampliación del acceso, con el consiguiente ahorro de tiempo y recursos en traslados de los usuarios a las oficinas judiciales al poder ser ahora atendidos de manera remota.

Debe resaltarse que la situación del sistema de justicia a partir de la COVID-19, ha cuestionado paradigmas de muchos, y acelerado la visión de Richard Susskind, sobre los litigios y tribunales del futuro a los tiempos actuales con el uso de las tecnologías<sup>74</sup>. Esto permite hablar de *juzgamientos en línea*, donde las personas pueden acceder a la justicia para defender sus derechos con el uso de herramientas de comunicación, sin tener que desplazarse.

Esto se ha podido constatar en Chile con el desempeño de la Defensoría Penal Pública y las Corporaciones de Asistencia Judicial, que se han visto en la necesidad de reorientar sus servicios de atención a través de canales no presenciales, demostrando su viabilidad no solo para la provisión de orientación y asesoría, sino también para la defensa y el seguimiento de la tramitación de causas judiciales. También se ha podido acreditar la posibilidad de extensión de la *justicia en línea* en el caso de los tribunales, mediante audiencias virtuales, vistas de la causa y declaraciones por videoconferencia; y por cierto, sesiones de trabajo virtual abogado-ciudadano. Todo ello mediante plataformas tecnológicas y mecanismos de conexión remota que probablemente permanecerán más allá del tiempo que dure esta pandemia.

73. Balance de Gestión 2019-2020 del Defensor Nacional, Andrés Mahnke, 20 de mayo 2020. [http://www.dpp.cl/sala\\_prensa/noticias\\_detalle/10407/pandemia-de-covid-19-y-estallido-social-dejan-al-descubierto-profundas-brechas-del-sistema-de-justicia-procesal-penal-al-cumplirse-20-anos-de-su-implementacion](http://www.dpp.cl/sala_prensa/noticias_detalle/10407/pandemia-de-covid-19-y-estallido-social-dejan-al-descubierto-profundas-brechas-del-sistema-de-justicia-procesal-penal-al-cumplirse-20-anos-de-su-implementacion).

74. SUSSKIND, Richard. *Online Courts and the Future of Justice*. Kindle ed.

Inclusive la Corte Suprema (Segunda Sala) en un reciente fallo determinó la viabilidad jurídica de un juicio oral realizado a través de videoconferencia, que condenó a dos acusados por tráfico de marihuana, en mayo de 2020 (causa rol 59.504-2020).

Chile desde hace varios años viene liderando en la región la tramitación electrónica de causas judiciales —regulada por la Ley N° 20.886—, avanzando con el uso de tecnologías hacia la virtualización del proceso con “cero papel”, lo que ha generado un conjunto de beneficios como la reducción de costos de litigar, ahorro de tiempo evitando desplazamientos a los tribunales para cada trámite, incremento de los estándares de seguridad, transparencia, orden y gestión de las causas procesales. Además, las innovaciones tecnológicas permiten una atención remota y expedita, pues la carpeta virtual se puede ver desde cualquier parte y en todo momento, con altos estándares de seguridad en el acceso y entrega de la información, todo lo cual ha sido muy útil en el actual contexto de la pandemia para el teletrabajo y las audiencias y vistas virtuales.

Pese a los serios inconvenientes de la pandemia, se abre una oportunidad para mejorar el acceso a la justicia a través de la tecnología, siendo la virtualización un aspecto clave para reducir la congestión de los tribunales. Hoy queda claro que a veces no se requiere que todas las partes deban estar presentes físicamente en un lugar para resolver los procesos, lo que debe poner en cuestión algunos conceptos debiéndose redefinir ciertos principios de cara al desarrollo tecnológico, como el de la presencialidad, pues hoy *se puede estar presente sin estar físicamente*.

Sin embargo, debe tenerse especial consideración por las personas que pertenecen a grupos vulnerables, pues se debe evitar que la tecnología se transforme en una nueva barrera de acceso a la justicia y genere exclusión o nuevas formas de discriminación —ahora electrónicas—, entre los que tienen aptitudes y conocimientos tecnológicos, acceso a internet y equipos electrónicos y los que no los tienen. La barrera tecnológica tiene que ser hoy un elemento a considerar, no solo desde la perspectiva del acceso a los dispositivos, que en el caso de Chile se encuentran ampliamente masificados. Debe ser observada también como una brecha digital en términos educativos, al encontrarse parte de la población muy lejos de conocer el uso y potencialidad de las distintas plataformas y sitios con que opera el sistema judicial, o en los cuales se pone a disposición la información jurídica que permita satisfacer sus necesidades y conflictos.

La coyuntura actual nos demuestra que es inevitable la evolución de los servicios jurídicos y judiciales hacia la vía tecnológica, por lo que pensar en la propuesta de mejora del acceso a la justicia en Chile, tiene que tener en cuenta este cambio, habiéndose demostrado que es posible. El desafío será pensar en la virtualización de la justicia más allá del expediente electrónico, para pensar en transformar los servicios en acciones no presenciales, lo que debe considerarse como una herramienta y medio para ampliar el tipo de servicios otorgados, y los canales que puedan otorgarse para facilitar su acceso.

En este aspecto, es conveniente que el país continúe avanzando en la innovación tecnológica y pueda analizar otras experiencias y prácticas en materia de justicia digital, ya sea de otros países de la región latinoamericana como de Europa.

A nivel europeo, una buena práctica identificada en este ámbito es la Ministerio de Justicia de España, que ha recibido de Naciones Unidas el premio al Servicio Público 2020, como reconocimiento mundial por los avances en materia de justicia electrónica y las medidas de seguridad, sostenibilidad y accesibilidad, siendo importante considerar los elementos que se pueden aportar en este aspecto<sup>75</sup>.

75. Sobre el particular ver: <https://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/ministerio/gabinete-comunicacion/noticias-ministerio/entrega-ministerio-justicia>

De otro lado, debe destacarse la iniciativa para crear mesas de trabajo para asegurar el funcionamiento de la justicia una vez culminada la pandemia (mesas de justicia civil y justicia penal), que involucra el Plan de Acciones para Enfrentar la Futura Normalidad, con propuestas en el ámbito de la justicia penal, civil, comercial, laboral y de familia, que incluirá iniciativas de ley que se propondrá al Congreso Nacional<sup>76</sup>.

En esto existe cierta semejanza de lo que se viene haciendo también en España, pensando en el proceso de *normalización de la justicia*, donde se aprobó el Real Decreto Ley de Medidas Procesales y Organizativas para hacer frente al Covid-19 en la Administración de Justicia, para la paulatina vuelta a la actividad de los juzgados y tribunales luego del confinamiento<sup>77</sup>.

Este Real Decreto contiene una serie de medidas como evitar concentraciones de personal mediante dos turnos (mañana y tarde), dispone que la atención al público será telefónica y por correo electrónico, y presencial solo si fuera necesario y previa cita. Asimismo, estipula que los actos procesales serán por medios telemáticos, salvo en el ámbito penal en donde el juez decidirá, aunque siempre será necesaria la presencia física del imputado en casos de delitos graves.

Para la recuperación de la actividad judicial, se habilitarán días inhábiles, se contará con la posibilidad de nuevos órganos judiciales temporales para temas derivados de la crisis del COVID-19. Otro aspecto es la transformación digital, para lo cual se mejorará el uso de los sistemas de identificación y firma digital en la administración de justicia. Se fomentará la gestión procesal de los juzgados y tribunales de todas las comunidades autónomas permitan el teletrabajo.

Todos estos desafíos parecen indicarnos que lo que veíamos en el horizonte, hoy se ha acercado con pasos agigantados, y en esta experiencia, el gobierno y las instituciones que forman parte del sector justicia, han debido hacer frente mostrando un profundo compromiso con las personas a las cuales deben proveer sus servicios de administración de justicia, conjugando herramientas que promuevan la alfabetización en derechos, con la alfabetización digital.

---

76. <https://www.minjusticia.gob.cl/ministerio-de-justicia-y-dd-hh-anuncia-la-creacion-de-mesas-de-trabajo-para-asegurar-el-funcionamiento-de-la-justicia-una-vez-culminada-la-pandemia/>

77. [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-4705](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-4705)

## 3. Diagnóstico del Acceso a la Justicia en Chile

### 3.1. Reconocimiento constitucional

La Constitución Política de la República de 1980 reconoce a todas las personas en su artículo 19 N° 3 el derecho constitucional a la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. La tutela judicial, por su parte, se desarrolla en los artículos 20 y 21 que consagran las acciones de protección y amparo, respectivamente. El artículo 76, por su parte, consagra el principio de inexcusabilidad de la administración de justicia y la ejecutabilidad de las decisiones judiciales.

En el contexto de este derecho, se regula el derecho a la defensa en los siguientes términos:

- El inciso segundo del artículo 19 N°3 establece lo siguiente: *“Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale, y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida”*.
- El inciso tercero, segunda parte, señala: **“La ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quienes no puedan procurárselos por sí mismos. La ley señalará los casos y establecerá la forma en que las personas naturales víctimas de delitos dispondrán de asesoría y defensa jurídica gratuitas, a efecto de ejercer la acción penal reconocida por esta Constitución y las leyes”**.
- Finalmente, el inciso cuarto dispone la defensa de los imputados en los siguientes términos: *“Toda persona imputada de delito tiene derecho irrenunciable a ser asistida por un abogado defensor proporcionado por el Estado si no nombrare uno en la oportunidad establecida por la ley.”*

En resumen, la norma establece a) el derecho a la tutela judicial (inc. 1°); b) el derecho de defensa jurídica (inc. 2°); c) el derecho de defensa jurídica gratuita (inc. 3°); d) el derecho a un juez natural (inc. 4°) y e) el derecho a un debido proceso (inc. 6°), este último comprendiendo los derechos de los incisos 2° , 3° y 4° del referido artículo 19 CPR.

Por otra parte, se puede apreciar que la normativa constitucional no aborda el acceso a la justicia solo como un enfoque de pobreza monetaria, económica o multidimensional. La Constitución plantea un espectro amplio de acción al legislador, estipulando que el Estado debe prestar la defensa a quienes “no pueden procurársela”, precisando además que los servicios de asesoría y defensa jurídica gratuitas se deben prestar a las víctimas y también a las personas imputadas de delito.

Los preceptos constitucionales en la materia han tenido un desarrollo en la jurisprudencia nacional, precisando ésta el concepto y naturaleza del derecho de acceso a la justicia. En un fallo del 2009, el Tribunal Constitucional ratificó la existencia del *“derecho de las personas a acceder libremente a un tribunal de justicia para la protección de sus derechos”*, como uno de los aspectos asegurados por el N° 3 del artículo 19 de la Constitución, pese a no estar establecido literalmente en el texto constitucional. El razonamiento del alto tribunal en el fallo bajo comentario, se centra en el hecho que

carece de sentido estipular derechos como la defensa jurídica, el juez natural, el justo racional procedimiento, entre otros, “[...] *si no partiera de la base de la existencia de un derecho anterior a todos los demás y que es presupuesto básico para su vigencia, esto es, el derecho a toda persona a ser juzgada, a presentarse ante el juez, a ocurrir al juez, sin estorbos, gabelas o condiciones que se lo dificulten, retarden o impidan arbitraria o ilegítimamente*”<sup>78</sup>.

Sobre los alcances de este derecho, el Tribunal Constitucional ha señalado que “*la Constitución reconoce en su artículo 19 N°3, el **derecho a la igual protección de la ley en el ejercicio de los derechos**, lo que implica un conjunto de garantías fundamentales, entre las que pueden señalarse: **el derecho fundamental de acceso a la justicia y la efectiva tutela de los derechos por parte de los tribunales**, que junto con el derecho al juez natural, y al debido procedimiento, configuran el “alma” de aquella garantía que todo ser humano posee de recurrir al juez (independiente e imparcial) en demanda de justicia, ser oído y ser resueltas sus pretensiones conforme a Derecho, y hacer así posible la convivencia social en paz*”<sup>79</sup>. Asimismo, ha señalado que “*la igualdad en el ejercicio de los derechos supone el derecho a acceder a la jurisdicción para satisfacer la pretensión que sustenta un justiciable. Desde ese punto de vista, la satisfacción de esa pretensión a través del proceso no debe experimentar impedimentos u obstáculos que, en definitiva, coarten el acceso a la justicia*”<sup>80</sup>.

El Tribunal Constitucional ratificando el contenido de la Constitución, ha señalado también que el acceso a la justicia es un derecho de todos los individuos que, en materia penal, corresponde tanto al imputado como a la víctima, puntualizando que “*el debido proceso se traduce no sólo en las garantías del imputado, sino también en el derecho a acceder a la justicia de la víctima para perseguir la reparación del mal causado y el castigo a los culpables*”<sup>81</sup>.

También este alto tribunal ha ratificado el derecho de acceso a la justicia no solo en el ámbito judicial como el imputado o la víctima, sino que puede invocarse para la defensa de necesidades jurídicas en sede administrativa. La resolución señala que “[...] *el texto constitucional asegura a toda persona el acceso a la justicia, lo que implica el derecho a contar con un letrado que intervenga en la defensa de sus derechos no solamente en los casos judiciales, sino también en situaciones de orden administrativo*”<sup>82</sup>.

El Tribunal Constitucional ha establecido que no deben existir barreras económicas que impidan el acceso a la justicia, estableciendo la prohibición del *solve et repete*; es decir, ha señalado que es un impedimento al acceso a la justicia exigir al demandante de un derecho que para poder impugnar o exigir el respeto o cumplimiento del mismo, se le obligue a pagar la prestación económica que busca precisamente cuestionar<sup>83</sup>.

Por su lado, la Corte Suprema se ha pronunciado en esta materia fijando la vinculación del acceso a la justicia con el derecho de acción, a ser oído, a la defensa, a la tutela judicial efectiva y a obtener una sentencia sobre el fondo del asunto<sup>84</sup>. La Corte de Apelaciones de Santiago en relación a los obstáculos del proceso, ha determinado que no deben imponerse exigencias que no hayan sido

78. Tribunal Constitucional sentencia rol 1470-2009, de fecha 27 de octubre de 2009, considerando 9. Citado por Claudio Nash y otros autores editados por el CEJA sobre acceso a la justicia: NASH, Claudio, NUÑEZ Constanza y TRONCOSO, Camila. ¿Existe en Chile una garantía efectiva del acceso a la justicia en condiciones de igualdad y particularmente respecto de grupos en situación de discriminación? En: MARTINEZ LAYUNO, Juan José (Ed.). Derecho de Acceso a la Justicia: Aportes para la construcción de un acervo Latinoamericano. Ed. CEJA. Santiago de Chile, 2017. P. 319.

79. Tribunal Constitucional de Chile, sentencia rol 248-1996, de fecha 22/10/1996, considerando 5.

80. Tribunal Constitucional de Chile, sentencia rol 2042-2011, de fecha 10/07/2012, considerando 29.

81. Tribunal Constitucional sentencia rol 1449-2009 de fecha 29 de enero de 2010, considerando 1. (Eduardo Sánchez Eyquem).

82. Tribunal Constitucional sentencia rol 3123-2016 de fecha 29 de junio de 2017. Considerando 19. (Marcelo Carreño Woodbridge).

83. Tribunal Constitucional sentencia rol 536-06, de fecha 30 de agosto de 2006 y Sentencia Rol N° 2.036-11, de fecha 18 de octubre de 2011.

84. Sobre estos fallos ver: NASH, Claudio, NUÑEZ Constanza y TRONCOSO, Camila. Op. Cit. P. 320.

establecidas por la ley o que no se concilian con la naturaleza del procedimiento<sup>85</sup>, así como ha señalado que no deben existir barreras geográficas para acceder a la justicia<sup>86</sup>.

En síntesis, los preceptos constitucionales no restringen ni limitan el concepto de acceso a la justicia, contribuyendo la jurisprudencia nacional de los más altos tribunales de la República a precisar su sentido y alcance a través de su aplicación, tanto en el plano judicial como administrativo, identificando y repudiando las barreras de acceso existentes para formular sus pretensiones ante la autoridad judicial, así como para obtener defensa y patrocinio judicial.

### 3.2. Reconocimiento legal

El acceso a la justicia en Chile no está enfocado solo como un servicio para personas en situación de pobreza, como originariamente se diseñó en el Código Orgánico de Tribunales con la llamada asistencia judicial y privilegio de pobreza<sup>87</sup>. Este mismo criterio de servicios para personas sin recursos está en el marco regulatorio de las Corporaciones de Asistencia Judicial, en la Ley N° 17.995, que señala que su “[...] finalidad será prestar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos”. Hay que recordar que las CAJ reemplazaron al Colegio de Abogados de Chile en su labor de crear y mantener consultorios jurídicos gratuitos para pobres<sup>88</sup>.

La Constitución, como vimos, otorga a los servicios de defensa jurídica una dimensión mayor, abarcando no solo a las personas sin recursos, sino a todo aquel que no puede procurar su defensa, incluyendo a las víctimas y personas imputadas de delitos. El desarrollo de este precepto constitucional, vinculado al acceso a la justicia, ha tenido una evolución positiva desarrollada desde los años 90 a partir de la reforma de la justicia chilena. En ese sentido, los especialistas coinciden en señalar que las reformas procesales penal, laboral y de familia han generado una ampliación y optimización de los servicios que permiten llegar a más personas, ampliando tanto la cobertura de la actividad jurisdiccional aumentando significativamente el número de jueces y sedes jurisdiccionales, así como las instancias de defensa y representación judicial para proteger sus derechos.

De igual modo, la introducción a nivel legislativo y la implementación institucional de la mediación como fórmula de resolución de conflictos en diversos ámbitos, a través de prestaciones públicas y/o privadas, viene reconfigurando el modo en que las personas solucionan sus controversias, demostrándose que este tipo de mecanismos alternativos representan una salida muy eficaz, pues quienes se someten a ella suelen mayoritariamente autocomponer sus conflictos, obviando así la necesidad de tener que acudir a los tribunales de justicia.

La atención de víctimas representa también un cambio importante, que expresa la especial sensibilidad del sistema legal hacia las personas en condiciones de vulnerabilidad, lo que indica un claro mensaje no solo de representación legal, sino de solidaridad hacia quien ve afectados seriamente sus derechos. Esto se expresa claramente con las acciones hacia las víctimas de violación de derechos humanos y hacia las víctimas de delitos violentos quienes cuentan con normas que protegen y cautelan sus derechos, así como instancias públicas en las cuales solicitar asistencia letrada para el ejercicio efectivo de su defensa en juicio.

85. Corte de Apelaciones de Santiago, causa rol 983-2006, de fecha 6/12/2006. Ibidem. P. 321.

86. Corte de Apelaciones de Concepción, causa rol 3606-2014, de fecha 25/11/2014. Ibidem. loc. Cit.

87. Respecto a la asistencia judicial y el privilegio de pobreza. Artículos 591 y ss., del Código Orgánico de Tribunales.

88. Era labor del Colegio de Abogados velar por la correcta actuación de los abogados llamados por ley a asistir a las personas que gozan del privilegio de pobreza (art. 12 inciso ñ) de la Ley 4409, Ley Orgánica del Colegio de Abogados). Este dispositivo fue derogado por la Ley N° 17.995 que crea las Corporaciones de Asistencia Judicial de las Regiones de Valparaíso, de la Región Metropolitana de Santiago y del Biobío.

Más recientemente se aprecia normativamente la necesidad de una mirada de acceso a la justicia en relación con grupos especialmente vulnerables, como las mujeres, las niñas, niños y adolescentes, las y los adultos mayores, migrantes, poblaciones indígenas, entre otros.

Sin duda el acceso a la justicia ha tenido una evolución notable en los últimos años producto de las reformas legislativas e institucionales, siendo necesario ahora pensar en desarrollar otras formas de garantía en el acceso a este derecho, como la capacitación de la comunidad, la extensión territorial de su cobertura, una nueva organización de los servicios, mayor coordinación entre los actores públicos y entre éstos y el sector privado, así como orientaciones estratégicas que potencien el acceso a la justicia.

Aunque las normas inicialmente planteaban los servicios como un mero asistencialismo, es claro que hoy se plantea el acceso a la justicia como un derecho que está organizado a partir de un conjunto de esfuerzos desde las Corporaciones de Asistencia Judicial, la Defensoría Penal Pública, el Poder Judicial, el Ministerio Público y otras entidades estatales, como el Instituto Nacional de Derechos Humanos, el Servicio Nacional de Menores, el Servicio Nacional del Adulto Mayor, el Servicio de la Mujer y Equidad de Género, la Dirección Nacional de Trabajo, entre otras entidades públicas. También, por supuesto, está el aporte de las Clínicas Jurídicas de las Universidades, así como la diversidad de esfuerzos privados que coadyuvan en esta materia.

Sin embargo, pareciera como lo afirman algunos, que el modelo está agotado en la medida que estos esfuerzos son aislados y no están concatenados en un *sistema de acceso a la justicia*, que articule a todas las entidades públicas y privadas que participan en él. Además, es preciso debatir actuales formulas existentes respecto al papel de los postulantes (estudiantes de las escuelas de derecho) o los abogados de turno que aún existen del actual marco legal y cuya legitimidad ha sido cuestionada por el Tribunal Constitucional en cuanto a su gratuidad<sup>89</sup>.

### 3.3. Asistencia jurídica gratuita

El concepto primigenio del acceso a la justicia ha estado relacionado a la condición pobreza monetaria o multidimensional, como una situación que no permite el conocimiento, la defensa y el ejercicio de derechos.

En todo el mundo la pobreza ha sido y sigue siendo uno de los primeros factores que afecta el acceso a la justicia *"... la dependencia económica obstruye a los pobres y débiles la exigencia del cumplimiento de sus derechos y el acceso a la justicia contra empleadores dominantes, esposos o propietarios. La percepción de las instituciones legales y el inicio de los litigios también puede ser abrumadora, ya que se percibe un estigma social sobre la utilización de la ley como método de búsqueda de justicia, como un factor negativo. Además, la gente pobre tiende a desconfiar de las instituciones formales y de la ley; en muchos casos esta desconfianza coincide con la percepción de que obtener justicia en el sistema legal es difícil, o imposible. Así, los pobres están cada vez más inhibidos en la búsqueda de la justicia en instituciones formales..."*<sup>90</sup>

Inicialmente, la legislación de la mayoría de los Estados contempló asistencia jurídica gratuita en los procesos penales, cuando la persona acusada de un delito no estuviera en condiciones de procurarse defensa por sí, sin embargo, las sociedades democráticas han ido tendiendo a otorgar cobertura

89. Según algunos especialistas uno de los desafíos del "nuevo modelo" de acceso a la justicia debe incluir profesionalizar por completo los servicios de orientación y representación legal, sin el rol que hoy tienen los postulantes. La representación en el acceso a la justicia no es un concepto formal de representación formal, sino una defensa técnica preparada y eficaz, lo que requiere profesionalizar el ejercicio del derecho.

90. BIRGIN, Haydée y GHERARDI, Natalia (Coordinadoras). Op. Cit. P. 192.

por distintas vías a los conflictos de carácter civil, ante una infinidad de situaciones cotidianas que regulan la convivencia, por ejemplo, a nivel familiar, laboral y comercial, por nombrar algunos.

En este contexto, nuestro país posee herramientas y mecanismos para procurar asistencia jurídica gratuita a los más desposeídos, contemplados en el Código Orgánico de Tribunales y regulados procedimentalmente. Es así como desde antaño, la figura del abogado de turno y el privilegio de pobreza contribuyeron a garantizar el derecho a la defensa, y, luego, la barra de abogados organizada a través de Colegios Profesionales procuró representación en juicio organizada a través de “Consultorios para Pobres”, contemplando además la tarea de tutelar en estos espacios, el ejercicio de los futuros abogados a través de una práctica formativa en el orden jurídico y social, que habilitaba a los egresados de Derecho para acceder al título profesional.

Con posterioridad, surgieron en la década de los '80 las Corporaciones de Asistencia Judicial como continuadoras de esta tarea, para luego ver delegada la defensa penal en una nueva institucionalidad pública, creada al alero de la reforma procesal que vio sus orígenes al inicio de la recuperación de la democracia.

Aunque para el ejercicio del derecho de acceso a la justicia existen hoy otros criterios, como la condición de vulnerabilidad de la persona, la pobreza sigue siendo un factor clave para el desarrollo de políticas públicas en esta materia. Pero no es el único.

Cappelletti y Garth al referirse a la *pobreza legal*, no centran el concepto solo en la pobreza económica o monetaria, sino lo refieren, en general, a la incapacidad de la persona para hacer uso cabal de la ley y de sus instituciones<sup>91</sup>. La pobreza legal es un concepto integral y, por ende, el acceso está vinculado a la idea de superar diversas barreras geográficas, lingüísticas, culturales y de cualquier tipo que impidan el ejercicio de derechos.

Pero es obvio que el acceso a la justicia tiene costos en la población. Costos para recibir orientación jurídica, a fin de conocer y comprender los derechos de la persona, así como para conocer la dinámica del conflicto (el proceso). Por cierto, costos para contar con la necesaria representación legal o defensa técnica<sup>92</sup>.

De igual modo, un análisis de acceso requiere considerar las distancias de los locales judiciales, pues en ocasiones las personas tienen que viajar horas o incluso días para poder llegar a presentar su caso. El acceso debe tener en cuenta también las brechas tecnológicas, pues si bien, por ejemplo, en Chile se ha avanzado en el desarrollo de tecnologías que permiten monitorear los procesos de forma digital, aún sectores de la población no cuentan con servicios de internet o no están alfabetizados informáticamente. La tecnología puede ser una barrera cuando no existe, pero también cuando estando disponible, las personas no pueden acceder a ella.

El acceso debe lograr que las personas puedan resolver sus conflictos, rápida y eficientemente, lo que plantea soluciones como la mediación, lo que requiere servicios extendidos, con personal que pueda facilitar los acuerdos. Pero si no es posible la autocomposición, se requiere contar con servicios legales que puedan representar en juicio a las personas. Se necesita para el acceso a la justicia eliminar aquellas barreras lingüísticas y culturales de ciertos sectores de la población.

91. CAPPELLETTI, Mauro y GARTH, Bryant. Op. cit. P. 11.

92. Para algunos el acceso tiene que suponer también contar con los recursos para soportar el tiempo de un juicio, lo que plantea la necesidad de plazos razonables, pues los pobres no tendrán las mismas posibilidades de asumir un juicio largo, a diferencia de quien sí posee recursos económicos.

En Chile, como en muchos países del mundo, aún no se ha derrotado la pobreza. Según la Encuesta de Caracterización Socioeconómica, CASEN, la pobreza monetaria alcanza el 8,6% del total de la población y la pobreza extrema el 2,3%<sup>93</sup>, todo lo cual implica más de 1,5 millones de personas. En relación a la pobreza multidimensional, que mide los niveles de carencias en los hogares en los ámbitos de salud, educación y nivel de vida, en Chile se alcanza un 20,7%<sup>94</sup>. Las cifras nacionales nos indican que algunas regiones tienen mayores factores de pobreza multidimensional como el caso de La Araucanía que tiene un 28,5%, seguido de Los Lagos con 25,5%, Tarapacá con 24,9% y Ñuble con 24,6%. La data regional de pobreza multidimensional nos informa las siguientes cifras en el país:

Región	% de personas en situación de pobreza multidimensional 2017	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Total de personas en situación de pobreza multidimensional 2017
Arica y Parinacota	21,8	22,3	21,4	16.076	16.359	32.435
Tarapacá	24,9	25,3	24,5	40.172	40.839	81.011
Antofagasta	16,4	16,8	16,1	43.149	44.061	87.210
Atacama	23,1	24,3	22,2	30.285	30.333	60.618
Coquimbo	22,6	23,5	21,7	82.169	83.652	165.821
Valparaíso	19	19,3	18,7	160.511	178.018	338.529
Metropolitana	20	20,6	19,4	682.337	704.779	1.387.116
O'Higgins	18,5	19,5	17,6	83.447	82.344	165.791
Maule	22,5	22,8	22,2	110.388	115.340	225.728
Ñuble	24,6	25,7	23,7	51.761	54.566	106.327
Biobío	17,4	18	16,7	134.378	140.054	274.432
La Araucanía	28,5	29,1	27,9	133.124	140.871	273.995
Los Ríos	22,2	22,5	22	37.694	41.113	78.807
Los Lagos	25,5	26,3	24,8	107.186	111.041	218.227
Aysén	19	19,7	18,3	9.810	9.604	19.414
Magallanes	10,8	10,9	10,7	7.582	7.846	15.428
Total Nacional	20,7	21,3	20,1	1.730.069	1.800.820	3.530.889

Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Encuesta Caracterización Socioeconómica Nacional, CASEN 2015-2017.<sup>95</sup>

Esta data puede graficar la dimensión de los servicios que se deben tener en cuenta para dar contenido efectivo al acceso a la justicia de la población. Aunque más adelante al hablar de necesidades jurídicas podremos precisar mejor las posibilidades de demandas de estos servicios para perfilar las posibles brechas, por ahora es importante precisar que el Estado debe tener en cuenta la dimensión del factor pobreza<sup>96</sup>, sin perder de vista que existen otros factores que atender, los grupos en condición de vulnerabilidad, pero también, en general, considerar que todas las personas, más allá de su condición de pobreza o vulnerabilidad, requieren acceder a la justicia, lo que implica, al menos,

93. CASEN. Pobreza y distribución de ingresos. 2018. Cfr. [https://www.pauta.cl/pauta/site/docs/20180821/20180821115630/presentacion\\_sintesis\\_de\\_resultados\\_casen\\_2017.pdf](https://www.pauta.cl/pauta/site/docs/20180821/20180821115630/presentacion_sintesis_de_resultados_casen_2017.pdf). Última visita: 1 octubre 2019.

94. CASEN. Encuesta 2017.

95. <https://www.t13.cl/noticia/nacional/casen-2017-la-araucania-es-la-region-mas-pobre-de-chile>

96. Si aplicamos a la cantidad de personas en situación de pobreza monetaria o multidimensional, los resultados del estudio de necesidades jurídicas efectuado en el 2015 que reveló que el 44,5% de la población tiene necesidades de este tipo, podremos apreciar la magnitud del desafío. Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia (Estudio desarrollado por GfK Adimark Chile para el Ministerio de Justicia del Gobierno de Chile). Jul. 2015. Aplicada en hogares de todo el país sobre una muestra de 4.000 casos, con margen de error de  $\pm 1,55\%$  para resultados totales con varianza máxima y con diseño de 95% de confianza. Personas mayores de 18 años.

tres elementos fundamentales: i) conocer sus derechos, ii) poder recurrir a mecanismos de solución de controversias y iii) recibir una respuesta efectiva, oportuna y de calidad del sistema de justicia.

El **privilegio de pobreza** y el abogado de turno son las primeras instituciones que informa nuestro sistema jurídico para las personas de escasos recursos que tienen necesidades jurídicas y que buscan lograr un acceso a la justicia. Están regulados en el Título XVII del Código Orgánico de Tribunales (artículos 591 y siguientes). El primero se configura como el derecho a ser “*gratuitamente servidos por los funcionarios del orden judicial, y por los abogados, procuradores y oficiales subalternos designados para prestar servicios a los litigantes pobres*”, es decir, el derecho a litigar sin la necesidad de efectuar gastos en el proceso. El privilegio de pobreza se declara por resolución judicial y, además de lo descrito, releva del pago de algunas gestiones como consignaciones exigidas por la ley para interponer ciertos recursos judiciales o administrativos, subinscripciones en el Servicio de Registro Civil e Identificación, y algunas actuaciones notariales y registrales.

Cabe señalar además, que la norma jurídica contempla situaciones en las cuales dicho derecho se presume, como por ejemplo, respecto de quienes se encuentran privados de libertad (Art. 593 del Código Orgánico de Tribunales y 135 del Código de Procedimiento Civil), juntas de vecinos y organizaciones comunitarias (Art. 28 de la Ley N° 19.418), y personas indígenas solo en materia de dominio y distribución de tierras contemplados en el artículo 57 de la Ley N° 19.253.

También se reconoce en concesión administrativa el privilegio de pobreza, bajo la denominación de Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita, por la circunstancia de encontrarse asistido jurídicamente por alguna **Corporación de Asistencia Judicial** (CAJ), según lo dispone el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales. En este contexto, las normas que dan origen a estos servicios, a saber, la Ley N° 17.995 y 18.632, señala que su finalidad será prestar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos. Sin perjuicio de lo anterior, esta calificación socioeconómica efectuada por el Servicio puede ser controvertida en juicio de manera incidental, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 129 al 137 del Código de Procedimiento Civil.

El criterio de focalización de los servicios de patrocinio judicial que emplean las CAJ se centra en la caracterización de pobreza por deciles. Este criterio se inserta en la clasificación del Registro Social de Hogares (RSH), que es un sistema de información y estratificación de la población, implementado desde el Ejecutivo a través del Ministerio de Desarrollo Social y de Familia, que determina la posibilidad de recibir subsidios y prestaciones sociales de diversa índole. Para ello, se basa en los ingresos de las personas que integran un hogar y otros parámetros tales como nivel educacional, patrimonio, tipo de vivienda, entre otros.

Sin perjuicio de lo anterior, vale precisar que las CAJ brindan sus servicios de orientación e información en Derecho a toda la población, sin distinción de ningún tipo, focalizando solo la defensa judicial en la población de escasos recursos, en atención al mandato legal previsto en la norma que las crea.

Para ello, en los casos de usuarios que recurren ante la necesidad de ser representados en juicio por conflictos de carácter civil o de familia, se establece un criterio de ingreso automático, es decir, sin calificación socioeconómica por parte de la Corporación, para los siguientes casos:

- Cuando el usuario se encuentre ubicado dentro de los cinco primeros deciles de la población de menores ingresos.
- Por criterios de vulnerabilidad, tales como la pertenencia al Sistema Intersectorial de Protección Social, sea víctima de un delito violento y/o violencia intrafamiliar, sea beneficiario del Programa de Reparación y Atención Integral de Salud (PRAIS) a los afectados por violaciones a los Derechos Humanos, en virtud de las leyes N°s 19.123, 19.980 y 20.405, personas en situación de discapacidad.

- Por aplicación de leyes especiales, por ejemplo, las personas indígenas solo en materia de dominio y distribución de tierras según el artículo 57° de la Ley N° 19.253, por aplicación de la figura de Curador Ad Litem, contemplada en el artículo 19° de la Ley N° 19.968, por lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N° 19.418 que establece normas sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias, las personas privadas de libertad según el artículo 593° del Código Orgánico de Tribunales y el artículo 135 (143) del Código de Procedimiento Civil, y también quienes cumplan penas sustitutivas a las penas privativas y restrictivas de libertad según los casos señalados en el artículo 1° de la Ley N° 20.603.

Para los casos en que las personas que requieren de patrocinio judicial se ubiquen entre el sexto y octavo decil del RSH, o no posean una calificación que establezca su clasificación en algunos de estos tramos, se procederá a evaluar socioeconómicamente la situación del usuario por parte del Servicio, atendiendo a los ingresos que autónomamente sea capaz de proveerse el hogar<sup>97</sup>, así como su capacidad de pago. Si luego de esta evaluación, se define que corresponde otorgar el patrocinio judicial, la Corporación brinda sus servicios de manera gratuita. En el caso de que la persona no califique para ingresar, se le orientará jurídicamente, pero no se le brindará representación en juicio.

Cabe señalar que en materia laboral este mecanismo de ingreso presenta variantes al interior de la Corporación, siendo el aspecto que esencialmente prima para determinar el otorgamiento del patrocinio judicial gratuito, la última remuneración del usuario/a, cuyo monto debe ser igual o inferior a 2,36 ingresos líquidos mínimos mensuales. No obstante lo anterior, en casos excepcionales, esto puede variar, atendiendo a condiciones de vulnerabilidad como por ejemplo ante la situación de desafuero maternal, o la pertenencia del usuario al sistema de protección social. Finalmente, respecto de la representación judicial de organizaciones sindicales, se ha establecido un criterio de ingreso que atiende al valor de la cuota sindical y al número de miembros que lo integran, estableciendo límites.

A diferencia de lo que acontece en las Corporaciones de Asistencia Judicial, los Servicios del Sistema de Mediación Familiar licitados por el Estado, y que se constituyen como una instancia previa y obligatoria a la judicialización de los conflictos derivados del cuidado personal de niños niñas y adolescentes, el régimen comunicacional que se establece en consecuencia, y la regulación de una pensión alimenticia, presentan criterios de ingreso mucho más amplios para el otorgamiento del servicio en condiciones de gratuidad.

En este sentido, conforme lo dispone el artículo 114 de la Ley N° 19.968, los servicios de mediación serán gratuitos, aunque *“Excepcionalmente, podrá cobrarse por el servicio, total o parcialmente, cuando se preste a usuarios que dispongan de recursos para financiarlo privadamente”*. Los criterios de gratuidad de la mediación familiar son los siguientes<sup>98</sup>:

- Ser beneficiario/a de Fonasa grupos A-B-C o contar con tarjeta de gratuidad en salud.
- Encontrarse cesante durante los últimos 6 meses anteriores a la fecha de la solicitud.
- Ser beneficiario/a de subsidios estatales (subsidio a la discapacidad mental, de agua potable o el Pilar Solidario).
- Ser beneficiario/a de Programas Sociales del Estado.
- Encontrarse en algunos de los tramos de calificación socioeconómica hasta el 90% inclusive, de hogares con menores ingresos del Registro Social de Hogares.
- Contar con privilegio de pobreza o estar patrocinado/a por las Corporaciones de Asistencia Judicial o alguna de las entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica gratuita.

97. Conforme al Mecanismo de Focalización empleado por las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, el cual ha sido fijado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el ingreso autónomo es aquel recibido por concepto de sueldos y salarios, ganancias provenientes del trabajo independiente, auto provisión de bienes producidos por el hogar, bonificaciones, gratificaciones, rentas, intereses, así como jubilaciones, pensiones, montepíos y transferencias entre privados.

98. Cfr. <http://www.mediacionchile.cl/sitioumed/costos-de-la-mediacion/> Última visita: 1 octubre 2019.

- Ser adulto/a mayor (mayor a 60 años).
- Ser beneficiario del Plan GES o que algún miembro de su grupo familiar padezca de alguna enfermedad catastrófica o crónica.
- Ser alumno regular de algún programa de estudios de enseñanza media o superior.
- Pertenecer a una etnia indígena.
- Presentar algún tipo de discapacidad.
- Ser o haber sido víctima de violencia intrafamiliar.
- Presentar un 25% de endeudamiento en relación a sus remuneraciones líquidas.

En este contexto, corresponde precisar que la amplitud de estos criterios obedece a la necesidad de impulsar el uso del mecanismo, que inicialmente fue establecido de manera voluntaria en la ley<sup>99</sup>. Por ello, durante su implementación, el legislador, y posteriormente, la Administración, optaron por eliminar las barreras económicas para su acceso, estableciendo estándares que permitieron que prácticamente el 90% de la población se pudiese encontrar en la hipótesis de gratuidad para acceder a la mediación.

Por su parte, la **Defensoría Penal Pública** establece un sistema de prestación mixto, en parte público y en parte privado. En ambos escenarios, sus prestaciones serán gratuitas a menos que los usuarios cuenten con los medios para pagar su defensa penal, por lo que nuevamente nos encontramos frente a la situación de provisión de servicios de asistencia jurídica cuyo costo asume el Estado. En este caso, sólo se podrá cobrar total o parcialmente el servicio, en base a un arancel anual que establece tramos de copago definido de acuerdo a los ingresos mensuales del usuario, y que permiten ajustar el cobro a la real capacidad de pago de cada persona<sup>100</sup>.

Sin perjuicio de lo anterior, la Defensoría ha estipulado la gratuidad de la defensa en determinados casos, por ejemplo, cuando la asistencia se realice en una sola audiencia, independiente de cuál sea la forma de término de ésta. También cuando el imputado no se presente a las audiencias, con independencia del número de ellas. Es también gratuita la defensa cuando el imputado sea menor de edad, es decir, su causa se encuentre dentro del marco de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

Finalmente, aplicando criterios de pobreza y vulnerabilidad social, será gratuita la defensa cuando el usuario se encuentre cesante e informe dicha circunstancia al abogado defensor, a través de un registro que dé cuenta de la veracidad de esta circunstancia, y también, cuando el usuario se encuentre dentro del 80 por ciento de la población más vulnerable, lo que deberá ser acreditado a través del RSH.

Si el defendido no quedara conforme con el monto fijado como cobro de la defensa prestada, se puede presentar un reclamo que da inicio a un procedimiento de revisión, caso en el cual el interesado deberá aportar antecedentes que acrediten su situación socioeconómica.

De otro lado de la institucionalidad vigente, el otro concepto referido por el Código Orgánico de Tribunales para la provisión de defensa letrada, es el **abogado de turno**. Corresponde esta institución a una designación por parte del tribunal para la defensa de causas civiles y laborales de aquellas personas que han obtenido la declaración judicial de privilegio de pobreza. Esta opción plantea la obligación de prestar servicios de representación judicial pro bono por parte de abogados y abogadas, correspondiendo su imposición a una carga legal.

99. Esta situación se mantuvo desde la creación de los Juzgados de Familia hasta la modificación experimentada en 2008, mediante la Ley N° 20.286 que modifica sustancialmente la forma de aplicar este mecanismo colaborativo, transformándolo en una instancia previa y obligatoria al ejercicio de la acción judicial en determinadas materias contenidas en el artículo 106 de la Ley N° 19.968.

100. Resolución Exenta N° 69/2019, de la Defensoría Penal Pública. Disponible en <http://www.dpp.cl/resources/upload/b3f6737192b1717798df8f4f5d280305.pdf>. Última visita 1 de octubre 2019.

Pese a la antigüedad de esta figura en nuestro Código, este sistema ha tenido en los últimos años importantes reparos por parte de los letrados, quienes han incluso argumentado objeciones de conciencia para declinar de las defensas jurídicas judicialmente asignadas<sup>101</sup>. También se ha cuestionado esta imposición, pues se designaban abogados de turno sin considerar el ámbito de ejercicio o especialidad de los litigantes. De hecho, el Colegio de Abogados de Chile cuestionó la carga que significaba esta obligación legal<sup>102</sup>, planteando una discusión jurídica en diversos frentes como la Organización Internacional del Trabajo y el Tribunal Constitucional, culminado ello con un fallo de este alto Tribunal con la declaratoria en abril de 2008 de la inconstitucionalidad de la gratuidad del abogado de turno<sup>103</sup>.

Pero la asistencia jurídica hoy no está focalizada solo en los criterios de **privilegio de pobreza y abogado de turno** del Código Orgánico de Tribunales. De hecho, ese enfoque inicial de asistencialismo ha sido superado normativamente y por una serie de nuevas iniciativas que están dando contenido al acceso a la justicia de un modo diferente, haciendo que la asistencia jurídica gratuita se brinde por otros factores complementarios al criterio de pobreza. Este nuevo enfoque que asume el acceso como un derecho, lo plantea la legislación de las últimas reformas hechas en el país, como la reforma procesal penal, la de familia, la laboral, en donde la orientación y representación legal se reconoce como un derecho de acceso. Además, conforme a las Reglas de Brasilia adoptadas por Chile, se reconoce la especial condición vulnerabilidad de ciertos grupos poblacionales.

Precisamente este es uno de los aspectos a revisarse para la próxima elaboración del Plan Nacional de Acceso a la Justicia, que debiera buscar un mejor diseño y despliegue del derecho de acceso a la justicia, acorde a la Constitución y a los estándares internacionales. En todo caso, es necesario que como parte de las reformas se pase de la asistencia jurídica a considerar el acceso a la justicia como un derecho.

Por ahora, cabe destacar que el marco constitucional y legal, así como la institucionalidad vigente para la provisión de los servicios de asistencia jurídica gratuita, cubren diversos ámbitos de la conflictividad social, dando respuesta a las necesidades jurídicas de la población, garantizando el acceso de quienes no disponen los medios para procurarse debida defensa, no solo en materia penal, sino también cuando se es víctima de un delito o simplemente se tiene un derecho que ha sido violentado, del cual se demanda su reconocimiento o ejecución.

La redacción presente en nuestro ordenamiento jurídico establece en términos amplios quienes pueden encontrarse en ésta situación. En efecto, desde el nombre privilegio de “pobreza” hasta definiciones expresas que aluden a “personas de escasos recursos”, “pobres” y “personas menesterosas” manifiestan con claridad que **nuestra legislación ha entendido que la vulnerabilidad, o en términos de la Constitución, quienes no pueden procurarse por sí mismos asesoramiento y representación se define en términos de quienes pueden o no contratar los servicios de un abogado**, disponen de una institucionalidad pública compuesta esencialmente por las Corporaciones de Asistencia Judicial y la Defensoría Penal Pública, como los organismos a cargo de la provisión de estos servicios por parte del Estado.

101. Es ilustrativo el caso de un abogado en Valdivia que por objeción de conciencia solicitó no defender a una persona acusada de narcotráfico que el tribunal desestimó. Ver URREJOLA MONCKEBERG, Sergio. La Ley, los jueces y la Conciencia. En: Revista del Colegio de Abogado de Chile, N° 17. Año 1999. En: [https://archivo.colegioabogados.cl/cgi-bin/procesa.pl?plantilla=v2/cont\\_revista.html&idcat=32%25257C32&id\\_cat=7&id\\_art=39&nseccion=%252520%25253A%252520Colegio%252520de%252520Abogados%252520%25253A%252520Revista%252520N%2525BA%25252017%252520%25253A%252520ETICA](https://archivo.colegioabogados.cl/cgi-bin/procesa.pl?plantilla=v2/cont_revista.html&idcat=32%25257C32&id_cat=7&id_art=39&nseccion=%252520%25253A%252520Colegio%252520de%252520Abogados%252520%25253A%252520Revista%252520N%2525BA%25252017%252520%25253A%252520ETICA) Última visita: 1 octubre 2019.

102. De hecho, el Colegio de Abogados de Chile recurrió ante la OIT al calificar esta labor como “trabajo forzoso”. Cfr. En: <http://abogadodeturno.blogspot.com/> Última visita: 1 octubre 2019.

103. La Sentencia del Tribunal Constitucional es de abril de 2008. Fue un recurso de inaplicabilidad presentado por el abogado Sergio Toloza Rodríguez y por el Colegio de Abogados de Chile. La sentencia señala “[...] para cumplir con el mandato constitucional de dar asistencia legal a quienes no puedan procurársela por sí mismos, el legislador puede emplear el medio -por cierto excepcional y supletorio de obligar a los abogados a desempeñar esta tarea, pero ello no autoriza la circunstancia de que no se remunere”.

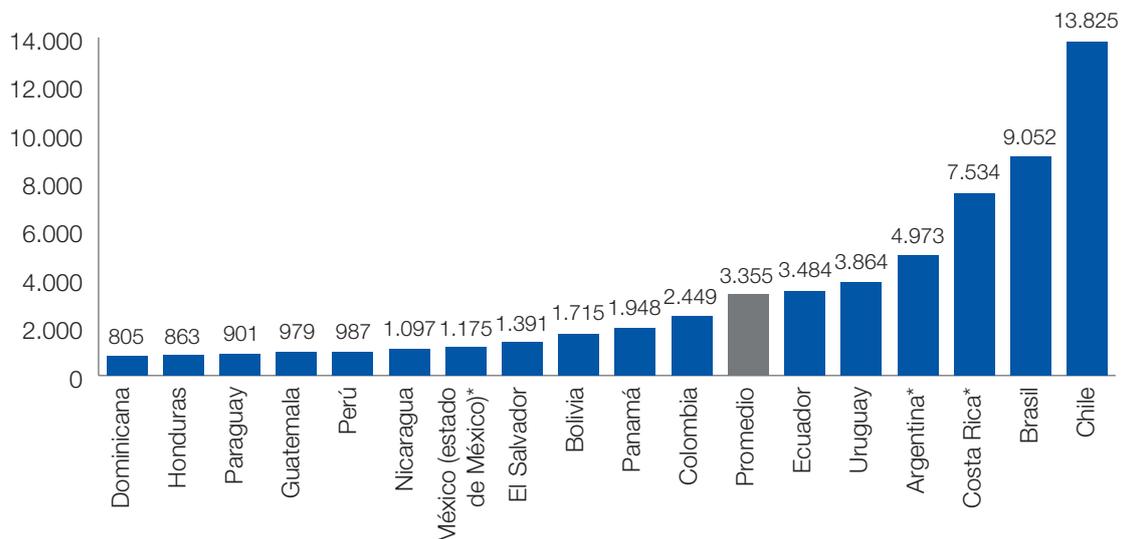
### 3.4. Mediación y mecanismos colaborativos de solución de conflictos en Chile

La mediación representa un significativo aporte a la solución de los conflictos evitando la demora y el alto costo de los procesos judiciales, así como la congestión de los tribunales de justicia. Adicionalmente, su aplicación presenta una serie de ventajas comparativas en términos de proceso, que generan la responsabilización y el empoderamiento de las personas en el manejo de sus problemas jurídicos, promoviendo formas más pacíficas de convivencia y de gestión de la conflictividad social.

Como vimos en líneas anteriores, la mediación ha incursionado en diversos ámbitos, aplicándose de manera previa y obligatoria por expresa disposición de la ley en algunos asuntos, así como una instancia alternativa al sistema judicial en otros, teniendo a la base la característica común de tratarse de procesos colaborativos, cuya participación y opción de llegar a acuerdo es voluntaria, poniendo en valor la relación interpersonal como un factor que favorece la composición de las disputas, lo que no suele ocurrir cuando los conflictos son sometidos a los tribunales, en que las personas experimentan mayor desconfianza y discordia.

La introducción de la mediación como alternativa a considerar para la resolución de los conflictos jurídicos y sociales ha tenido un importante desarrollo en el país, pese a las altas tasas de litigiosidad en la justicia en comparación a otros países de la región. Un estudio del 2010 ya señalaba este aspecto en materias no penales, por lo que se planteaba entonces y, todos los especialistas lo siguen afirmando hoy, que es necesario apostar por los mecanismos de solución de conflictos de un modo satisfactorio, rápido y eficiente, que a la vez permitan destinar la actuación del sistema jurisdiccional a los casos en que la vía colaborativa ya no es posible, por expresa disposición de la ley, o por la falta de voluntad de las partes.

#### Tasa de litigiosidad en materia no penal en primera instancia en materia civil, mercantil, laboral, familia, contencioso administrativo y otra, 2010



Fuente: Carolina Villadiego Burbano. Los Sistemas de Justicia no penal en América Latina: Estructura e información de la justicia civil-mercantil, laboral, de familia y contencioso administrativa<sup>04</sup>.

Precisamente esta situación ha llevado a que se plantee la mediación como una real alternativa, existiendo diferentes iniciativas que se desarrollan a la fecha. Una muy importante por su relevancia casuística es la mediación familiar establecida por la Ley N° 19.968. En virtud de esta norma, y sus posteriores modificaciones, se establece un sistema licitado por parte del Estado, a través del cual

se brindan servicios de mediación por parte de mediadores privados que deben estar inscritos en el Registro Único de Mediadores Familiares del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El ejercicio de la mediación se puede realizar en forma particular o licitada<sup>105</sup>, existiendo al año 2019 3.935 mediadores registrados, de los cuales el 84% son mujeres. A su vez la mayoría de los mediadores son asistentes sociales (40%), seguidos de abogados (16%) y psicólogos (14%).

Como se ha señalado anteriormente, la reforma de la ley N° 19.986 estableció tres materias que deben ser llevadas necesariamente a mediación en etapa prejudicial: alimentos, cuidado personal y relación directa y regular, que corresponden a la mayor cantidad de causas en materia de familia, ocupando alimentos el 56,8% de este total<sup>106</sup>.

Por su parte, la misma norma establece las materias en que este mecanismo se encuentra prohibido, tales como en conflictos relativos al estado civil, interdicción, maltrato de niños, niñas o adolescentes y la adopción. Aunque la regla es que los casos de violencia familiar no pueden ser mediados, se han considerado ciertas posibilidades en esta materia que habilitan a aplicar el mecanismo bajo los términos y condiciones previstos en el citado cuerpo legal, para regular "*obligaciones específicas y determinadas respecto de sus relaciones de familia y aquellas de carácter reparatorio a satisfacción de la víctima*"<sup>107</sup> de violencia intrafamiliar.

Un elemento importante es que con la reforma a los Tribunales de Familia dispuesta en la ley N° 20.286, se eliminaron los trámites para acceder a la gratuidad de la mediación. De esta forma la mediación se tornó obligatoria y gratuita<sup>108</sup>.

En términos estadísticos, entre el año 2006 y 2019 han ingresado al Sistema Nacional de Mediación Familiar más de 2.250.000 de causas. En 2019 ingresaron 247.036 al sistema, de las cuales, en 137.739 se logró efectuar un proceso de mediación. De estas causas mediadas, se logró acuerdo en el 67% de los casos.

Como se puede apreciar, del total de causas ingresadas, el 42% concluye sin realizar sesión, ya sea por ausencia de las partes, o por los casos en que el mediador está obligado a frustrar el proceso, por ejemplo, en casos de violencia intrafamiliar (5%).

Sin perjuicio de lo anterior, la evaluación de satisfacción que anualmente se realiza a una muestra representativa de personas que ingresaron al sistema, con independencia del resultado que obtuvieron en mediación, indica que en un 64% de los casos las personas se sienten satisfechas o muy satisfechas con el proceso. Asimismo, un 85% acudiría a un Centro de Mediación nuevamente y el 89% lo recomendaría a un amigo.

En materia de sustentabilidad de los acuerdos alcanzados, el 93% de las causas que lograron acuerdo en el proceso de mediación familiar licitada, se mantuvieron por más de 6 meses sin que los usuarios solicitaran el cumplimiento de lo convenido en el Poder Judicial.

Otro ámbito de conflictividad en que nuestro legislador ha previsto a la mediación como instancia obligatoria y anterior al ejercicio de una acción judicial, es en los daños derivados del otorgamiento de prestaciones de salud, en los cuales la persona afectada debe previamente someter su reclamo a un procedimiento de mediación.

105. Cfr. <http://www.mediacionchile.cl/media/2017/01/libro-mediacion22-12-2016.pdf>. Última visita: 1 octubre 2019.

106. Ibidem. P. 13.

107. Art. 96, letra a), Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia. Disponible en <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=229557>, última visita 1 de octubre de 2019.

108. El tope de ingresos para acceder a la gratuidad del servicio es bastante alto -\$800.000 per cápita-, lo que provoca que más del 90% de las personas accedan al Sistema nacional licitado y gratuito.

Esta situación está normada en la Ley N° 19.966, la cual busca promover una instancia de carácter colaborativo para acceder a soluciones de tipo reparatorio, distinguiendo en la provisión del servicio a dos tipos de prestadores. Es decir, si el conflicto está relacionado a un prestador de salud público, la mediación está a cargo del Consejo de Defensa del Estado. Si el reclamo que se pretende se desea ejercer en contra de prestadores de salud privada, la mediación deberá ser conducida por un mediador privado. En el primer caso el servicio es gratuito, y en el caso de prestadores privados, el afectado debe asumir el costo del servicio de mediación escogiendo al mediador desde un registro público a cargo de la Superintendencia de Salud<sup>109</sup>.

En el quinquenio 2010-2015 se admitieron un total de 6.510 solicitudes. La temática de conflictos en esta materia en este período fue de un 34,7% por daños que produjeron la discapacidad de la persona y un 26,4% la muerte del paciente. En este caso solo el 16,4% de solicitudes admitidas terminaron en un acuerdo, siendo los procesos concluidos por decisión de las partes, sin lograr alcanzar en él un acuerdo integral<sup>110</sup>. Lo anterior evidencia el alto nivel de complejidad de este tipo de asuntos, y lo difícil que representa intentar equilibrar posiciones entre las partes intervinientes, por lo que hace falta investigar qué factores pudiesen contribuir para avanzar en la efectividad de este mecanismo en esta materia.

En materia laboral, a partir del año 2001 se ha implementado una instancia de resolución alternativa de conflictos, respecto de trabajadores vigentes, denominada Mediación Laboral, tendiente a abordar y propiciar la generación pacífica de acuerdos, en la búsqueda de promover relaciones laborales armónicas y colaborativas.

Este servicio es proporcionado por la Dirección del Trabajo en todo el país, y está dirigido a trabajadores organizados en sindicato, grupo, o individualmente y empleadores, a quienes les afecte un conflicto laboral.

En general, es posible mediar en casi todas las materias reguladas por la Legislación Laboral, de Higiene y Seguridad y Condiciones de Trabajo, como también las propias de las relaciones de trabajo, en la que existieren divergencias o conflictos manifiestos o potenciales. Es así como entre otras, podrán someterse a mediación laboral problemas relacionados con jornadas de trabajo; cambios de turnos; climas laborales, reglamentos internos, incumplimientos de instrumentos colectivos, normas de higiene y seguridad, etc. No obstante lo anterior, en ningún caso el o los acuerdos a que lleguen las partes podrán desconocer derechos irrenunciables o implicar situaciones o conductas que puedan constituir prácticas antisindicales o desleales, de cualquier índole<sup>111</sup>.

Cabe señalar que la mediación puede transformarse en una instancia obligatoria en el marco de los conflictos colectivos, dentro de los cuatro días siguientes de aprobada la huelga, suspendiendo el ejercicio de la misma, por un periodo de 5 días hábiles, pudiendo prorrogarse la gestión hasta 5 días hábiles más si mediar acuerdo de ambas partes en dicha prorroga.

Según el reporte de la unidad de análisis estadístico de la Dirección del Trabajo, en el año 2016, ese año se llevaron a cabo 1023 procesos de mediación laboral<sup>112</sup>.

Desde otro ámbito de la conflictividad social, la Ley N° 20.055 regula la mediación en temas de consumo, y específicamente establece la mediación y el arbitraje en conflictos de índole financiero,

109. PARRA SEPÚLVEDA, Darío, OLIVERAS VANETTI, Anibal y RIESCO MENDOZA, Camila. La Mediación en el Ámbito de la Salud y su rol en la relación sanitaria. En: Revista de Derecho. Vol. 86. N° 243. Concepción. Junio, 2018.

110. Consejo de Defensa del Estado, Unidad de Mediación en Salud, Estadísticas Anuales (2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016).

111. Disponible en [https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-23829.html#recuadros\\_articulo\\_17659\\_1](https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-23829.html#recuadros_articulo_17659_1). Última visita 1 de octubre de 2019.

112. Disponible en [https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-114290\\_archivo\\_01.pdf](https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-114290_archivo_01.pdf). Última visita 1 de octubre 2019.

cuyos servicios son gratuitos. De igual modo el propio Servicio Nacional del Consumidor desarrolla mecanismos de mediación voluntaria colectivos para establecer compensaciones a los consumidores afectados por vulneración de sus derechos o por problemas de consumo. Todos estos servicios son gratuitos.

En materia de educación, la Superintendencia del ramo ofrece un sistema de mediación voluntaria para dar curso a los reclamos que reciba en el marco de lo dispuesto en el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 20.529. En estos casos, la mediación se ejecuta a través de funcionarios especialmente capacitados para dirigir el proceso o mediadores externos, inscritos en el Registro que la Superintendencia posee y administra para estos efectos, a través de sus Direcciones Regionales.

El servicio de mediación de la Superintendencia de Educación está destinado a resolver los conflictos entre los miembros de una comunidad educativa, que se encuentren relacionados con las necesidades específicas del estudiante, problemas disciplinarios, participación de padres, madres y apoderados, y abordar situaciones de maltrato.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante tener presente que la mediación no procede respecto de hechos que son constitutivos de una infracción de normativa o vulneración de derechos, conflictos de naturaleza técnico pedagógica, situaciones de incumplimiento laboral o de pagos de obligaciones y compromisos económicos de padres y apoderados.

En este breve recuento es necesario hacer mención a los acuerdos reparatorios que son una salida alternativa de carácter colaborativo, contemplada en el Código Procesal Penal, aplicable para delitos culposos, es decir, aquellos cometidos sin dolo y algunos delitos dolosos menos graves contra bienes jurídicos disponibles de carácter patrimonial como hurtos y estafas. Su consecuencia es la extinción de la acción penal y el sobreseimiento de la causa. Conforme al artículo 241 del citado cuerpo legal, el acuerdo reparatorio se debe dar entre el imputado y la víctima, y el mismo debe ser aprobado por el juez de garantía en audiencia, en donde debe verificar que los concurrentes al acuerdo hubieren prestado su consentimiento en forma libre y con pleno conocimiento de sus derechos. Su relevancia estadística no es significativa pues ocupó en 2018 un total de 36.696 formas de conclusión de casos, lo que representa el 4,54% del total<sup>113</sup>.

En cuanto a la mediación comunitaria es relevante señalar que entre los años 2011 y 2016 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos implementó una experiencia piloto denominada Unidades de Justicia Vecinal.

Este proyecto estuvo destinado a atender conflictos vecinales y comunitarios como arrendamientos, incumplimientos de contrato, convivencia entre vecinos, ruidos molestos, olores molestos, servidumbres legales, entre otros, mediante servicios de mediación, conciliación y arbitraje, alentando formas alternativas de resolución de conflictos, promoviendo una cultura de paz.

En su máxima expresión, el piloto abarcó 19 comunas divididas en cuatro centros zonales instalados en la Región Metropolitana, ubicados al norte, sur, oriente y poniente.

La implementación de esta iniciativa contempló una serie de estudios que valoran técnicamente la experiencia. Por ejemplo, una investigación llevada a cabo por la Universidad Diego Portales determinó

---

113. MINISTERIO PÚBLICO. Fuente: Boletín Estadístico Anual Enero - Diciembre 2018. Cfr. <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/estadisticas/index.do>.

su utilidad señalando que el 58% de los casos terminó con resultados positivos (acuerdo, derivaciones y fallo) y el 90% de los usuarios señaló que volvería a acudir en caso que sea necesario<sup>114</sup>.

En la actualidad, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos está impulsando dos iniciativas legales, que permitirán integrar a la mediación en los sistemas de justicia civil (Reforma Procesal Civil) y de responsabilidad penal adolescente (Nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil).

Adicionalmente, existen servicios de mediación que abordan conflictos cuya resolución colaborativa se encuentra mayor o menormente regulada, como por ejemplo en asuntos civiles, comunitarios y penales, cuyos acuerdos se tramitan judicialmente bajo la figura que resulte más idónea para garantizar la solución arribada por las partes. Por ejemplo, las Corporaciones de Asistencia Judicial cuentan con una red de 12 centros de mediación a nivel nacional y varias Municipalidades disponen de centros de mediación vecinal o comunitaria (El Bosque, Las Condes, Santiago, San Joaquín, Parral, Rancagua y Chillán, entre otros)<sup>115</sup>.

En relación a la solución colaborativa implementada a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial, cabe señalar que en el año 2018 ingresaron 11.076 personas a los Centros de Mediación, llevándose a cabo 3.830 procesos, de los cuales el 68,9% culminó con un acuerdo. Respecto de los servicios de conciliación ejecutados por los Consultorios Jurídicos de estos organismos, ingresaron en 2018 9.491 personas, iniciándose 8.223 procesos, de los cuales, el 73,3 alcanzó un acuerdo. Las materias que con mayor frecuencia fueron atendidas son asuntos civiles (48% de los casos), de familia (39%), penales (8%) y comunitarios (4%).

En cuanto a la conciliación judicial, reconociendo que esta etapa procesal representa un desafío para los intervinientes (juez y partes) pues los sitúa en una relación colaborativa atípica en el escenario jurisdiccional, cabe señalar que como hito se encuentra presente en gran parte de los procedimientos.

La Ley 19.334, que reformó el Código de Procedimiento Civil, establece la conciliación obligatoria en la generalidad de los procedimientos civiles *“el actual proceso civil contempla un llamado a conciliación para todos aquellos procesos en los cuales sea admisible la transacción, con ciertas excepciones.”*<sup>116</sup>. Este método se encuentra reglamentado en los artículos 262 y siguientes, teniendo actualmente carácter obligatorio en los juicios ordinarios. A su vez, en los procedimientos ordinarios en materia de familia y laboral también se establece la conciliación como un acto procesal ineludible. Finalmente, en el procedimiento arbitral y en la generalidad de las materias el juez está obligado, o al menos facultado para invitar a las partes a conciliar sus diferencias.

### 3.5. Reformas procesales y desafíos pendientes

A mediados de los 90', y como se señala dentro de la publicación de CEJA respecto del Acceso a la Justicia del año 2017, en nuestro país se crearon idearon e implementaron una serie de medidas que buscaban la modernización del Estado, y dentro de ellas, un mejoramiento del acceso a la justicia, a través de la creación de una institucionalidad que permitiera efectivamente ejercer dicho

114. MERA, Alejandra. Unidades de Justicia Vecinal de Chile. Universidad Diego Portales. PPT. Cfr. [https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/55AlejandraMera\\_unidadesJusticiaVecinal.pdf](https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/55AlejandraMera_unidadesJusticiaVecinal.pdf). Última visita: 1 octubre 2019.

115. En esta materia existen desafíos pendientes pues si bien son servicios muy demandados, aún no existe una cobertura suficiente, pues no se abastece a todo el país, siendo que en el mejor de los casos se cuenta con solo un centro de mediación por región y existen 4 regiones que ni siquiera tienen el centro (Arica y Parinacota, Antofagasta, Los Ríos y Aysén).

116. Instituto Nacional de Derechos Humanos. Reformas Judiciales y Acceso a la Justicia. En: <http://www.indh.cl/wp-content/uploads/2013/12/2.-Acceso-a-la-Justicia.pdf>. Última visita: 1 octubre 2019.

derecho<sup>117</sup>. Dentro de este proceso, se realizaron una serie de reformas tanto al sistema procesal penal, sistema laboral y al sistema de familia, cuyo objetivo fue hacer compatibles estos procedimientos con el debido proceso y acrecentar el acceso a la justicia a sectores tradicionalmente excluidos, quedando pendiente la Reforma Procesal Civil, cuestión fundamental a la hora de instaurar un acceso a la justicia en sentido amplio.

Pese a estas transformaciones, existe un largo camino por recorrer, sobre todo si entendemos el acceso a la justicia en términos amplios y no como el mero acceso a tribunales. No es posible desconocer que existen iniciativas que buscan propiciar un mayor acceso. Por esta razón, se vienen haciendo esfuerzos para orientar e informar a las personas acerca de sus derechos y para ampliar las ofertas de servicios de mediación y representación jurídica ante los tribunales. Se ha desarrollado un gran esfuerzo desde la Defensoría Penal Pública para la defensa de las personas imputadas de delitos en el nuevo proceso penal, que ha venido evolucionando hacia criterios de especialización para la defensa de grupos en condición de vulnerabilidad como migrantes, poblaciones indígenas, privados de libertad e inimputables. Asimismo, debe valorarse positivamente la evolución en las coberturas de servicios de las Corporaciones de Asistencia Judicial a nivel territorial.

Del mismo modo, destaca en el objetivo de ampliar el acceso a la justicia las iniciativas para ayudar a las víctimas de delitos violentos, así como las propuestas para resolver la conflictividad a través de la mediación en una serie de ámbitos como la salud y el consumo, además de la temática de familia que tiene una amplia cobertura por su peso en la conflictividad cotidiana de las personas, así como en materia de trabajo.

Entre las nuevas iniciativas que se exploran para mejorar el acceso a la justicia, está el programa Mi Abogado, destinado a la atención de los niños, niñas y adolescentes<sup>118</sup>, así como la política de Justicia Penal Restaurativa Juvenil y los Tribunales de Tratamientos de Drogas, que actualmente son treinta en todo el país.

La iniciativa para la solución de las controversias entre vecinos denominada Unidades de Justicia Vecinal, fue un proyecto piloto que tuvo muy buenos resultados en vía de acercar la justicia a la gente y cubrir sus necesidades jurídicas inmediatas. Una justicia de pequeñas causas, que pueda solucionar los conflictos de manera pronta, es una alternativa que debe ser considerada para su puesta en funcionamiento en todo el territorio del país.

Un tema pendiente es la Reforma Procesal Civil, que tiene algunos años de estudio y formulación y que está siendo desarrollada no solo como un cambio de códigos, sino a partir de un enfoque pensado en el usuario y como política pública. Esta reforma tendrá una alta incidencia en la solución de la conflictividad en sus temas de consumo, patrimoniales, hereditarios, de ejecución, entre otras materias. Se tiene claro que actualmente las personas no pueden acceder a este tipo de justicia por problemas de costos y tiempos, así como por el hecho que el sistema está ocupado de manera importante por ciertos tipos de usuarios que demandan pretensiones de cobranzas o patrimonial, lo que ocasiona un alto ingreso de causas ejecutivas.

Por otra parte, la Reforma Procesal Civil no implica sólo un cambio de procedimientos y de organización de los tribunales, sino que conlleva un completo cambio de mirada de la solución de

117. CEJA (2017) "Derecho de Acceso a la Justicia: Aportes para la construcción de un acervo latinoamericano". Capítulo: ¿Existe en Chile una garantía efectiva del acceso a la justicia en condiciones de igualdad y particularmente respecto de grupos en situación de discriminación? (Autores: Claudio Nash, Constanza Núñez y Camila Troncoso).

118. El programa "Mi Abogado", impulsado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos está destinado a brindar asistencia jurídica a todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren separados de sus familias en el contexto de medidas de protección (ley 19.968). El programa opera desde las CAJ, a través de equipos profesionales interdisciplinarios, con especialidad en la defensa integral de la infancia. Se implementó territorialmente de manera gradual, esperando alcanzar cobertura nacional el año 2020.

conflictos, pues busca modernizar y ampliar la cobertura del sistema de justicia civil para asegurar a todas las personas el acceso a una justicia oportuna, eficaz y de calidad a través de una propuesta de intervención sistémica que supone cambios procesales y organizacionales que se traduce en:

- Ampliar el acceso a la justicia a personas afectadas por conflictos civiles que hoy no cuentan con una respuesta.
- Promover soluciones pacíficas, consensuadas y duraderas, incorporando la mediación.
- Modernizar el sistema justicia civil en base a un juicio oral por audiencias, más rápido y eficiente que el actual.
- Modernizar la ejecución civil, introduciendo avances tecnológicos e interoperabilidad que den mayor eficacia al cobro.

En este mismo sentido, destacan las nuevas unidades organizacionales que se crean en los tribunales civiles reformados: atención de público y mediación, cuyo objeto es proveer de orientación e información al usuario respecto de las alternativas posibles para la resolución de su conflicto, promoviendo la instancia de mediación, y la unidad de tramitación civil (no unidad de ejecución) que llevará a cabo las labores administrativas asociadas al proceso de ejecución, de forma tal que el juez pueda dedicarse a su labor jurisdiccional, así como apoyo al juez en los procesos de partición y asuntos voluntarios

La Reforma Procesal Civil incidirá en la oralidad y en procesos ágiles y dotados de la tecnología necesaria. Además, debe resaltarse, como se ha dicho, que la reforma incorporará una justicia de pequeñas causas, mediante procesos simplificados, es decir, procesos sencillos y rápidos, para pretensiones económicas de baja cuantía, viendo las posibilidades inclusive de poder iniciar estas demandas sin requerir la representación de abogado. El objetivo es que ingresen causas que hoy no lo están haciendo, ampliando el acceso a la justicia para ir cerrando brechas.

### 3.6. Necesidades jurídicas

Se debe reconocer, en primer lugar, que el Estado de Chile ha hecho esfuerzos significativos por modernizar la justicia procurando satisfacer de mejor modo las necesidades jurídicas de su población.

Las reformas en el ámbito procesal penal, de familia y laboral, han mejorado sustancialmente los servicios de administración de justicia y su disponibilidad; no obstante, existen una serie de desafíos pendientes, entre los cuales se encuentra la cobertura territorial, expandir el uso de la mediación, ahondar en la orientación y la alfabetización jurídica de las personas, especializar más la defensa de los grupos vulnerables, entre otras materias. Tarea central en este propósito, como ha sido expuesto, es desarrollar la reforma procesal civil, donde se encuentra probablemente el mayor desafío.

De igual modo, debe reconocerse que la apuesta por la mediación ha sido un acierto, que ha permitido entregar una mejor calidad de proceso y solución jurídica especialmente en asuntos de familia, sin minimizar por ello su aporte como mecanismo colaborativo en otros ámbitos de la conflictividad.

Desde la perspectiva de la asistencia jurídica, también se aprecian avances importantes en la institucionalidad, por ejemplo, en la implementación de líneas especializadas en la Defensoría Penal Pública, la ampliación de los servicios de las CAJ, la defensa de las víctimas y otros grupos vulnerables por parte de distintos organismos públicos, el patrocinio judicial de causas emblemáticas en materia de derechos humanos por parte de la Subsecretaría del ramo, la política de usuarios, el sistema de traductores en línea y la red de lenguaje claro impulsada por el Poder Judicial, así como otra serie de iniciativas que permiten dar un mejor cumplimiento a lo estipulado en las Reglas de Brasilia.

Sin embargo, no obstante la positiva evolución, las personas continúan desconfiando de la justicia, visualizando en forma lejana y ajena su quehacer, desconociendo la existencia y la labor de los servicios que la componen como sector. Lo anterior, podría dar lugar a pensar que existe una disociación entre las prestaciones otorgadas y las necesidades jurídicas de la población, o que las primeras no han logrado visualizarse adecuadamente por la población como herramientas a disposición de la comunidad para la efectiva resolución de sus conflictos jurídico sociales.

En este contexto, se estima que, para una mayor pertinencia en los servicios judiciales y jurídicos otorgados por el Estado, las necesidades jurídicas deben ser enfocadas con criterios de especialidad, esto es, una justicia centrada en las personas. Ello significa que debe darse especial atención a las barreras que experimentan quienes viven en situación de pobreza, discapacidad, migrantes, niñas, niños, adolescentes, comunidades y pueblos indígenas, mujeres víctimas de violencia de género, las personas privadas de libertad, los adultos mayores, entre otros. También debe considerarse promover y brindar acceso a mecanismos colaborativos de solución de conflictos y, si los casos se van a judicializar, es necesario contar con una justicia independiente, imparcial, oportuna y eficiente, capaz de adecuarse al sujeto de derecho que reclama su actuación.

De igual modo, se requiere tener una especial preocupación por la oferta de servicios desde la perspectiva territorial, analizando si efectivamente se permite el acceso a la justicia en el caso de poblaciones alejadas, considerando el altiplano, islas y archipiélagos, y las zonas extremas.

Asimismo, es importante conocer las brechas de necesidades jurídicas para poder desarrollar estrategias destinadas a reducirlas y, en particular, conocer la demanda de servicios existentes para identificar los conflictos ordinarios que masivamente hoy no llegan al sistema de administración de justicia<sup>119</sup>. De igual forma, se requiere saber diferenciar las circunstancias especiales de aquellos que son litigantes esporádicos de quienes de manera frecuente acuden a los tribunales, lo que plantea estrategias diferenciadas de acceso.

Un elemento clave en este sentido, es comprender que el sistema judicial usualmente ha estado orientado a satisfacer las necesidades de los operadores jurídicos y no de los usuarios, por ejemplo, a través del uso de procedimientos y lenguaje técnico que dificultan la comprensión de la tramitación y el estado de las causas y la litigación a través de medios electrónicos a los que no toda la población tiene acceso.

Ante las barreras de acceso a la justicia, la respuesta tradicional que generalmente implementan los Estados ha sido contar con más abogados, lo que implica optar por una solución altamente costosa y que no siempre logra garantizar el resolver de manera oportuna y satisfactoria los conflictos jurídicos que presenta la población.

Esta característica hace incluso que la comunicación e interacción de todo lo que ocurre en los tribunales sea para uso exclusivo de los abogados, lo que revela elementos de exclusión social en el escenario judicial, por la incomprensión que genera ello en los usuarios<sup>120</sup>.

Desde un enfoque de derechos que vela por el efectivo acceso a la justicia de toda la población, se requiere una mirada más inclusiva, una forma de traducir lo jurídico a las personas, desarrollando un

119. Existen conflictos en el orden civil, vecinal e incluso penal, en que la respuesta del sistema de justicia es lenta y/o deficiente, experimentando los usuarios la sensación de indefensión o insatisfacción respecto de los distintos operadores. Ello, por motivos de la legislación aplicable, la política judicial o de persecución penal en su caso.

120. La experiencia referida por las Corporaciones de Asistencia Judicial da cuenta de que en muchas ocasiones los usuarios no logran comprender lo que sucede en las audiencias judiciales a las que asisten, así como tampoco son capaces de entender las resoluciones judiciales emanadas desde los Tribunales. En este contexto, su participación incluso presencial en los hitos más relevantes de la tramitación no ha significado un mayor acceso a lo que acontece con sus causas judiciales, siendo necesaria la intermediación de un abogado/a para explicitar los avances y el estado del proceso.

modelo de atención que garantice que éstas puedan comprender qué ocurre con sus conflictos, cuáles son las alternativas de solución posibles, y qué implica que estos se judicialicen, a fin de tener cabal conocimiento de los efectos de sus actuaciones en juicio luego que otorgan un mandato judicial. En suma, se necesita de un enfoque pedagógico y humano de la justicia, pues las personas tienen derecho al acceso y a una defensa informada de sus derechos.

Según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas del año 2017, alcanzó un total de ingresos de causas judiciales correspondiente a 10.493.235 causas. De ellas, un 67,2% corresponde a asuntos conocidos por los Juzgados de Policía Local, equivalente a 7.048.765 causas. De éstas, un 91,8% corresponden a infracciones de tránsito y TAG. Continuando con la desagregación del total de ingresos judiciales anuales, 1.759.237 causas son presentadas por conflictos civiles, lo que equivale al 16,8% del total. Los asuntos de familia corresponden a 701.055 procesos (6,7%) y las causas penales ingresadas en 2017 fueron 638.403 (6,1%). Finalmente, en materia laboral se iniciaron 345.775 causas judiciales (3,3%).

Si bien, es posible deducir que existe una gran demanda de la ciudadanía por resolver su conflictividad a través de la jurisdicción, hay que tener presente que un número indeterminado, pero presumiblemente alto de personas que no llegan a estas instancias formales de prestación de servicios, dada la prevalencia de variadas barreras de acceso.

Con el objeto de conocer las necesidades jurídicas de la población, en el año 2015 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos llevó a cabo una medición en el país. Dicho estudio reveló que el 44,5% de las personas encuestadas afirmaron que tuvieron necesidades jurídicas en el último año<sup>121</sup>. Esto implica que 4 de cada 10 personas en Chile requerían servicios de justicia como orientación legal, mediación, representación judicial y acceso a tribunales. Esto representa aproximadamente un total de 7.820.431 personas en todo el país, según datos del censo de 2017.

El estudio permitió identificar además, que la distribución de las necesidades jurídicas de la población chilena presenta diferencias significativas según determinados perfiles, compuestos por determinadas variables que permiten establecer tales diferencias, esto quiere decir que la demanda potencial es mayor en determinados perfiles societales<sup>122</sup>. La población con necesidades jurídicas está presente en todos los perfiles, pero con mayor frecuencia en la población residente en zonas urbanas, entre los adultos jóvenes, en los niveles socioeconómicos altos, entre las personas con educación superior, en las personas cuya actividad es laboral y entre quienes se reconocen como pertenecientes a pueblos originarios. A lo anterior se agrega que las necesidades jurídicas son mayores cuando se trata de la zona norte del país, especialmente las regiones de Tarapacá y Atacama.

A continuación, se presentan en detalle los hallazgos del estudio con respecto a los perfiles anteriormente señalados.

En primer lugar, a nivel de la distinción entre zonas urbanas y rurales el estudio advierte que las zonas urbanas poseen un porcentaje significativamente mayor de personas que declaran necesidades jurídicas en el último año, con un 46%, a diferencia de las zonas rurales que registran un 35%. Por lo que efectivamente la zona de residencia corresponde a una variable diferenciadora a nivel de reconocimiento de necesidades jurídicas.

---

121. Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia (Estudio desarrollado por GfK Adimark Chile para el Ministerio de Justicia del Gobierno de Chile). Jul, 2015. Aplicada en hogares de todo el país sobre una muestra de 4.000 casos, con margen de error de  $\pm 1,55\%$  para resultados totales con varianza máxima y con diseño de 95% de confianza. Personas de 18 años a más.  
122. Ídem.

En segundo lugar, la edad también permitió encontrar diferencias, en tanto las personas de entre 25 y 39 años registran un porcentaje de 56% que declara necesidades jurídicas, que es significativamente mayor que el 46% de quienes tienen entre 40 y 59 años, el 41% de quienes tienen entre 18 y 25 años y el 32% de quienes tienen entre 60 años y más.

En cuanto al grupo socioeconómico el estudio reconoce una tendencia clara. A mayor nivel socioeconómico existe un mayor porcentaje de personas que declaran haber tenido alguna necesidad jurídica en el último año, en donde el grupo “ABC1/C2” alcanza un 50%, y por contraparte, los grupos socioeconómicos más bajos registran un menor porcentaje de personas que reconocen necesidades jurídicas, en donde el grupo “E” alcanza un 32%.

Un cuarto elemento diferenciador de las necesidades jurídicas según el estudio mencionado es la pertenencia a pueblos originarios, ya que las personas que pertenecen a algún pueblo originario declaran en un 51% haber tenido necesidades jurídicas en el último año, resultado que es significativamente mayor al 43% que declara la misma situación en el grupo de los que no pertenecen a ningún pueblo originario.

En quinto lugar, estaría la escolaridad, donde el estudio observó una tendencia en tanto a mayor escolaridad es posible encontrar un mayor porcentaje de personas que declaran necesidades jurídicas, ya que el segmento con educación superior alcanza un 51%, mientras que el segmento de secundaria un 43% y el de básica o menos un 37%.

Finalmente, en referencia a la actividad, el estudio identifica que las personas que trabajan poseen un mayor porcentaje de personas que reconocen necesidades jurídicas en el último año con un 48%, mientras que quienes no trabajan registran un 39%, siendo esta diferencia estadísticamente significativa.

Gracias a estos resultados, el estudio de necesidades jurídicas logra concluir que las necesidades no se presentan de manera homogénea dentro de la población, sino que existen niveles de reconocimiento de necesidades jurídicas diferenciados según una serie de variables segmentadoras<sup>123</sup>.

Otro aspecto que destacamos del estudio de GfK Adimark, se refiere a que las necesidades jurídicas también se presentan de manera diferenciada según el área temática a la que correspondan, no obstante, estas diferencias que se logran observar a nivel general no alcanzan a constituirse como diferencias estadísticamente significativas, esto pese a que existan diferencias importantes en áreas como penal (15,4%) y educación (3,6%), ya que para que una diferencia quede establecida como significativa tiene que serlo respecto de todas las áreas temáticas, no solo de una de ellas, y en este caso el área penal no alcanza a ser significativamente distinta de, por ejemplo, el área de vivienda (10,3%). No obstante, las áreas temáticas sí logran establecer diferencias significativas cuando se evalúan a nivel de segmentos o regiones específicos.

El resultado general considera que las necesidades se dividen según dimensiones en un 15,4% en el ámbito penal, siendo el principal foco de los problemas y necesidades jurídicas declarados por la población, seguido por las necesidades en la dimensión de la vivienda con un 10,3%, luego economía y patrimonio con 8,9%, salud con 8,4%, trabajo con 8%, familia con 6,2%, discriminación y vulneración de derechos con 5,7%, seguros de salud con 5,3%, infracciones con 4,3% y por último educación con 3,6%, todos estos porcentajes sobre el total de 4.000 encuestados, los cuales

123. Las variables que no lograron establecerse como diferenciadoras del reconocimiento de necesidades jurídicas son el sexo, la nacionalidad y la situación de discapacidad. No obstante, no se debe descartar que alguna de estas variables pueda resultar diferenciadora al analizar su accionar en la interacción con otras variables segmentadoras.

pueden haber declarado necesidades en más de una de las áreas temáticas, lo que explica que los porcentajes no sumen 100%.

Otro resultado relevante obtenido a partir del estudio es la cantidad de necesidades jurídicas que declara cada persona. Sobre lo anterior, el estudio afirma que el promedio de necesidades jurídicas para la población total del país es de 0,9 necesidades. Mientras que a nivel únicamente de la población que declara al menos una necesidad jurídica el promedio se eleva a 1,9 necesidades. En este sentido, un 24% de las personas declaró 1 necesidad jurídica, el 10% declaró 2 necesidades, un 5% con 3 necesidades, un 2% con 4 necesidades, 1% con 5 necesidades y 1% con 6 o más necesidades. Mientras que el porcentaje de personas que no declaró ninguna necesidad jurídica es de 55%.

De todas estas necesidades identificadas por el estudio, también se consultó por la cantidad de éstas que no han sido resueltas, constituyéndose en necesidades insatisfechas. El estudio definió como necesidades jurídicas insatisfechas, aquellas necesidades en que el problema no se ha solucionado y/o no ha sido llevado al sistema de justicia, considerando este último desde una perspectiva amplia del concepto de acceso a justicia, es decir, no solo el acceso a tribunales, sino que considerando también mecanismos alternativos de resolución de conflictos o el acceso a instancias de asesoría jurídica y legal, entre otros. En términos concretos, las necesidades insatisfechas fueron aquellas en las que no se hizo nada, se conversó con los involucrados, se amenazó o se tomó otro tipo de acción, y que, además, no son considerados como “solucionadas” por los encuestados.

Dada las acciones antes descritas y el estado de las necesidades jurídicas, se constata que las necesidades insatisfechas alcanzan al 43% de los casos, distribuyéndose de manera heterogénea en las diversas materias, estando presente en todas ellas. Junto con ello, el estudio destaca que en las dimensiones de vivienda, discriminación y vulneración de derechos, salud y seguros de salud se observan porcentajes de necesidades jurídicas insatisfechas que superan al 50% de los casos. Por el lado opuesto, las áreas temáticas que presentan mayor porcentaje de necesidades jurídicas satisfechas son familia con un 84%, infracciones con 76% y penal con 68%. A modo general, las temáticas se mueven en valores de porcentajes de necesidades jurídicas insatisfechas que van desde el 16% (familia) hasta el 61% (vivienda).

El estudio advierte además, que en las áreas que existe una mayor propensión al acceso al sistema de justicia (Familia y penal principalmente), sus necesidades o conflictos jurídicos están asociados a relaciones interpersonales, mientras que al enfrentarse a todas las áreas donde la satisfacción de la necesidad implicaría probablemente ingreso al sistema de justicia en confrontación con una institución, se produce un importante aumento de las necesidades jurídicas insatisfechas, por ejemplo, en materia de salud o seguros de salud, en donde los problemas son con hospitales, consultorios, FONASA, ISAPRE, entre otros.

En relación a los segmentos sociodemográficos estudiados, se observa que, así como el ciclo de vida (Edad) se constituyó en la variable ordenadora del reconocimiento de las necesidades jurídicas, el grupo socioeconómico lo es en la insatisfacción de las necesidades jurídicas, observándose una relación clara. La tendencia que constata el estudio es la siguiente: existe una mayor insatisfacción de necesidades jurídicas en la medida que disminuye el grupo socioeconómico, alcanzado el más alto valor en 58% para el grupo socioeconómico (GSE) E. Pero, la cifra se eleva a 73% con necesidades insatisfechas cuando se trata personas con discapacidad pertenecientes al GSE E.

Un segundo aspecto relevante de las necesidades jurídicas insatisfechas, corresponde según el estudio a las personas con condición de discapacidad del GSE D, elevando la cifra de 46% a 54%, e incluso hasta 67% cuando se trata de personas de 39 años o menos en situación de discapacidad del grupo D. Esta situación contrasta con las personas del grupo C 3, que son quienes presentan

los porcentajes más bajos de personas con necesidades jurídicas insatisfechas, alcanzando su valor más bajo en quienes no trabajan del grupo C 3, con un 27% con necesidades jurídicas insatisfechas. Finalmente, en el GSE ABC1 – C2 es posible identificar a un segmento de mayor presencia de necesidades jurídicas insatisfechas que se origina por el marcador de diferencia de ocupación: Las personas que no trabajan de dicho grupo poseen un 62% de necesidades jurídicas insatisfechas.

Con el objeto de relevar información útil para éste diagnóstico, y, que a la vez sirviese de insumo para el diseño del futuro Plan Nacional de Acceso a la Justicia, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realizó en el año 2019 dos procesos de recolección de información, con distintas metodologías. La primera consistió en una Consulta Ciudadana Virtual (CCV)<sup>124</sup> y la segunda en una jornada de trabajo junto con el Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio<sup>125</sup>, con quienes se llevó a cabo un conversatorio tipo grupo focal.

En lo que respecta a la CCV, la muestra obtenida, fue de un total de 840 casos válidos. El perfil sociodemográfico de la muestra está conformado por un 58% de mujeres y un 42% de hombres. La composición etaria presenta los siguientes tramos: un 5% de personas entre 18 y 25 años, 38% entre 26 y 39 años, 46% entre 40 y 59 años y 10% entre 60 años y más. En referencia a la nacionalidad el 97,7% son chilenos, correspondiente sólo el 2,3% a encuestados y encuestadas, extranjeros/as. Finalmente, el nivel educacional de la muestra obtenida da cuenta de una población con niveles altos de educación: el 50% de los encuestados y encuestadas declaró tener un nivel de educación técnica o universitaria completa y el 33% declaró tener un postgrado. Junto con ello, la muestra obtenida fue mayoritariamente de la Región Metropolitana (56%) distribuyéndose minoritariamente en el resto de las regiones.

La principal conclusión que se puede obtener de los resultados de la CCV, es que las necesidades jurídicas de la muestra obtenida alcanzaron al 76% de la población encuestada. Si bien, el porcentaje parece alto, nuestro único punto de comparación remite al ya citado Estudio de necesidades jurídicas y acceso a la justicia, realizado en 2015.

Considerando las conclusiones de dicha investigación, una posible explicación a la mayor magnitud que presentan las necesidades jurídicas en la muestra obtenida en la consulta virtual, podría deberse a las características de estas, dado que, y como sabemos, hay ciertas características que poseen las necesidades jurídicas que están documentadas a nivel nacional e internacional que inciden en la magnitud de dichas necesidades.

Para el caso particular de la CCV se considerarán tres aspectos o variables, que pueden influenciar en la mayor identificación de las necesidades jurídicas, estos aspectos son: zona urbana, escolaridad y nivel socioeconómico. Considerando estos aspectos, los resultados de las CCV sostienen que efectivamente la muestra obtenida tiene características particulares: es una muestra mayoritariamente urbana y que presenta altos niveles educacionales como socioeconómicos, lo que explica a su vez que tengan mayor cantidad de necesidades jurídicas. Por estos motivos, el alto porcentaje de necesidades identificadas corresponde a las características propias del grupo socioeconómico encuestado, resultados que son coincidentes con la investigación de 2015.

124. Se realizó a través de la incorporación de una encuesta digital en la plataforma web institucional, buscando generar un mayor acceso y facilitar la comprensión. Junto con ello, se elaboró una estrategia comunicacional a cargo de la Unidad de Comunicaciones y de Participación Ciudadana del Ministerio. Para la difusión se contó con el apoyo de los servicios dependientes y relacionados del Ministerio. La consulta, estuvo disponible entre el 28 de junio hasta el 22 de julio del año 2019, alcanzando un total de 853 respuestas, quedando finalmente un total de 840 casos válidos.

125. La jornada de trabajo se realizó el 18 de julio del 2019, con 5 participantes alcanzando una duración del grupo focal de 1 hora 54 minutos. Los participantes representan a los siguientes grupos vulnerables, Niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, personas privadas de libertad, pueblos originarios y juntas de vecinos.

Dentro de los otros resultados que fue posible extraer de la CCV se destaca lo siguiente: Las tres dimensiones o áreas donde se identifican mayores necesidades jurídicas son las que dicen relación con productos y/o servicios con un 37%, salud con un 25% y víctima de delito con el 23%. Otro aspecto a destacar, una vez identificadas las necesidades jurídicas, fue recabar información respecto a qué acciones o inacciones fueron tomadas a consecuencia. Para el caso de la consulta virtual, el 53% de las personas que tuvieron alguna necesidad jurídica en el último año no solicitó ayuda. El no solicitar ayuda, es un factor relevante, el cual se ha conceptualizado como una barrera de acceso. En este punto, cabe señalar que las personas no solicitaron ayuda debido a que pudieron resolver su conflicto de manera directa “autogestión” (20,7%), por costos de abogado (18,1%), por costos emocionales (9,8%) y por desconfianza en los procedimientos de justicia (6,8%).

Los resultados de la CCV son compartidos por el grupo focal realizado con los representantes del COSOC del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Así, la percepción de la existencia de necesidades jurídicas, tanto en la población general como en población vulnerable, es compartida por los representantes del COSOC, quienes en el grupo focal señalaron estar de acuerdo con las presentadas en el estudio, pero advirtieron la necesidad de incorporar otras, más específicas, como por ejemplo, necesidades referidas a bienes nacionales y/o naturales, para el caso de pueblos originarios, necesidades en materias medioambientales, necesidades producto de conflictos con el Estado y de determinar las necesidades jurídicas presentes en población privada de libertad dada la inexistencia de un catastro de este tipo.

Junto con ello, los representantes del COSOC que participaron en el grupo focal, ponen gran énfasis en los problemas que deben enfrentar las personas a la hora de tomar contacto con los servicios de justicia. Dentro de los aspectos destacados se encuentran: la poca cercanía o empatía de los operadores de los servicios de justicia, en muchos casos la existencia de sentimientos de discriminación, las malas experiencias previas con los servicios de justicia, las respuestas insatisfactorias sobre todo para el caso de los conflictos pequeños o vecinales, y la existencia de un gran nivel de desconocimiento de la ciudadanía respecto de sus derechos.

Para finalizar tanto en la CCV como en grupo focal realizado con el COSOC se les consultó a los participantes respecto del futuro Plan Nacional de Acceso a la Justicia. En primer lugar, destacamos que la CCV arrojó como resultado que el Plan debería contener, como áreas o servicios: la representación jurídica gratuita (71,1%), la orientación legal (61,1%), la asistencia a víctimas (47,9%), la difusión de derechos (36,7%) y la mediación (34,4%). Además, debería focalizarse en niños, niñas y adolescentes (69,3%), adultos mayores (54,5%), víctimas de delitos (52,4%) y mujeres (42,7%).

Junto con ello, de las opiniones vertidas en el grupo focal se establecieron recomendaciones transversales que el futuro Plan debiera contener. En primer lugar, se hace hincapié en la simplificación de los procesos, haciéndolos menos complejos y propiciando una relación directa con las partes y/o con el juez. En segundo lugar, acercar la justicia a las personas dando un rol o un lugar no solo a los grandes conflictos o delitos sino también a las cosas que impactan en la vida diaria de las personas como son los conflictos vecinales y comunitarios. El tercer lineamiento transversal mencionado corresponde a bajar los costos para potenciar el acceso. Otro aspecto señalado remite a la capacitación de los actores intervinientes, lo cual es necesario para dar una adecuada orientación y prestación de servicios, esto se agudiza aún más para atención a grupos prioritarios como es el caso de adultos mayores, pueblos indígenas y migrantes.

Tal y como fue mencionado en los resultados anteriores, para garantizar el acceso a la justicia se deben perfeccionar los mecanismos de focalización existentes, procurando ampliar la cobertura de los servicios. Así, el acceso a la justicia tiene que abocarse a satisfacer las necesidades jurídicas de las personas que están directamente afectadas en sus derechos y que no tienen los medios o la

capacidad de poder reivindicarlos, sea porque no tiene los recursos económicos o porque no cuenta con las condiciones o la capacidad para ejercer sus derechos. Es precisamente en estos casos en donde el Estado debe brindar las facilidades para que estos sectores vulnerables puedan acceder.

En estos casos es necesario precisar los grupos que requieren una mayor atención y esfuerzos desde los servicios para cubrir la demanda de acceso a la justicia. Una lista de estos grupos y su dimensión es la siguiente:

Grupo en condición de vulnerabilidad	Totales
Población pobreza monetaria	1.528.284
Población pobreza multidimensional	3.637.818
Población pobre femenina	836.009
Personas con diversidad sexual	421.776
Población con discapacidad	1.419.301
Población migrante	1.251.225
Víctimas VIF	137.338
Mujeres asesinadas	134
Población indígena	2.249.472
Adultos mayores con dependencia funcional	2.495.508
Población penitenciaria (régimen cerrado)	50.742
Mujeres recluidas	4.331
Indígenas recluidos	1.506
Mujeres indígenas recluidas	265
Extranjeros recluidos	2.943
Mujeres extranjeras recluidas	573

Fuente: CASEN 2017.

Tanto la pobreza monetaria que alcanza el 8,6% de la población, como la multidimensional que es el 20,7%, deben ser tomadas en cuenta para el desarrollo de las estrategias de acceso a la justicia; sin embargo, éstos no constituyen los únicos grupos en donde hay que focalizar el trabajo de orientación legal y representación jurídica<sup>126</sup>. Precisamente existen grupos especialmente vulnerables como los que representan la diversidad sexual que según el CASEN superan las 420 mil personas, los discapacitados que en el país ascienden a un total de 1.419.301 personas, la población migrante que alcanza 1.251.225, la población indígena 2.249.472, los adultos mayores 2.495.508 y la población penitenciaria que llega a 50.742 personas. No son los únicos datos relevantes conforme puede verse de la tabla, pues están las variables especiales de víctimas y el enfoque de género en cada segmento.

Los números pueden revelar más énfasis en vulnerabilidad, si cruzamos variables como pobreza con población indígena en prisión y mujeres. O pobreza con discapacidad y género. O diversidad sexual, migrantes y víctima. Nos referimos a lo que se denomina hipervulnerabilidad en donde por conjugarse diversos factores se generan mayores dificultades de acceso. Por ejemplo, la Región del Ñuble que tiene el segundo mayor porcentaje de pobres en el país (16,1%), tiene el mayor porcentaje

126. El ámbito de pobreza ya ha sido adelantado en líneas anteriores. Es importante precisar que las estrategias de acceso deberían ser más enfáticas en las regiones de mayor incidencia de pobreza monetaria como La Araucanía (17,2%), Ñuble (16,1), Biobío (12,3), Los Ríos (12,1), Coquimbo (11,9), y Los Lagos (11,7).

de discapacitados (12,5%) y tiene el mayor porcentaje de adultos mayores con dependencia funcional (19,7%). La data existente nos revela la necesidad de confeccionar un mapa de potenciales demandas de acceso a la justicia del país, para focalizar mejor las estrategias y segmentar mejor los servicios.

Junto con la focalización, otro elemento a considerar para garantizar el acceso a la justicia, refiere a la oferta de servicios disponibles. Actualmente, la oferta de servicios jurídicos en Chile es amplia respecto a la cantidad de instituciones que prestan estos servicios, pero es atomizada y carece de un lineamiento general. Este diagnóstico es compartido por el Poder Judicial, señalando "(...) *El Estado no dispone de una respuesta unívoca, completa e integral para la satisfacción de las necesidades jurídicas, circunstancia que no sólo impide la correcta resolución de las controversias individualmente consideradas, sino que más aún, contribuye a su profundización, arraigamiento y radicalización en el largo plazo.*"<sup>127</sup>.

En relación a las instituciones que intervienen en las necesidades jurídicas, el estudio de GfK Adimark, advierte que la oferta en Chile está dada por el Estado a través de sus servicios públicos (35%), la sociedad civil por medio de ONGs y Fundaciones (38%) y las universidades (23%)<sup>128</sup>. Se destaca, además, que el Estado opera como el factor correctivo de la inequidad de la oferta, encontrándose presente en las regiones del país. Este factor correctivo permite garantizar prestaciones en todo el territorio, particularmente en los lugares en que no existe presencia de organizaciones no gubernamentales y fundaciones.

También en materia de oferta, el estudio advierte que los servicios disponibles no son especializados, sino que coexisten diversos ámbitos temáticos que son abordados por una misma institución. Las áreas que cuentan con mayor cobertura son familia, economía y patrimonio, discriminación y vulneración de derechos. En cambio, no hay oferta de servicios jurídicos relacionados con infracciones, y también ésta es mínima cuando se trata de salud.

Otra constatación de esta investigación es la baja segmentación de servicios para grupos específicos. Cuando se generan distinciones en el destinatario de la oferta, los segmentos que son mencionados son: las personas de niveles socioeconómicos bajos, los niños y adolescentes y las mujeres. En conclusión, mientras que la demanda potencial de servicios jurídicos es diversa y desigual en distribución y composición según posición social, la oferta es homogénea en convocatoria de destinatarios.

En consecuencia, se ha constatado la existencia de un proceso de mejoramiento de las condiciones de acceso a la justicia desde la perspectiva del Estado, desde la década de 1990. Sin embargo, el diagnóstico más reciente permite concluir la necesidad de impulsar una agenda de modernización que complemente las reformas judiciales en curso. Esto se ve sustentado en que actualmente existe un déficit de articulación institucional, carencia de una agenda de trabajo a mediano y largo plazo, y algunas instituciones requieren una actualización de su orgánica y normativa, entre otros. Todos estos antecedentes nos permiten concluir que la institucionalidad vigente cuenta con un importante desafío por mayor y mejor coordinación y planificación estratégica, pues el sistema actual no permite satisfacer completamente la demanda de necesidades de la ciudadanía y no recoge completamente los estándares internacionales.

127. Poder Judicial. "Juntos Construyamos Centros de Justicia Ciudadanos". 2015.

128. El estudio realizó una revisión bibliográfica de un total de 52 instituciones que otorgan servicios jurídicos en los términos que se especificaron para la investigación.



## 4. Oferta de acceso a la justicia

En Chile, desde hace décadas, ha existido una preocupación por brindar servicios de orientación y representación jurídica para la defensa de los derechos de las personas. De este modo, el país cuenta con un servicio público de amplia cobertura territorial, como lo son las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, hecho que no es común en Latinoamérica.

En esta línea, a fines de los años noventa se creó la Defensoría Penal Pública, y posteriormente cada reforma procesal implementada contó con un refuerzo y/o rediseño de los servicios de asistencia jurídica, para lograr satisfacer las demandas de la población, sin perjuicio de la existencia de ámbitos en donde aún ello se presenta de un modo deficitario.

Por otra parte, como se ha señalado anteriormente, existen algunos servicios públicos destinados a velar por los derechos y prestaciones sociales de grupos prioritarios, quienes también han implementado servicios de orientación y asesoría jurídica.

Desde el sector privado, se cuenta además, con prestaciones en materia de defensa legal desde las escuelas de derecho de las Universidades, y se contabilizan diversos esfuerzos de entidades privadas, sin fines de lucro, todos quienes aportan a mejorar el acceso a la justicia de grupos vulnerables<sup>129</sup>.

No obstante, estos esfuerzos están atomizados y no se integran en un sistema de acceso a la justicia que permita una mayor especialización temática, coordinación intersectorial que incluya a los privados y una mejor focalización respecto de grupos específicos.

Es así como, observando la institucionalidad vigente, desde los diálogos sostenidos con actores relevantes para la construcción de este diagnóstico se aprecia en el ambiente la idea de que el actual modelo de las Corporaciones de Asistencia Judicial se encuentra agotado y que, para potenciar mejor estos esfuerzos es necesario pensar en reformas que den articulación, coordinación y complementariedad a la oferta. Esta es la razón además, por la que diversos Gobiernos también han planteado la necesidad de dotar al país de un Servicio Nacional de Asistencia Judicial, generándose en distintos momentos grupos de trabajo prelegislativo que han esbozado iniciativas que no han sido finalmente presentadas al Congreso Nacional<sup>130</sup>.

La carencia de un Servicio, pero más aún, de un sistema integrado de acceso a la justicia capaz de convocar y otorgar lineamientos técnicos a la oferta pública y privada, ha planteado la necesidad de crear un Plan Nacional, que genere espacios de participación para abordar estos desafíos, recogiendo

---

129. El modelo que desarrolla Chile a diferencia de otros países de la región se basa en una tradición de prestaciones de defensa jurídica de varias décadas y que se encuentra extendido en el territorio del país. De hecho, es uno de los servicios sociales más extendidos en el país.

130. Ver nota del MINJUSDH de mayo de 2018: <http://www.minjusticia.gob.cl/presidente-de-la-corte-suprema-entrega-al-ministro-hernan-larrain-documento-que-define-las-cinco-prioridades-a-trabajar-entre-el-maximo-tribunal-y-el-gobierno/> Última visita: 1 octubre 2019.

además el trabajo realizado por experiencias previas, como mesas técnicas o catastros con enfoque temático (penal, civil, laboral, etc.), o iniciativas dirigidas a un sector específico de la población más vulnerable (infancia, mujeres, privados de libertad, etc.).

Todos estos antecedentes nos permiten concluir que **la institucionalidad vigente cuenta con un importante desafío por mayor y mejor coordinación y planificación estratégica, pues el sistema actual no permite satisfacer completamente la demanda de necesidades de la ciudadanía y no recoge completamente los estándares internacionales.** Lo que ha ocurrido en el caso Chile, es que *“las vías para superar los déficits normativos han sido administrativas y jurisdiccionales, pero ambos han topado con problemas institucionales y culturales para cumplir con los estándares internacionales en materia de acceso a la justicia, problemas compartidos por la gran parte de los países latinoamericanos”*<sup>131</sup>.

## 4.1. Prestadores públicos del sector justicia

### 4.1.1. Corporaciones de Asistencia Judicial.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial son entidades de derecho público que funcionan de manera descentralizada en todo el país. Nacieron en 1981 reemplazando a los consultorios jurídicos del Colegio de Abogados de Chile<sup>132</sup> como tres servicios públicos creados por la Ley N° 17.995. Posteriormente, en el año 1987 mediante la Ley N° 18.632 se subdivide una de ellas, alcanzando de este modo la actual estructuración del sistema:

- **Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta (CAJTA)**, con cobertura en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, y Antofagasta.
- **Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (CAJVAL)**, que atiende a las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso.
- **Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (CAJMETRO)**, con presencia en las regiones de O'Higgins, Maule, Magallanes y la Antártica Chilena y Metropolitana.
- **Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío (CAJBIOBIO)**, que atiende a las regiones de Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.

Conforme a las normas que les dan origen, estas Corporaciones tienen un doble objeto: por una parte, deben proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos, y por otra, brindar a los egresados de Derecho postulantes al título de Abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a lo preceptuado en el artículo 523 N° 5 del Código Orgánico de Tribunales.

Cada Corporación cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio. Están encabezadas por un Consejo Directivo conformado por el Secretario Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos (SEREMI) quien lo preside, un representante del Consejo de Defensa del Estado y dos abogados en representación del ejercicio libre de la profesión designados por la Cartera de Justicia y Derechos Humanos cada dos años. Adicionalmente, en tres de las cuatro Corporaciones integran también el Consejo Directivo dos decanos de la Facultad de Derecho de casas de estudio presentes en la región. Sólo en el caso de la última Corporación creada, no se cuenta con la presencia de académicos, y en su reemplazo la norma dispuso que integrasen su Consejo Directivo 2 representantes de los municipios que mantuviesen convenio con el Servicio.

131. CEJA (2017)

132. Los consultorios del Colegio fueron creados conforme a lo dispuesto por el artículo 12 de la ley N° 4.409 y reglamentados por el decreto supremo del Ministerio de Justicia 1.450 de 1935. Corresponden a una vieja tradición de servicios en Chile.

Conforme lo disponen los respectivos Estatutos que rigen a estos servicios públicos, cada una de ellas tiene un Director General designado por su respectivo Consejo Directivo, quien tiene como función principal organizar los servicios necesarios para el cumplimiento de sus objetivos. Cada Corporación determina la dotación del personal que sea necesaria para la buena marcha del servicio, con cargo principalmente al financiamiento asignado anualmente vía Ley de Presupuestos del Sector Público.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial son uno de los servicios jurídico sociales más extendidos en el país, con una amplia cobertura que alcanza en el año 2019 al 94% de las comunas del territorio nacional.

Sus prestaciones jurídico sociales se encuentran organizadas a través de componentes o líneas de servicios que entregan a la población. Estos componentes o líneas son:

1. Orientación e información en Derecho (OI), servicio se brinda a través de la asesoría de un profesional abogado/a y/o asistente social, quien acoge y entrega información socio-jurídica respecto del problema o conflicto consultado, los deberes y derechos del usuario/a, y la manera más adecuada de hacer efectivo su ejercicio. Por otra parte, el servicio de Orientación e Información ofrece un abordaje diferente de los conflictos, intentando evitar la judicialización de los mismos, presentando alternativas al usuario/a para su mejor resolución, por ejemplo, a través de la vía colaborativa. Se trata de un servicio profesional, que brinda una atención personalizada y que se otorga sin calificación socioeconómica previa, la que se requiere sólo para el posterior patrocinio judicial, en el caso de ser procedente. Si por la naturaleza del conflicto se requieren otras intervenciones profesionales para la concreción de gestiones extrajudiciales que puedan resolver el conflicto jurídico planteado por el usuario/a, estas se brindan a continuación de la orientación, por ejemplo, efectuando una derivación a otra institución pública o privada, o a otro Centro institucional, o facilitando la realización de diligencias u escritos ante instancias administrativas.
2. Solución colaborativa de conflictos (SCC), entendida como una vía alternativa a la judicial para resolver conflictos jurídicos, con la participación colaborativa y protagónica de las partes involucradas, asistiéndolas por medio de la conciliación en los Consultorios Jurídicos y de la mediación en los Centros Especializados.
3. Patrocinio y representación judicial, que se refiere a la asesoría profesional de abogados/as para representar al usuario/a ante los tribunales de justicia en la solución de un conflicto jurídico, los cuales no son susceptibles de resolver alternativamente o cuando no se ha podido llegar a acuerdo extrajudicialmente. Para acceder a este servicio, las personas deben cumplir con los requisitos establecidos por la institución, para lo cual se efectúa una calificación socioeconómica de su situación y se evalúa la viabilidad jurídica de su pretensión. En el otorgamiento de este servicio intervienen postulantes que realizan su práctica profesional, y que deben actuar en los procesos cuando así lo determine el abogado/a responsable de la causa, con poder delegado para cada actuación.<sup>133</sup>
4. Atención integral a víctimas de delitos violentos, la cual tiene por objeto brindar atención integral a las víctimas de delitos violentos y sus familias, con el propósito de ayudar a las personas a superar la situación traumática, restablecer su funcionamiento habitual e integrar la experiencia vivida. La atención con víctimas implica necesariamente desarrollar estrategias de intervención no sólo frente a las consecuencias directas del delito, sino que, además, en aquellos organismos que victimizan secundariamente a las personas afectadas. Dado a esto, se desarrollan actividades para fortalecer la coordinación del trabajo de las redes y también se entregan herramientas a la comunidad para comprender y aplicar sus derechos, y prevenir la ocurrencia de hechos violentos, otorgando ayuda a las personas para esclarecer las circunstancias del delito y establecer responsabilidades de las personas que lo cometieron.

---

133. No obstante, algunos cuestionan la participación de postulantes en la solución de los conflictos de las personas toda vez que se plantea la profesionalización de los mismos y que las CAJ tengan ese doble objeto de proporcionar asistencia judicial o jurídica gratuita a personas de escasos recursos y proporcionar a los egresados de las escuelas de derecho la práctica necesaria para obtener el título de abogado. Es un tema que debiera debatirse.

5. Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos, comprende aquellos servicios de la asistencia jurídica que se vinculan con la comunidad antes que ella perciba los conflictos socio jurídicos o cuando los vivencia, orientando, formando y potenciando con un enfoque colectivo a este grupo social para fortalecerlos en la detección precoz de este tipo de situaciones y su abordaje integral. La prevención colectiva interviene con grupos o comunidades, anticipándose a la sucesión de problemas jurídicos. La promoción de derechos apunta al fomento de estilos de vida entre las personas, en su espacio cotidiano, de tal forma de vivir positivamente los derechos. Por ello el acento está puesto en el desarrollo de habilidades, cambio de actitudes, fomento de hábitos y refuerzo de factores protectores que permitan el ejercicio positivo de los derechos.
6. Formación práctica a postulantes al título de abogado. Las Corporaciones de Asistencia Judicial deben proporcionar a los egresados y licenciados en ciencias jurídicas, postulantes al título de Abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a lo preceptuado en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. La labor del postulante se encuentra normada en virtud del Reglamento de Práctica profesional de postulantes al título de abogado contenido en el Decreto Supremo N° 265 de 1985, del Ministerio de Justicia, y el Protocolo que regula las condiciones generales para la realización de la práctica profesional de los postulantes al título de abogado suscrito entre la Subsecretaría de Justicia y las CAJ el 10 de agosto del año 2009.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial entregan sus servicios a los usuarios/as a través de Consultorios Jurídicos fijos y móviles, y mediante Centros Especializados. Los Consultorios Jurídicos fijos están instalados en todas las comunas donde existe tribunal y extienden su atención a las comunas que forman parte de la jurisdicción de éste. Sus equipos están conformados básicamente por abogados/as, asistentes sociales, secretarios/as, más la colaboración de postulantes. El tamaño de los equipos depende de la población beneficiaria potencial de cada centro. Estos Consultorios entregan servicios de Orientación e Información en Derecho, Solución Colaborativa de Conflictos, Patrocinio en Juicio y también efectúan trabajos de prevención y educación hacia la comunidad. Los Consultorios Jurídicos móviles tienen por objetivo acercar la asistencia jurídica a las personas que viven en localidades alejadas y de difícil acceso. Sus líneas de atención son semejantes a las de los consultorios fijos, y sus equipos están compuestos por un abogado/a, un asistente social y un conductor/secretario.

Existen también Centros Especializados en la mayoría de las regiones, destinados a entregar un servicio que privilegia mecanismos de atención específicos, focos de conflictividad y algunos grupos vulnerables. Estos Centros especializados son: de Mediación, de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos y las Oficinas de Defensoría Laboral. El sistema público de asistencia jurídica gratuita entrega sus servicios a los usuarios/as a través de Consultorios Jurídicos fijos y móviles, y mediante Centros Especializados.

Los Consultorios Jurídicos fijos están instalados en todas las comunas donde existe tribunal y extienden su atención a las comunas que forman parte de la jurisdicción de éste. Sus equipos están conformados básicamente por abogados/as, asistentes sociales, secretarios/as, más la colaboración de postulantes. El tamaño de los equipos depende de la población beneficiaria potencial de cada centro. Estos Consultorios entregan servicios de Orientación e Información en Derecho, Solución Colaborativa de Conflictos, Patrocinio en Juicio y también efectúan trabajos de prevención y educación hacia la comunidad.

Los Consultorios Jurídicos móviles tienen por objetivo acercar la asistencia jurídica a las personas que viven en localidades alejadas y de difícil acceso. Sus líneas de atención son semejantes a las de los consultorios fijos, y sus equipos están compuestos por un abogado/a, un asistente social y un conductor/secretario.

Existen también Centros Especializados en la mayoría de las regiones, destinados a entregar un servicio que privilegia mecanismos de atención específicos, focos de conflictividad y algunos grupos

vulnerables. Estos Centros especializados son: de Mediación, de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI) y las Oficinas de Defensoría Laboral.

Oferta nacional de servicios de las CAJ							
	Consult. Fijos	Consult. Móviles	Centros Mediación	Centros Víctimas	Oficinas Defensa Laboral	Total Unidades Operativas	Total personal
CAJTA	11	4	1	3	4	23	168
CAJVAL	48	5	3	4	10	70	383
CAJMETRO	70	5	4	8	13	100	828
CAJBIOBIO	135	8	4	6	11	164	637
TOTAL	264	22	12	21	38	357	2.016

Fuente: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019.

Como puede observarse, al mes de diciembre de 2019, existían 2.016 personas laborando en las Corporaciones de Asistencia Judicial, quienes, sin perjuicio de revestir de la condición de funcionarios públicos, poseen un régimen de contratación regido por el Código del Trabajo, por expresa disposición legal.

Naturalmente, la profesión de mayor incidencia entre los funcionarios es la de abogados y abogadas, la cual representa el 45,8% del personal contratado por estos Servicios. El segundo grupo laboral son las y los asistentes sociales llegando al 11,6% en todo el país. A todo ello debe agregarse el contingente de postulantes egresados de la carrera de derecho<sup>134</sup>, quienes son aproximadamente 4.000 anualmente.

Para poder identificar las brechas en los servicios debe conocerse la oferta y demanda de los mismos. El promedio de la oferta de servicios en relación a la población del país indica que existe una oferta disímil por CAJ, pues mientras en la Región Metropolitana la relación población/servicios es de 92.388 personas por cada unidad operativa lo que implica que tienen el mayor universo de población a atender, en la CAJBIOBIO la situación es inversa con 26.288 personas, sin embargo, la dispersión geográfica de ésta última repercute en el tamaño de sus unidades, que aunque presentes en un mayor número, cuentan con menos profesionales. La relación planteada se observa en la siguiente tabla:

Oferta nacional de servicios de las CAJ por población general y población pobre					
	Total Unidades Operativas	Población	Ratio oferta/población	Personas en situación de pobreza	Ratio oferta/Personas en situación de pobreza
CAJTA	23	1.164.160	50.615,6	65.800	2.680
CAJVAL	70	2.859.656	40.852,2	246.406	3.520
CAJMETRO	100	9.238.846	92.388,4	617324	6.173
CAJBIOBIO	164	4.311.341	26.288,6	598.754	3.650
TOTAL	357	17.574.003	49.226,8	1.528.284	4.280

Fuente: Datos pobreza, CASEN 2017. [https://www.pauta.cl/pauta/site/docs/20180821/20180821115630/presentacion\\_sintesis\\_de\\_resultados\\_casen\\_2017.pdf](https://www.pauta.cl/pauta/site/docs/20180821/20180821115630/presentacion_sintesis_de_resultados_casen_2017.pdf). Última visita: 1 octubre 2019.

134. Los postulantes deben realizar su práctica profesional en una de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial por un periodo de seis meses, siendo esta experiencia formativa un requisito establecido por el legislador para obtener el título profesional de abogado, conforme lo dispone el artículo 523 N° 5 del Código Orgánico de Tribunales.

La oferta de las unidades operativas en relación a los segmentos de pobreza, que son uno de los focos de atención objeto de las CAJ y que alcanza el 8,6% del total de la población del país (en pobreza monetaria en este caso), nos indica que también la relación es diversa dependiendo de la Corporación de que se trate, como el caso de la CAJ de la Región Metropolitana que cubre a 6.173 de personas en situación de pobreza, siguiéndole la CAJBIOBIO cuyo promedio de esta población por el número de unidades operativas es de 3.650. Luego está CAJVAL con 3.520 y finalmente CAJTA con el menor número de personas en esta condición por unidades de servicios, 2.680<sup>135</sup>.

Es importante apuntar que sobre el 65% la población beneficiaria que asiste a las Corporaciones de Asistencia Judicial es mayoritariamente femenina, siendo el 80% de sus prestaciones relacionadas con asuntos de familia y civiles.

No obstante lo expuesto, no es posible concluir que la sola oferta de oficinas y la cantidad de población en general o la pobreza, son las condiciones que definen con certeza cuántos usuarios se tendrán y dónde deben colocarse los recursos para el acceso a la justicia; pero es un indicador que genera una referencia objetiva. Precisamente, los resultados que exhiben estas Corporaciones, determinan que pueden encontrarse brechas. En esa línea se puede apreciar que, durante 2019, el principal servicio brindado por las CAJ fue la orientación jurídica que alcanzó un total de 701.508 personas y el segundo servicio fue la representación judicial con 145.508 casos ingresados a los tribunales. Esto implica que existe una ratio de 4 a 1 entre ambas: de cada cuatro orientaciones legales, un caso pasa al área judicial.

De igual modo, la defensa en temas laborales fue la tercera materia en importancia en cuanto a ingresos a los Tribunales de Justicia con 27.101 causas en 2019, siendo el último las querellas y acciones judiciales patrocinadas por los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, que fueron 1.917 causas.

Consolidado de las CAJ por tipo de servicio						
	Total Unidades Operativas	Población	Casos ingresados Orientación	Casos ingresados línea judicial	Querellas y acciones CAVI	Casos ingresados a tribunales materia laboral
CAJTA	23	1.164.160	46.569	13.136	126	2.321
CAJVAL	70	2.859.656	169.292	36.057	238	6.063
CAJMETRO	100	9.238.846	320.723	79.048	1.223	11.577
CAJBIOBIO	164	4.311.341	190.189	44.368	330	7.140
TOTAL	357	17.574.003	726.773	172.609	1.917	27.101

Fuente: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, datos año 2019.

Por su parte, las causas judiciales terminadas en el mismo periodo ascendieron a 175.824, de las cuales un 76,8% obtuvo un resultado favorable a los intereses alegados en juicio, tanto por los consultorios jurídicos como por las Oficinas de Defensa Laboral.

La solución colaborativa de conflictos a través de la mediación ha venido dando excelentes resultados. La gran mayoría de casos que se someten a estos mecanismos suelen llegar a una fórmula de

135. La información del ratio pobreza/unidades puede desagregarse incluso por región, en donde encontramos que O'Higgins tiene el indicador más alto con 8.513 pobres por unidad de servicios, siguiéndole Maule con 7.834, Metropolitana con 5.957, Coquimbo con 5.114, Biobío con 4.547, Araucanía 4.179, Valparaíso 3.468, Arica y Paríacota 3.390, Los Lagos 3.328, Los Ríos 3.213, Ñuble 2.857, Tarapacá 2.772, Antofagasta 2.732, Atacama 1.610, Aysén 605, y Magallanes 460 pobres por unidades de servicio CAJ.

autocomposición del conflicto. En 2019, este componente registró a nivel nacional, un total de 13.461 casos ingresados, tanto a Consultorios Jurídicos como a los Centros de Mediación<sup>136</sup>. Los casos resueltos evidencian que en el 66,6% se llega a un acuerdo por parte de los intervinientes.

En la línea de prevención de conflictos y promoción de derechos se contemplan actividades dirigidas a la comunidad, como talleres, cursos, seminarios, programas radiales, etc. Estas actividades en 2019 fueron 4.828.

En materia de atención integral a víctimas de delitos violentos, si bien se presentaron 1.917 querellas y acciones judiciales destinadas a perseguir y hacer efectiva la responsabilidad civil y penal por los ilícitos cometidos, ingresaron a los CAVI 4.600 personas, configurándose 3.355 casos que recibieron atención psicossociojurídica.

Por otra parte, en el marco de los compromisos institucionales de las Corporaciones de Asistencia Judicial para el año 2019, se efectuó la medición de un indicador de propósito que da cuenta de la sostenibilidad de los resultados favorables, tanto en materia de patrocinio judicial como en solución colaborativa de conflictos. Los resultados se exponen a continuación:

Con el fin de verificar el cumplimiento de sentencias judiciales, luego de un año del término de la causa, se encuestó a 2.250 usuarios de consultorios jurídicos y 324 usuarios de oficinas de defensa laboral, que obtuvieron resultados favorables un año antes. La encuesta mostró:

- En consultorios jurídicos, el 74,3% de los encuestados señaló que la sentencia se cumplió totalmente y el 11,8 % indicó que se cumplió parcialmente.
- En oficinas de defensa laboral, el 68,8% de los encuestados respondió que la sentencia se cumplió totalmente y el 13,9% que el cumplimiento fue parcial.

Para medir la sostenibilidad de los acuerdos, se encuestó a 898 usuarios de consultorios jurídicos y 350 de Centros de Mediación, que solucionaron sus conflictos a través de procesos de solución colaborativa (mediación o conciliación), luego de un año de logrados sus acuerdos. La encuesta mostró:

- En consultorios jurídicos, el 71,9% de los encuestados indicó que el acuerdo se cumplió totalmente y el 11,4% respondió que el cumplimiento fue parcial.
- En centros de mediación, el 64,3% de los encuestados señaló que el acuerdo se cumplió totalmente y el 15,7% respondió que el acuerdo se cumplió en forma parcial.

Si bien es cierto no todas las personas tienen necesidades jurídicas, conforme hemos visto en líneas anteriores, 4 de cada 10 personas sí requieren atender sus problemas (44,5%)<sup>137</sup>. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que existen grupos en condición de vulnerabilidad que son segmentos importantes de la población como migrantes, poblaciones indígenas, adultos mayores, entre otros, que también necesitan la atención de los servicios de las CAJ. En esa línea la estrategia que vienen efectuando las Corporaciones apunta a desarrollar programas de atención especializada de grupos vulnerables cuyo propósito es mejorar el acceso a la justicia de estos sectores.

Asimismo, los adultos mayores vienen siendo otro foco de interés que ha venido generando diversos convenios de colaboración, derivación y transferencia, para consolidarse como una línea de trabajo en 2020, que pretende proporcionar una defensa integral, jurídica y social en cada región y en algunas comunas con población mayormente envejecida.

136. Como fue señalado, se cuenta con 12 centros de mediación en todas las CAJ, con presencia y cobertura en capitales regionales. Las regiones que no poseen Centro de Mediación son Arica y Parícuta, Antofagasta, Los Ríos y Aysén.

137. Nos referimos al Estudio de necesidades Jurídica elaborado por Gfk en 2015.

En el caso de las víctimas de delitos, si bien como vimos las Corporaciones cuentan con 21 centros de atención a víctimas a nivel nacional, se reconoce que se requiere más presencia territorial, siendo deseable contar con este tipo de prestaciones, al menos en cuanto su componente jurídico, en cada comuna que sea asiento de un Juzgado de Garantía.

Conforme el trabajo desarrollado por la actual administración, las orientaciones técnicas entregadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a las Corporaciones de Asistencia Judicial están apuntando a fortalecer sus servicios considerando cuatro ejes:

- Acceso a la Justicia como eje central.
- Homologación de estándares y líneas de servicios.
- Desarrollar programas para grupos vulnerables prioritarios.
- Fortalecimiento institucional de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

En este contexto, existe consenso entre los actores académicos y del ámbito jurídico que se requiere una reforma y fortalecimiento de los servicios que entregan las Corporaciones, así como una revisión de su propia institucionalidad.

### **Defensa Especializada de Niños, Niñas y Adolescentes: Programa Mi Abogado**

El Programa “Mi Abogado” está destinado a brindar asistencia jurídica a todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren separados de sus familias en régimen de cuidado alternativo.

Este programa inició su etapa de diseño durante el segundo semestre del año 2016 y la prestación efectiva de servicios comenzó en el mes de agosto de 2017. Opera mediante la representación jurídica a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial, con las cuales se han generado convenios anuales de colaboración y transferencia de recursos.

El Programa contempla un modelo donde la elaboración de la estrategia jurídica y del seguimiento de la defensa es efectuado por un equipo conformado por tres profesionales, con el abogado liderando la causa, un psicólogo y un trabajador social que lo apoyan fuertemente en la gestión de la misma, proveyendo información técnica. En este contexto, el objetivo fundamental es asegurar una defensa técnica especializada para los NNA, construida a partir de los aportes profesionales interdisciplinarios, ejerciendo los mecanismos judiciales correspondientes a fin de obtener el resguardo efectivo de sus derechos, promoviendo su retorno a una vida en familia (ya sea de origen, de acogida o a través de un proceso de adopción) y el acceso a servicios que posibiliten una reparación del daño causado. La metodología busca transitar técnicamente hacia lo que se denomina “abogados del niño”, entendiendo éstos como una figura destinada a representar los intereses concretos de los NNA, bajo una serie de estándares técnicos y exigencias administrativas, que dan cuenta de una especialización de la defensa, y que tienen que ver con el cumplimiento de exigencias mínimas como el contacto directo entre el equipo jurídico psicosocial con el NNA, y la retroalimentación constante con quien tenga a su cargo el cuidado del NNA.

Se exige que los profesionales que trabajen en el Programa tengan experiencia y/o formación específica en materias de infancia, de modo de asegurar que se preste un servicio de la más alta calidad. Esta exigencia aplica tanto a los abogados como a los trabajadores sociales y psicólogos, y se fundamenta en que los profesionales de este Programa trabajan exclusivamente en causas de NNA del sistema de protección, modalidad cuidado alternativo, requiriendo conocimientos y habilidades específicas, estando impedidos, además, de abordar otras materias o funciones en la Corporación de Asistencia Judicial donde se encuentran instalados, en las jornadas destinadas a estos efectos.

El modelo de atención implementado provee una intervención especializada e interdisciplinaria, centrada tanto en los aspectos judiciales de la representación, como en factores psicológicos y sociales de niños, niñas y adolescentes. Así, además de la intervención con enfoque interdisciplinario, este Programa busca asegurar el bienestar de los NNA en modalidades de cuidado alternativo en su sentido amplio, por tanto, en el caso de observar carencias o vulneraciones que no necesariamente se solucionen a través de representación jurídica, se contempla hacer las derivaciones a las instituciones pertinentes.

Es importante destacar, que el objetivo del Programa es acompañar a sus representados en todo acercamiento que éstos puedan tener al sistema judicial, por tanto, se les representa en todas las instancias, y en todas las materias, siendo las de mayor ocurrencia las penales y proteccionales.

Se busca una visión desde el interés superior del niño, niña y adolescente y no una tradicional adulto-céntrica. Se parte del marco de la Convención de los Derechos del Niño, buscando se apliquen estándares internacionales.

La población objetivo del Programa está constituida por todos aquellos niños, niñas y adolescentes que, en virtud de una orden judicial, se encuentren en modalidades de cuidados alternativos, tales como residencias o familias de acogida. Además, se suman casos especiales donde existe un peligro de vulneración o de próxima pérdida de cuidados parentales, como es el caso de los infantes que se encuentran junto a sus madres privadas de libertad en recintos carcelarios; y niños, niñas y adolescentes que se encuentran internados en recintos hospitalarios por maltratos graves.

El 27 de marzo de 2019, un auto acordado de la Corte Suprema estableció la obligación de designar curadores procesales a los niños, niñas y adolescentes, en todo tipo de procesos (ordinarios y proteccionales) en que sus intereses y derechos pudieren verse afectados, recayendo esta responsabilidad esencialmente en las Corporaciones de Asistencia Judicial, tanto respecto de sus consultorios jurídicos, como de los niños en régimen de cuidado alternativo asistidos por este Programa.

La atención de este Programa ha llegado en el año 2019 a 5.633 niños, niñas y adolescentes, y la meta a 2020 es llegar a 9 mil.

El modelo de atención se basa en el principio de percepción de impacto: rápida detección y superación de vulnerabilidades, resguardando sus derechos en el tiempo que dure el cuidado alternativo, con el objetivo último de restituir el derecho de niños, niñas y adolescentes de vivir en familia. Entre los desafíos que se identifican están el especializar a los operadores, formar más abogados, psicólogos y trabajadores sociales en derechos de la infancia, y ampliar la cobertura del Programa para el periodo 2020 y años posteriores.

### **4.1.2. Defensoría Penal Pública**

La Defensoría Penal Pública (DPP) es un servicio dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Es un servicio que surge por mandato constitucional y por obligaciones internacionales.

Esta institución fue creada en el año 2001, para proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que carezcan de abogado, asegurando de esta manera el derecho a defensa por un letrado y el debido proceso en el juicio penal. Es decir, a través de la Defensoría Penal Pública se garantiza el derecho de las personas a contar con un abogado

defensor, lo que ha sido complementado en los últimos años con el establecimiento de defensorías especializadas en temas juveniles y penitenciarios, entre otros.

La entrega de este servicio se ejecuta a través de prestadores públicos y privados, siendo estos últimos contratados en base a proceso de licitación pública, ejecutados en el marco de la Ley 19.886. En la línea de defensa actúan no solo abogados, sino trabajadores sociales, facilitadores interculturales y trabajadores sociales penitenciarios. Su aporte para el acceso a la justicia es fundamental, permitiendo la defensa de sus derechos en el proceso penal otorgando tutela jurisdiccional efectiva.

Alrededor del 70% de los servicios de defensa penal se efectúan a través de profesionales licitados. Desde que se fundó al 31 de diciembre de 2019, la DPP ha efectuado más de 4 millones 751 mil atenciones.

En general, el servicio de defensa penal que presta la Defensoría Penal Pública es gratuito, aunque excepcionalmente puede cobrarse total o parcialmente a los usuarios que cuenten con recursos económicos para financiarlos privadamente. Para ello, la institución fija un arancel, que establece ocho tramos progresivos de copago, según los ingresos mensuales del beneficiario. Asimismo, se encuentra normada una excepción de pago para determinados beneficiarios, por ejemplo, los menores de edad<sup>138</sup>.

La Defensoría Penal Pública en sus servicios de defensa está transitando de la defensa por tipo de delito hacia la especialización por tipo de usuario, considerando criterios como: i) justicia penal juvenil<sup>139</sup>, ii) extranjeros-migrantes; iii) indígenas; iv) Privados de libertad; v) inimputables. Sus procesos de trabajo vienen siendo robustos a partir de programas de capacitación constante, pero también manuales de actuación y protocolos de defensa cuyo desempeño es medido constantemente.

Un elemento importante es que la DPP atiende al fenómeno criminal de cada región y en esa línea consideran la carga de casos y estrategias de defensa. Los usuarios son predominantemente varones con un 83,1%, siendo que las mujeres que atienden son el 16,9% del total. De igual modo, el 5,3% de sus usuarios son menores de 18 años, el 3,2% pertenece de los defendidos pertenece a pueblos originarios y el 3,2% son migrantes y el 4% extranjeros<sup>140</sup>.

La DPP está distribuida en todas las regiones, contando en cada una de ellas con Direcciones Regionales y unidades de prestación de servicios, tanto públicas como licitadas.

En materia de defensa de indígenas se cuenta con defensores exclusivos y especializados que trabajan también con facilitadores interculturales. También trabajan con intérpretes para superar barreras lingüísticas. No obstante, existen desafíos institucionales para ampliar la cobertura de la defensa para detenidos en delegaciones policiales, la defensa integral penitenciaria y participar en las investigaciones ante el Ministerio Público, todo lo cual requiere ampliar el mandato legal vigente.

138. Revisar referencia ubicada en el punto 2.3 de este documento, sobre Asistencia Jurídica Gratuita y la política de cobro de prestaciones y criterios de ingreso gratuito de usuarios de la DPP.

139. Desde el año 2007 cubre a imputados(as) menores de edad (Ley 20.084).

140. Fuente: Memoria de la Defensoría Penal Pública 2019. Disponible en <http://www.dpp.cl/>.

Datos varios <sup>141</sup>	
Desde el año 2006 la DPP cubre la defensa penal (Ley 19.718)	En todas las regiones del país.
Desde el año 2007 cubre a imputados(as) menores de edad (Ley 20.084).	En todas las regiones del país
Causas ingresadas por la Defensoría Penal Pública desde el inicio de sus funciones hasta el 31 de diciembre 2019.	Más de 4.751.325
Ingresos judiciales período enero-diciembre de 2019	333.115 personas
Porcentaje de imputados por sexo	81,3% varones y 18,7% mujeres
Adolescentes imputados representados por la Defensoría en 2019	17.923 adolescentes
Indígenas representados por la DPP 2019	10.658 indígenas
Dotación fija de defensores penal juveniles (art. 50 Ley N° 19.718)	50 abogados/as

### 4.1.3. Servicio Nacional de Menores

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) es un organismo gubernamental centralizado, colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Fue creado por el Decreto de Ley N° 2.465 del 10 de enero de 1979 y entró en funciones el 1 de enero de 1980.

El SENAME tiene a su cargo la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, y de jóvenes entre 14 y 18 años ante el sistema judicial. Además, se ocupa de regular y controlar la adopción en Chile.

Para cumplir con su labor, el servicio cuenta con centros de atención directa y con una red de colaboradores acreditados, que postulan con proyectos a licitaciones públicas, cuyo pago de prestaciones tiene una regulación específica contenida en la ley N° 20.032.

La oferta programática de la red del Servicio Nacional de Menores (SENAME) está distribuida en tres áreas: adopción, protección de derechos y justicia juvenil.

- El programa de adopción, por disposición de la ley N° 19.620, tiene como objetivo restablecer el derecho de niñas y niños a desarrollarse en una familia que le brinde afecto y los cuidados tendientes a satisfacer sus necesidades espirituales y materiales, velando por su interés superior.
- El área de protección de derechos, por su parte, tiene como objetivo la protección y restitución de los derechos vulnerados de niños, niñas y adolescentes, a través de la intervención y reparación que se otorgan en distintos programas de intervención<sup>142</sup>.
- Finalmente, por disposición de la ley N° 20.084, SENAME debe ejecutar las sanciones, salidas alternativas y la medida cautelar de internación provisoria, así como algunas ambulatorias.

### 4.1.4. Programa de Derechos Humanos

El Programa de Derechos Humanos forma parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos desde el año 2016, particularmente, de la Subsecretaría de Derechos Humanos de esta Secretaría de Estado, siendo esta una unidad que antiguamente operaba bajo la dependencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y cuyo traspaso a esta Cartera se realizó por disposición legal expresa.

141. Idem.

142. La descripción de la oferta programática que especialmente contiene componentes de patrocinio judicial y asesoría jurídica otorgada por parte del Servicio Nacional de Menores o sus organismos colaboradores, será descrita en el capítulo correspondiente al catastro de oferentes de asistencia jurídica gratuita, tanto pública como privada.

Su labor continúa aquella desarrollada anteriormente por la Corporación de Verdad, Justicia y Reparación, que como tal, lleva adelante las causas por los delitos cometidos en contra de los derechos humanos en el periodo 1973-1990, así como la asistencia social a las víctimas y familiares de las personas así calificadas por los Informes Rettig, Valech I y II. Desde el Programa se impulsa, además, el vínculo con la sociedad civil y el desarrollo de un enfoque en memoria y no repetición.

En el aspecto del procesamiento de los casos de violación de derechos humanos, la Excelentísima Corte Suprema designó en mayo de 2018 a un Ministro como coordinador nacional de causas de Derechos Humanos. Las organizaciones y familiares de las víctimas de violación de DDHH plantearon la necesidad de acelerar la atención de las causas como parte del acceso a la justicia de estos grupos, lo que es un tema relevante a ser considerado.

## 4.2. Otros operadores públicos relevantes en el acceso a la justicia

### 4.2.1. Poder Judicial

El Poder Judicial es uno de los tres pilares que sostienen el Estado Constitucional democrático de derecho de nuestro país, junto al Poder Ejecutivo y el Legislativo. Está conformado por tribunales de diversa competencia: civil, penal, laboral y familia, y su labor está destinada a otorgar a las personas una justicia oportuna y de calidad.

El Poder Judicial ha sido tradicionalmente el medio para hacer efectivo el acceso a la justicia, a través de los procesos judiciales. Las últimas reformas judiciales (penal, familia, laboral), han ido estableciendo tramitaciones más expeditas y accesibles para los ciudadanos en general y ciertos grupos vulnerables en particular.

El Poder Judicial ha mantenido una constante preocupación por el acceso a la justicia. Chile, como parte de la estructura de las Cumbres Judiciales a través de la Corte Suprema, suscribió las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad, aprobadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana en marzo de 2008<sup>143</sup>. Mediante auto acordado de 2010 las adoptó internamente.

De igual modo, el Poder Judicial viene trabajando para poner en práctica el Protocolo Iberoamericano de Actuación Judicial para Mejorar el Acceso a la Justicia de Personas y Grupos Vulnerables, aprobado en abril de 2014, en la XVII Cumbre Judicial Iberoamericana, realizada en Santiago de Chile.

Es destacable que en el Plan Estratégico del Poder Judicial 2015-2020, se ubique al acceso a la justicia como una línea de trabajo esencial de las políticas judiciales.

El Poder Judicial ejecuta desde el 2015 el proyecto “Acceso a la Justicia de Grupos Vulnerables”, mediante el cual desarrolla una serie de actividades de sensibilización y promoción de derechos para mejorar el acceso a la justicia y el papel de la judicatura en la materia, para lo cual convocan a ministros, jueces, abogados y funcionarios para abordar la diversa temática del acceso a la justicia de grupos vulnerables. Desde el 2018 se viene trabajando en la elaboración de los protocolos para lo cual se han elaborado diversas mesas técnicas como la de niños, niñas y adolescentes, migrantes y mujeres víctimas de violencia de género. Parte de este esfuerzo es la “Guía de Recomendaciones

143. Las Reglas han sido actualizadas recientemente durante la XIX Cumbre Judicial Iberoamericana realizada en Quito en abril de 2018.

para Mejorar el Acceso a la Justicia de Grupos Vulnerables”, que es un documento que contiene las directrices internacionales en esta materia para que sea aplicada por los operadores de justicia.

Se vienen efectuando, además, otras iniciativas como el proyecto “Si yo fuera juez”, que son encuentros entre jueces y niños, niñas y adolescentes. También la llamada “Sala de Despedida” que es un espacio para que la persona privada de libertad pueda despedirse de sus hijos, previo al inicio de su reclusión. Además, promueven el proyecto Contacto Indirecto, para que los padres privados de libertad puedan contactarse por video conferencia con sus hijos.

Con EUROSociAL+ la Corte ha efectuado un conjunto de actividades como seminarios sobre discapacidad y ejecutan en la actualidad un proyecto sobre acceso a la justicia de migrantes.

La Corte Suprema a través de la Secretaría Técnica de Género y no Discriminación, acordó en febrero de 2018 la política de Igualdad de Género y no Discriminación. Es un paso importante que tiene impacto dentro de la institución, pero también tiene una dimensión en la administración de justicia pues busca incorporar la perspectiva de género en la administración de justicia para detectar las condiciones que pueden perpetuar violaciones a los derechos humanos de las personas en razón de su género y de cualquier otra condición de vulnerabilidad, que impidan u obstaculicen su acceso a la justicia.

Además, la política pone a disposición de “magistrados y magistradas herramientas teóricas y prácticas para incorporar el enfoque de género y derechos humanos en la administración de justicia, por ejemplo, a través de la creación de bases documentales y jurisprudenciales especializadas en temas de género y derechos humanos; compendios de tratados internacionales de derechos humanos en formatos impresos y digitales, entre otros”. También busca crear y difundir protocolos, compendios o buenas prácticas.<sup>144</sup>

La Corte Suprema promueve una importante iniciativa denominada la Red de Lenguaje Claro de Chile, para que se cuente con un lenguaje inclusivo y de fácil comprensión por la ciudadanía, habiéndose hecho talleres con jueces. Otra iniciativa es el Sistema de Interpretación en Línea, que provee este servicio a nivel nacional vía video conferencia. Se también cuenta con el Bus de la Justicia, que es un proyecto de información al público en zonas alejadas adonde acuden jueces y funcionarios dentro de una programación mensual. También destaca el trabajo del Poder Judicial con la Política de Atención a Usuarios.

En el aspecto de discapacidad, la política de infraestructura del Poder Judicial ha tenido la preocupación para brindar plena accesibilidad en los edificios judiciales.

Como es apreciable el papel del Poder Judicial en materia de acceso a la justicia es fundamental, pero tiene que ver fundamentalmente con la tramitación de los procesos en cuanto a su oportunidad, calidad de los servicios, acceso a información, lenguaje inclusivo, eliminación de barreras geográficas, costos de los servicios, entre otros. La reforma procesal civil que es la especialidad judicial de mayor incidencia de casos, será una reforma fundamental para mejorar el acceso a la justicia en Chile, como puede claramente verse en la siguiente tabla:

---

144. Cfr. <http://secretariadegenero.pjud.cl/index.php/politica-genero-pjud>. Última visita: 1 octubre 2019.

Ingresos de causas en tribunales de primera instancia 2018	
Competencia	Total
Civil	1.845.642
Cobranza	415.544
Crimen	278
Familia	602.541
Procesal penal	606.975
Reforma laboral	78.839
Total	3.549.819

Fuente: Resumen Laboral Jurisdiccional. Tribunales de Primera Instancia. Cuenta Pública 2019. <https://www.pjud.cl/cuenta-publica-2019>

Un estudio reciente denominado Modelo Orgánico para la Nueva Justicia, elaborado por la Pontificia Universidad Católica de Chile en 2016<sup>145</sup>, reveló que existe un impacto positivo en la facilitación de tecnología en la atención de usuarios lo que ha ampliado el acceso a la justicia debido a que facilita el seguimiento de casos no solo a los abogados sino a los propios usuarios. Además, el estudio señala que existe una relación directa entre la política de atención a usuarios y la satisfacción de los mismos respecto a judicatura. Esto tiene que ver directamente con quienes acuden a los tribunales siendo que cerca de la mitad de los usuarios no abogados concurren a los tribunales para solicitar información de forma permanente. Son los que más acuden.

El estudio recomienda enfatizar la reforma de la justicia civil señalando que los tribunales reformados han demostrado que tramitan las causas con mayor celeridad que los no reformados.

La Corte Suprema en diciembre de 2015, aprobó la creación de los Centros de Justicia Ciudadanos. Fue elaborado por la Dirección de Estudios y en el diagnóstico que se formuló se determinaron ciertos elementos clave: i) distancia geográfica de los tribunales; ii) barreras culturales para comprender los procedimientos del sistema de justicia; iii) costos económicos; iv) costos emocionales como impacto negativo cuando se judicializa el conflicto. Además se reconoce la baja confianza hacia los tribunales de justicia, planteando la necesidad de fortalecer los mecanismos colaborativos y comunitarios de resolución de conflictos, apuntando al proceso judicial como última alternativa<sup>146</sup>.

Junto con la información proveniente de la Encuesta de Necesidades Jurídicas, cabe destacar la “Encuesta a usuarios de Tribunales” realizada por la Dirección de Estudios de la Corte Suprema, en el marco de la investigación denominada “Estudio Modelo Orgánico para una Nueva Justicia (2017)”. Esta encuesta se realizó a 968 usuarios de Tribunales, aplicadas en distintos Tribunales de cuatro jurisdicciones: Rancagua, San Miguel, Talca y Valparaíso. Dentro de las principales conclusiones destacan: que la principal razón de visitas a Tribunales es para solicitar información ya sea general o como seguimiento de una causa, los elevados tiempos de espera antes de la realización de una audiencia o comparendo, y el escaso uso de la plataforma web.

145. El estudio buscaba “[...] evaluar el impacto de las reformas legales y la especialización en el modelo de administración de justicia del Poder Judicial, analizando sus efectos sobre la gestión administrativa, el ejercicio de la labor jurisdiccional, la resolución de conflictos, la satisfacción de necesidades jurídicas y la efectivización de derechos, específicamente los relativos a acceso a la justicia y tutela judicial efectiva”. Cfr. <http://decs.pjud.cl/estudio-modelo-organico-para-la-nueva-justicia-hallazgos-principales-y-recomendaciones/> Última visita: 1 octubre 2019.

146. OLAVE, Rosa María. Centros de Justicia Ciudadanos: una propuesta del Poder Judicial de Chile. Documento electrónico. Cfr. [https://sistemasjudiciales.org/wp-content/uploads/2018/02/RosaMariaOlave\\_CentrosdeJusticiaCiudadanos\\_REV20.pdf](https://sistemasjudiciales.org/wp-content/uploads/2018/02/RosaMariaOlave_CentrosdeJusticiaCiudadanos_REV20.pdf). Última visita: 1 octubre 2019.

#### 4.2.2. Ministerio Público

El Ministerio Público es un organismo autónomo, cuya función es dirigir la investigación de los delitos, llevar a los imputados a los tribunales, si corresponde, y dar protección a víctimas y testigos. Fue creado en virtud de la Ley N° 19.640 como una de las instituciones pilares de la Reforma Procesal Penal que se implementó en nuestro país a fines de la década de los '90.

El Plan Estratégico institucional 2016-2022 plantea como visión el ser una institución confiable y reconocida por la sociedad por su eficacia en la persecución penal, involucrando en esta tarea a víctimas y testigos en todo el proceso penal, además de su consolidación como un actor relevante dentro del sistema de justicia<sup>147</sup>.

En este marco, se han definido como áreas estratégicas de su labor la eficacia en la persecución penal, buscando unificar criterios y procedimientos de actuación frente a determinados tipos de conflictos penales a nivel país, además de mejorar el trabajo interinstitucional con los organismos auxiliares, la oportunidad y los estándares de calidad de la investigación, asegurando modelos de trabajo eficientes al interior de cada una de las fiscalías locales.

Otra área estratégica relevante responde a la necesidad de incorporar a las víctimas y testigos durante todo el proceso, para mejorar los resultados de la persecución penal; además de focalizar la estrategia a través del establecimiento de protocolos de atención especializados según tipo de usuarios, generando un mayor control de la efectividad de las medidas de protección otorgadas.

El Ministerio Público reconoce también como un área estratégica el asumir el rol que le cabe como representantes de la sociedad en la persecución penal, ejerciendo en este marco las acciones judiciales que correspondan, y promoviendo el aporte a la discusión de las políticas de persecución a nivel nacional.

Finalmente, una cuarta área estratégica de esta institución corresponde a la gestión interna como apoyo a la persecución penal, la que se enfoca en lograr disminuir las brechas existentes, mediante la integración de los sistemas institucionales, estandarización de los procesos al interior de las fiscalías, reconocer el rol de funcionarios y fiscales en el desarrollo institucional y contar con los recursos necesarios que permitan alcanzar los desafíos planteados.

En relación a los principios orientadores y fundamentos que enmarcan el actuar de este órgano del Estado, se ha puesto en marcha la primera Política Nacional de Persecución Penal (2018), como guía del actuar de la Fiscalía, y consecuencialmente de las policías y de otros actores auxiliares vinculados a estos procedimientos. Se trata de un esfuerzo mayor por dar eficacia y una mejor dirección a las acciones conjuntas del sistema persecutor.

En este contexto, se definen los principios orientadores, que deberán ser observados, respetados y cumplidos por todas y todos los fiscales y funcionarios del Ministerio Público, tales como autonomía, objetividad, respeto a los derechos fundamentales, unidad de acción, igualdad ante la ley, protección y atención de las víctimas y testigos, probidad, transparencia, interés de la sociedad, y evolución y adaptación.

En cumplimiento con el mandato constitucional y legal de protección de víctimas y testigos, la Fiscalía de Chile diseñó e implementó el Modelo General de Orientación, Protección y Apoyo (OPA), a objeto de potenciar la atención y protección integral a víctimas y testigos durante todo el proceso

147. La elaboración de este apartado se ha realizado en base a un documento de trabajo aportado por la Dirección Ejecutiva del Ministerio Público para la confección de este diagnóstico y el diseño del Plan Nacional de Acceso a la Justicia.

penal, mediante tres servicios fundamentales: orientación sobre la causa, la protección en caso de requerirlo y el apoyo para la participación en el proceso penal. En ese contexto, además del modelo general, se implementaron modelos para la entrega de una intervención especializada, destinada a aquellas víctimas y testigos más vulnerables, específicamente respecto de víctimas de delitos ocurridos en contexto de violencia intrafamiliar, delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes, casos complejos, y preparación a juicio oral. Tales modelos han sido objeto de diversas modificaciones y adecuaciones, a la fecha.

Estos modelos basan su accionar principalmente en la determinación de riesgo y necesidades de las víctimas, en la implementación de estrategias de protección acordes a la evaluación, en la orientación especializada y la derivación a la red de apoyo si corresponde, todo mediante diversos procedimientos de atención a cargo de las fiscalías y de las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT). En el ámbito de la protección, se considera la aplicación de pautas de evaluación, cuyos resultados son utilizados por los fiscales para complementar sus decisiones que pueden dar origen a medidas de protección específicas.

Es así como el modelo de orientación, protección y apoyo en toma de declaración o denuncia directa considera la evaluación de intimidación a través de una pauta, que se encuentra destinada a las víctimas y testigos y que debe ser aplicada directa y presencialmente al momento de la denuncia en la Fiscalía o en la toma de declaración, considerándose para la evaluación del riesgo factores específicos que incidan en la intimidación de acuerdo a las especiales consideraciones de cada persona. El objetivo del resultado siempre será adoptar las medidas para generar estrategias que disminuyan la intimidación detectada. Además, se entrega orientación respecto del proceso penal y, en el caso de requerirse, prestaciones de apoyo.

El modelo de intervención inmediata para víctimas adultas de violencia intrafamiliar consiste, principalmente, en la evaluación de la situación de riesgo de la víctima aplicando una pauta estructurada. Esta pauta de evaluación de riesgo, en el caso de las víctimas mujeres mayores de 18 años de edad en que el imputado es su cónyuge, ex cónyuge, conviviente, ex conviviente o padre de su hijo o hija, es aplicada por los funcionarios policiales al momento de la toma de la denuncia o, en caso de no ser posible, por un funcionario de la fiscalía capacitado al efecto. Los otros casos de violencia intrafamiliar son contactados y evaluados por la fiscalía en un plazo de 1 día hábil desde el ingreso de la denuncia. Los casos evaluados con riesgo alto son derivados a las URAVIT para la confirmación del riesgo, la modificación de medidas de protección, la derivación a la red, entre otras actividades.

En tanto, en el contexto del modelo de preparación de juicio oral, que se despliega con la debida anticipación a la fecha fijada para la audiencia de juicio, contempla la aplicación de una pauta de detección de necesidades a víctimas y testigos que deben declarar en juicio, y la implementación de medidas y prestaciones de apoyo pertinentes a objeto de facilitar la participación en el juicio oral.

El modelo de atención especializada para niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y/o delitos en contexto de violencia intrafamiliar, considera la atención de las víctimas y sus referentes por profesionales de las URAVIT, entregándoles atención especializada en orientación, protección y apoyo. Es necesario señalar que el 3 de octubre 2019 se puso en vigencia la Ley N° 21.057 de Entrevista Videograbada, que contiene altos estándares en materia de derechos humanos (autonomía progresiva; participación voluntaria; asistencia oportuna y tramitación preferente), y que basa su accionar en la prevención de la victimización secundaria y con ello, evitar toda consecuencia negativa que puedan sufrir los niños, niñas y adolescentes con ocasión de su interacción, en calidad de víctimas, con las personas o instituciones que intervienen en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento de los delitos.

Otras acciones afirmativas para el ejercicio del derecho de acceso a la justicia de víctimas y testigos son el Sistema de Información y Atención de Usuario (SIAU) que tiene como objetivo facilitar el acceso de los usuarios a los servicios que entrega la Fiscalía, a través de la entrega de información de las causas en las que intervienen, la recepción de sus requerimientos y su correspondiente respuesta. Para ello se han establecido plazos y estándares de calidad de la respuesta. Los Servicios se reciben de parte de los usuarios y se entregan por 3 canales de atención: presencial, en las Fiscalías Locales del país, telefónico, a través de un Call Center Nacional, y virtual, a través del Portal Mi Fiscalía en Línea.

Así también, se cuenta desde 2015 con atención de usuarios con discapacidad auditiva y de usuarios que no hablan español en oficinas de las Fiscalías Locales, a través de un servicio de video interpretación en lengua de señas chilena, para la atención de todas las personas sordas que acuden a todas las Fiscalías Locales del país a solicitar información, entregar antecedentes de las causas en las que participan, realizar una denuncia, prestar declaración, u otras prestaciones. Además, desde el año 2017 considera la atención por video interpretación de usuarios extranjeros que hablan creole o inglés y que no hablan español, y la posibilidad de solicitar y coordinar la atención para usuarios que hablan otros idiomas, incluidas lenguas de pueblos originarios. Este servicio tiene por objetivo favorecer el ejercicio del derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad auditiva y de aquellas que no hablan español, disminuyendo de esta forma las brechas que se presentan.

Por otra parte, la Fiscalía cuenta con un presupuesto fiscal asignado anualmente en la Ley de Presupuestos del Sector Público, denominado “Fondo de Aportes Económicos (FAE) para víctimas y testigos”, el que permite el financiamiento de diversas prestaciones que facilitan la participación de víctimas y testigos a los procesos penales que enfrentan, así como también de medidas de protección decretadas por la fiscalía.

Actualmente se encuentra en ejecución el “Estudio descriptivo sobre víctimas de delito pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad y sus necesidades de atención y protección”, a cargo de la División de Atención a Víctimas y Testigos y adjudicado a la Universidad San Sebastián y que se desarrollará durante el período 2019 - 2020. Entre los grupos considerados se encuentran aquellos que presentan mayores riesgos de desigualdad y discriminación frente al proceso penal que enfrentan: personas con discapacidad; personas mayores; personas LGBTIQ+; migrantes; niños, niñas y adolescentes; pueblos originarios; mujeres.

Por último, se está trabajado en la elaboración de un manual para la investigación de casos de violencia física y psíquica por razones de género, y en materia de jóvenes imputados, se ha suscrito recientemente un convenio de colaboración para la derivación de casos a Mediación Penal Juvenil (Justicia Restaurativa) entre el Ministerio Público, el Ministerio de Justicia y DDHH y la Defensoría Penal Pública.

Como un aporte al diagnóstico desde la perspectiva de las cifras, se presenta a continuación las estadísticas en materia de atención de usuarios por parte de la Fiscalía en los siguientes ámbitos:

- Orientación, Protección y Apoyo en toma de declaración o denuncia directa (Pautas intimidación).
- Intervención especializada para Niños/as y Adolescentes (NNA) víctimas de delitos sexuales y/o delitos en contexto de Violencia Intrafamiliar (VIF) (Pautas de recopilación de información para NNA).
- Preparación para víctimas y testigos que deben declarar en Juicio Oral (Pautas de detección de necesidades).
- Proceso de Intervención Inmediata en Violencia Intrafamiliar (Pautas VIF)
- Atención de Usuarios en los tres canales de atención del Sistema de Información y Atención de Usuarios (SIAU).

**Tabla 1. Modelos Especializados de Atención a Víctimas y Testigos, pautas aplicadas (Enero – Diciembre 2018)**

Fiscalía	Pautas intimidación	Pautas de recopilación de información para NNA	Pautas de detección de necesidades	Pautas VIF
Tarapacá	1.854	795	584	2.532
Antofagasta	4.296	976	107	3.998
Atacama	2.218	914	249	1.950
Coquimbo	3.031	1.205	549	3.919
Valparaíso	4.528	3.257	2.134	9.883
LBO	3.281	1.933	462	6.485
Maule	1.171	1.703	865	6.304
Biobío	3.248	3.028	183	6.831
Araucanía	6.877	1.672	425	5.432
Los Lagos	2.942	1.866	357	4.907
Aysén	594	263	236	729
Magallanes	779	307	230	758
RM Centro Norte	675	3.006	1.163	13.537
RM Oriente	4.629	1.668	920	7.112
RM Occidente	6.749	2.754	1.445	11.562
RM Sur	4.933	2.784	266	11.748
Los Ríos	1.355	775	282	2.402
Arica	510	564	207	1.538
Ñuble	619	1.042	200	2.277
<b>TOTAL</b>	<b>54.289</b>	<b>30.512</b>	<b>10.864</b>	<b>103.904</b>

Fuente: Ministerio Público, 2019.

**Tabla 2. Usuarios atendidos en los tres canales de atención de SIAU, por región. Atenciones Canal Presencial – Fiscalías Locales – Año 2018**

Fiscalía Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Arica y Parinacota	1.018	939	1.151	1.161	1.204	1.172	1.030	1.151	939	1.133	1.193	1.056	<b>13.147</b>
Tarapacá	2.405	2.114	2.122	2.374	2.349	2.937	2.559	3.069	2.354	3.008	2.741	2.368	<b>30.400</b>
Antofagasta	3.955	3.774	3.951	4.291	4.378	4.207	3.968	4.330	3.106	4.376	3.885	3.290	<b>47.511</b>
Atacama	2.277	1.868	2.333	2.345	2.532	2.275	2.017	2.166	1.795	2.635	2.245	2.100	<b>26.588</b>
Coquimbo	3.232	2.716	3.319	3.201	3.159	3.202	3.133	3.282	2.433	3.366	3.172	3.006	<b>37.221</b>
Valparaíso	11.467	9.664	10.700	10.729	11.092	10.596	9.721	11.260	8.862	11.272	10.539	8.943	<b>124.845</b>
O'Higgins	4.265	3.300	4.023	3.815	3.854	3.768	3.422	3.921	2.960	4.114	3.391	3.164	<b>43.997</b>

DIAGNÓSTICO SOBRE EL ACCESO A LA JUSTICIA EN CHILE

Fiscalía Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Maule	5.578	4.401	4.752	4.545	5.084	4.452	4.713	5.088	3.913	5.232	4.595	4.148	<b>56.501</b>
Ñuble	1.162	1.017	1.115	1.088	1.016	1.128	1.115	1.178	952	1.296	1.242	1.114	<b>13.423</b>
Biobío	5.297	4.817	5.368	5.138	5.657	5.343	5.058	5.250	3.896	5.818	5.084	4.547	<b>61.273</b>
Araucaína	4.033	3.680	4.279	4.106	4.538	4.040	3.840	4.050	2.925	3.908	3.622	3.012	<b>46.033</b>
Los Ríos	1.818	1.902	1.837	1.701	1.991	1.809	1.646	1.735	1.186	1.665	1.667	1.325	<b>20.282</b>
Los Lagos	3.929	3.017	3.185	3.536	3.302	3.321	3.224	3.247	2.617	3.440	2.996	2.639	<b>38.453</b>
Aysén	703	710	678	724	758	627	703	678	527	683	567	605	<b>7.963</b>
Magallanes	794	704	796	795	902	918	910	872	736	1.048	818	730	<b>10.023</b>
RM Centro Norte	11.168	10.219	11.542	11.679	12.120	11.255	10.919	12.348	9.569	12.591	11.141	9.541	<b>134.092</b>
RM Oriente	6.421	5.713	6.690	6.919	6.731	6.386	6.085	6.694	5.042	7.084	6.364	5.770	<b>75.899</b>
RM Occidente	5.192	4.385	5.171	5.047	5.017	4.906	4.808	5.348	4.294	5.918	5.097	4.645	<b>59.828</b>
RM Sur	5.494	4.782	5.852	5.555	5.581	5.306	4.820	5.445	4.014	5.631	4.915	4.262	<b>61.657</b>
<b>TOTAL</b>	<b>80.208</b>	<b>69.722</b>	<b>78.864</b>	<b>78.749</b>	<b>81.265</b>	<b>77.648</b>	<b>73.691</b>	<b>81.112</b>	<b>62.120</b>	<b>84.218</b>	<b>75.274</b>	<b>66.265</b>	<b>909.136</b>

Fuente: SIAU

Atenciones Canal WEB – Mi Fiscalía en Línea – Año 2018

Mes	Atenciones	Usuarios atendidos
Enero	42.986	3.038
Febrero	39.483	2.542
Marzo	47.264	2.902
Abril	54.870	2.943
Mayo	72.851	3.672
Junio	70.999	3.693
Julio	72.406	3.836
Agosto	83.750	4.654
Septiembre	64.629	3.599
Octubre	88.739	5.132
Noviembre	78.095	4.673
Diciembre	73.943	5.141
<b>TOTAL</b>	<b>790.015</b>	<b>45.825</b>

Fuente: SIAU

Atenciones Canal Telefónico – Call Center – Año 2018

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas
Enero	31.081	31.008
Febrero	25.779	25.741
Marzo	28.247	28.194
Abril	28.397	28.348
Mayo	29.870	29.783
Junio	29.718	29.679
Julio	27.534	27.523
Agosto	31.024	31.024
Septiembre	24.868	24.868
Octubre	31.583	31.583
Noviembre	30.629	30.629
Diciembre	25.276	25.276
<b>TOTAL</b>	<b>344.006</b>	<b>343.656</b>

Fuente: Reportes mensuales proveedor externo (Atento – Upcom)

### 4.2.3. Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH)

El INDH es una Corporación autónoma de derecho público, destinada a la promoción y protección de los derechos humanos de las personas, establecidos en las normas constitucionales y legales; en los tratados internacionales suscritos y ratificados por Chile y que se encuentran vigentes, así como los emanados de los principios generales del derecho, reconocidos por la comunidad internacional.

El INDH tiene entre sus objetivos principales el de difundir el conocimiento de los derechos humanos, favorecer su enseñanza en todos los niveles del sistema educacional y promover la realización de investigaciones, estudios y publicaciones, otorgar premios, patrocinar actos y eventos relativos a estas materias, y realizar todo aquello que propenda a consolidar una cultura de respeto a los derechos humanos en el país y asimismo puede prestar su asesoría, en materias de su competencia, a organismos públicos y privados que lo soliciten.

El Instituto Nacional de Derechos Humanos está facultado por ley para iniciar acciones penales ante hechos que revistan el carácter de crímenes de genocidio, de lesa humanidad o de guerra, tortura, desaparición forzada de personas, tráfico ilícito de migrantes o trata de personas. Además, el INDH está facultado para presentar acciones legales (recursos de amparo, recursos de protección y *amicus curiae*) en casos emblemáticos de violaciones a los Derechos Humanos.

Para cumplir con sus funciones, el INDH se organiza a través de direcciones regionales y posee cinco unidades ubicadas en el nivel central, que cumplen las siguientes funciones:

- Unidad de Colaboración y Atención a la Ciudadanía, encargada de atender las solicitudes de orientación jurídica y social, y otros requerimientos de información. Esta unidad también realiza la gestión del Centro de Documentación del INDH.
- Unidad de Educación y Promoción, encargada de promover la enseñanza de los derechos humanos en todos los niveles del sistema educacional, incluyendo la formación impartida a funcionarios/as públicos/as, fuerzas armadas, de orden y seguridad pública.
- Unidad de Estudios, encargada de elaborar el Informe Anual sobre la situación de los Derechos Humanos en Chile, así como otros informes, investigaciones y estadísticas relevantes para monitorear el cumplimiento y el respeto de los derechos humanos en Chile.
- Unidad Jurídica y Judicial, encargada de elaborar propuestas que promuevan que la legislación, los reglamentos y las prácticas nacionales se armonicen con los tratados internacionales de derechos humanos. Además, presenta acciones legales ante Tribunales de Justicia en el ámbito de competencia del Instituto.
- Unidad de Administración y Finanzas.

También relacionado a la temática de acceso a la justicia en materia de derechos humanos es este Instituto el órgano encargado de generar un mecanismo de prevención contra la tortura dispuesto en Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles Inhumanos o Degradantes, del cual Chile es parte<sup>148</sup>. Para ello se creó el Comité de Prevención contra la Tortura, siendo su función, entre otras, el examinar periódicamente las condiciones de las personas privadas de libertad y el trato que reciben mediante una serie de atribuciones. Desarrolla informes y acciones de capacitación, información y sensibilización a las instituciones del sistema de justicia en materia de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas y degradantes. Además, puede interponer denuncias por los delitos que tomen conocimiento ante el Ministerio Público.

148. Promulgado por el decreto supremo N° 340, de 2008, del Ministerio de Relaciones Exteriores

### 4.3. Catastro de prestadores de asistencia jurídica

El catastro que se presenta a continuación contempla las instituciones públicas y privadas que poseen una oferta programática en la cual se brindan servicios de asistencia jurídica.

Los descriptores de la oferta son los siguientes:

1. **Nombre de la Institución.**
2. **Norma que los crea y principal regulación.**
3. **Descripción.**
4. **Público objetivo.**
  - a. **Niños, niñas y adolescentes**
  - b. **Mujeres**
  - c. **Personas mayores**
  - d. **Personas que han sido víctimas de delitos**
  - e. **Personas pertenecientes a pueblos originarios**
  - f. **Personas migrantes**
  - g. **Personas privadas de libertad**
  - h. **Personas en situación de pobreza o vulnerabilidad económica**
5. **Prestación de asistencia jurídica que otorga.** Entre ellas se reconoce las siguientes categorías:
  - a. **Orientación e información en Derecho (OI):** Resolver dudas o consultas jurídicas a través de asesoría profesional.
  - b. **Mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC):** Dentro de estos procesos se contempla la negociación, la conciliación y especialmente la Mediación.
  - c. **Patrocinio judicial (PJ):** Comprende el patrocinio judicial del usuario/a ante los tribunales de justicia. Esta representación en juicio puede significar el ejercicio de una acción o defensa, para obtener el reconocimiento o la efectividad de un derecho.
  - d. **Atención integral (AI):** Prestaciones psicológicas o sociales que complementan la prestación jurídica.
  - e. **Promoción de Derechos (PD):** Servicio destinado a difundir y fomentar el conocimiento de la ley y el refuerzo de factores protectores que permitan el ejercicio positivo de los derechos.
  - f. **Evaluaciones periciales (EP):** Servicio destinado a asesorar a la toma de decisiones en el ámbito jurisdiccional.
6. **Ámbito de prestación:**
  - a. **Civil**
  - b. **Penal**
  - c. **Familia**
  - d. **Laboral**
  - e. **Vecinal**
7. **Costo de la prestación:** gratuito o pagado.
8. **Cobertura:** descripción de la cobertura territorial a nivel nacional, regional y comunal.
9. **Observaciones.**

### 4.3.1. Catastro de prestadores públicos de asistencia jurídica ligados al Sector Justicia

A continuación se presenta el listado de prestadores públicos que otorgan asistencia jurídica a las personas.

#### 1. CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL

##### 1.1. Nombre de la Institución: CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL

**1.2. Norma que los crea y principal regulación:** La Ley N° 17.995, que concede Personalidad Jurídica a las Corporaciones de Asistencia Judicial de las Regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=29425>) y la Ley N° 18.632, que crea la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y de Antofagasta (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30022>).

Adicionalmente, cada Corporación dispone de estatutos que la rigen. En la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, estos Estatutos fueron aprobados a través del DFL N° 1-18.632 de 1987, en la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, fueron aprobados por el DFL N° 944, de 23 de septiembre de 1981, en la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, fueron aprobados por DFL N° 995, de 21 de septiembre de 1981 y en el caso de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, sus Estatutos fueron aprobados por DFL N° 994, de 21 de septiembre de 1981.

Otras normas complementarias a la labor que ejecutan estos servicios públicos son el artículo 523 N° 5 del Código Orgánico de Tribunales y el Decreto Supremo de Justicia N° 265 de 1985, que aprueba el Reglamento de Práctica Profesional de Postulantes al Título de Abogado.

**1.3. Descripción:** Las Corporaciones de Asistencia Judicial son servicios públicos dotados de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometidos a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial tienen por objeto proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos, y participar del proceso de formación de los futuros abogados del país a través del ejercicio de la práctica profesional necesaria para obtener dicho título, en conformidad a lo preceptuado en el artículo 523 N° 5 del Código Orgánico de Tribunales.

La forma de otorgar sus servicios se materializa a través de:

- Las Corporaciones poseen además **Consultorios Jurídicos** o **Centros de Atención Jurídico Social** (264 a nivel nacional) en las comunas donde existe tribunal y, además, extienden su atención a las comunas que forman parte de la jurisdicción de éste. Sus equipos están conformados principalmente por abogados/as, asistentes sociales, secretarios/as, más la colaboración de postulantes. El tamaño de los equipos depende de la población beneficiaria potencial de cada centro. Estos Consultorios entregan servicios de Orientación e Información en Derecho, Solución Colaborativa de Conflictos, Patrocinio en Juicio y también efectúan trabajos de prevención y educación hacia la comunidad.
- Adicionalmente dispone de **Consultorios Jurídicos móviles** (22), los que tienen por objetivo acercar la asistencia jurídica a las personas que viven en localidades alejadas y de difícil acceso. Sus líneas de atención son semejantes a las de los consultorios fijos, y sus equipos están compuestos por un abogado/a, un asistente social y un conductor/secretario.

- Dentro del modelo de atención de las Corporaciones se cuenta además con Centros Especializados, destinados a entregar un servicio que privilegia mecanismos de atención específicos, focos de conflictividad y algunos grupos vulnerables. Estos son los **Centros de Mediación** (12), **los Centros de Atención Integral a Víctimas** (21) y **las Oficinas de Defensa Laboral** (38).
- Finalmente, desde el año 2017 las Corporaciones implementan el **Programa Mi Abogado** (13), destinado a otorgar defensa jurídica integral y especializada a los niños, niñas y adolescentes en régimen de cuidado alternativo a su medio familiar. Este programa cuenta con abogados, trabajadores sociales, psicólogos y personal administrativo.

**1.4. Público objetivo.** Las Corporaciones de Asistencia Judicial proporcionan sus servicios a toda la población, focalizando solo para efectos de otorgar patrocinio judicial, a las personas que recurren a ella, privilegiando su acceso por criterios socioeconómicos y de vulnerabilidad.

El mecanismo de focalización establecido se basa en la información proporcionada por el Registro Social de Hogares, calificando automáticamente para la procedencia del patrocinio judicial las personas ubicadas hasta el quinto decil, o que posean una condición de vulnerabilidad acreditada. Para quienes no figuren en dicho Registro, o bien se encuentren ubicados entre el sexto y quinto decil, se realizará una calificación de forma autónoma por parte de la Corporación.

En el caso de la defensa laboral, los criterios de ingreso atienden al monto de la remuneración del trabajador que solicita patrocinio, así como de las organizaciones gremiales, en cuyo caso se atenderá al valor de la cuota sindical.

**1.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** Las Corporaciones de Asistencia Judicial ejecutan las siguientes líneas de servicios descritas para este Catastro:

- Orientación e información en Derecho, mecanismos alternativos de solución de conflictos (conciliación), patrocinio judicial y promoción de Derechos, en los **Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral**.
- Evaluaciones periciales se ejecutan a requerimiento de los usuarios o del Tribunal, en algunos **Consultorios Jurídicos**, en donde se realizan esencialmente peritajes sociales, y en los **Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos**, en donde se realizan peritajes sociales y psicológicos.
- De manera especializada, se ejecuta mediación, en los Centros de Mediación.
- La atención integral se ejecuta por parte de los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos y el Programa Mi Abogado.
- Adicionalmente, los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos realizan Promoción de Derechos.

**1.6. Ámbito de prestación:** Las Corporaciones de Asistencia Judicial otorgan sus servicios en los ámbitos civiles, de familia, laboral y vecinal. En materia penal se asiste a las víctimas de delitos a través de representación jurídica y atención psicosocial, y de manera especializada, se otorga defensa integral a los niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, tanto en sede judicial de familia como penal.

**1.7. Costo de la prestación:** gratuita.

**1.8. Cobertura:** Los Centros CAJ tienen cobertura nacional y regional, alcanzando sus consultorios jurídicos el 94% de las comunas.

A nivel de centros especializados, las Oficinas de Defensa Laboral tienen cobertura en todas las regiones y comunas del país.

En el caso de los CAVI, si bien están presentes en todas las regiones, sus prestaciones no siempre logran dar cobertura a todas las comunas de la región, pues se acota a la jurisdicción penal que son capaces de cubrir.

Los Centros de Mediación se encuentran presentes en las capitales regionales de 12 de 16 regiones, y los Centros del Programa Mi Abogado en 9 de 16 regiones.

### **1.9. Observaciones**

Las Corporaciones poseen Consultorios Jurídicos o Centros de Atención Jurídico Social en todas las comunas donde existe tribunal y, además, extienden su atención a las comunas que forman parte de la jurisdicción de éste. Sus equipos están conformados principalmente por abogados/as, asistentes sociales, secretarios/as, más la colaboración de postulantes. El tamaño de los equipos depende de la población beneficiaria potencial de cada centro. Estos Consultorios entregan servicios de Orientación e Información en Derecho, Solución Colaborativa de Conflictos, Patrocinio en Juicio y también efectúan trabajos de prevención y educación hacia la comunidad.

Adicionalmente dispone de Consultorios Jurídicos móviles, los que tienen por objetivo acercar la asistencia jurídica a las personas que viven en localidades alejadas y de difícil acceso. Sus líneas de atención son semejantes a las de los consultorios fijos, y sus equipos están compuestos por un abogado/a, un asistente social y un conductor/secretario.

Dentro del modelo de atención de las Corporaciones se cuenta además con Centros Especializados, destinados a entregar un servicio que privilegia mecanismos de atención específicos, focos de conflictividad y algunos grupos vulnerables. Estos son los Centros de Mediación, los Centros de Atención Integral a Víctimas y las Oficinas de Defensa Laboral.

Finalmente, desde el año 2017 las Corporaciones implementan el Programa Mi Abogado, destinado a otorgar defensa jurídica integral y especializada a los niños, niñas y adolescentes en régimen de cuidado alternativo a su medio familiar. Este programa cuenta con abogado, trabajadores sociales, psicólogos y personal administrativo.

## **2. DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

### **2.1. Nombre de la Institución: DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

**2.2. Norma que los crea y principal regulación:** Ley N° 19.718, que Crea la Defensoría Penal Pública (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=182755>) y Ley N° 20.516 que Reforma Constitucional que establece la obligación de otorgar Defensa Penal y Asesoría Jurídica a las Personas Naturales que han sido víctimas de delitos y que no pueden procurárselas por sí mismo (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1027573>).

Además, la Resolución Exenta N° 1,307, de 23 de junio de 2006, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Aprueba estándares básicos para el ejercicio de la Defensa Penal Pública. ([http://anfitrion.cl/GobiernoTransparente/minjusticia6/res\\_ne.html](http://anfitrion.cl/GobiernoTransparente/minjusticia6/res_ne.html)).

**2.3. Descripción:** La Defensoría Penal Pública es un servicio dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometida a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

La Defensoría Penal Pública es la encargada de proporcionar defensa penal a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sistema mixto público - privado,

velando por la dignidad y los derechos humanos de sus representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad. (<http://www.dpp.cl/pag/1/13/introduccion>).

**2.4. Público objetivo.** La Defensoría proporciona sus servicios a todas las personas que requieran de defensa penal y carezcan de un abogado.

**2.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** La Defensoría ejecuta Orientación e información en Derecho, Patrocinio judicial y Promoción de Derechos, en el ámbito penal. Cabe señalar que la institución cuenta con apoyo psicosocial para atender requerimientos puntuales, cuando un defensor lo solicita.

**2.6. Ámbito de prestación:** La Defensoría otorga sus servicios exclusivamente en el ámbito penal, contemplando áreas de especialización de la defensa, como aquella dirigida a población migrante, personas pertenecientes a pueblos originarios, adolescentes, y personas condenadas privadas de libertad.

**2.7. Costo de la prestación:** La defensa penal que presta la Defensoría Penal Pública será gratuita, excepto para quienes cuenten con recursos económicos, los que deberán pagar parcial o totalmente el servicio, conforme a los aranceles establecidos.

Para determinar la capacidad de pago del beneficiario, la Defensoría Penal Pública consultará el Registro Social de Hogares. Sin embargo, los adolescentes –mayores de 14 y menores de 18 años– no pagarán el servicio, cualquiera sea su situación económica.

**2.8. Cobertura:** Nacional, regional, y comunal.

**2.9. Observaciones:** La prestación de los servicios se hace a través de abogados que forman parte de la institución y de abogados privados, contratados a través de licitaciones.

### 3. SERVICIO NACIONAL DE MENORES

#### 3.1. Nombre de la Institución: SERVICIO NACIONAL DE MENORES (SENAME)

**3.2. Norma que los crea y principal regulación:** Decreto Ley 2.465, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Crea el Servicio Nacional de Menores y Fija el Texto de su Ley Orgánica (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6929>).

Ley N° 20.084, que establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal (<http://www.sename.cl/tactiva/2019/febrero/marco-normativo/LEY-20084.pdf>).

Ley N° 20.032 Establece Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a Través de la Red de Colaboradores del SENAME y su Régimen de Subvención (<http://www.sename.cl/tactiva/2019/febrero/marco-normativo/LEY-20032.pdf>).

Ley N° 19.862 que Establece Registros de las Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos (<http://www.sename.cl/tactiva/2019/febrero/marco-normativo/LEY-19862.pdf>).

Ley N° 19.620, Dicta Normas Sobre Adopción de Menores (<http://www.sename.cl/tactiva/2019/febrero/marco-normativo/LEY-19620.pdf>).

**3.3. Descripción:** El Servicio Nacional de Menores es un servicio público, creado en el año 1979, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El SENAME tiene por objeto contribuir a la prevención, promoción, protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos, así como a la responsabilización e inclusión social de jóvenes infractores de ley a través de una oferta programática en continuo mejoramiento, la cual es entregada de manera directa y a través de organismos colaboradores. (<http://www.sename.cl/web/mision-objetivos/>)

**3.4. Público objetivo.** El SENAME proporciona sus servicios a niñas, niños y adolescentes vulnerados en sus derechos, así como a jóvenes infractores de ley. En la intervención también se contemplan acciones dirigidas a la familia de éstos.

**3.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** La oferta programática del SENAME es basta, considerando su amplio ámbito de actuación (<http://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2015/10/201907-CATASTRO.pdf>).

Sin perjuicio de lo anterior, desde la perspectiva jurídica, el Servicio proporciona por sí, a través de Municipios y/o organismos colaboradores acreditados, los siguientes programas, ordenados en función de las líneas de atención específicamente identificadas anteriormente:

**a. Orientación e Información en Derechos:**

- **Programa de Adopción Global**, específicamente en el **Subprograma Apoyo y Orientación a la Familia de Origen del Niño/a**, es el conjunto de acciones tendientes a orientar, apoyar y acompañar un proceso de toma de decisión informado y responsable respecto de su hijo/a, a madres, padres y/o familia extensa que han manifestado sentimientos ambivalentes frente al embarazo, rol parental y futuro del niño/a o no han logrado asumir responsablemente sus funciones parentales, vulnerando gravemente sus derechos, situación que ha provocado la institucionalización del hijo/a, como mecanismo de protección.
- En este mismo ámbito, el **Subprograma Recepción y Cuidado del Niño**, también ejecuta acciones psicosociales y jurídicas orientadas a determinar la adoptabilidad de los niños/as y adolescentes vulnerados gravemente en sus derechos, a fin de restituir su derecho a vivir en familia, a través de su inserción en una familia adoptiva
- **Programas de Reparación del Abandono para la Integración**, específicamente las **Residencias de Protección para el Niño/A que está por nacer con progenitora en conflicto la maternidad**. En estos casos se ofrece protección biopsicosocial a los niños/as que están por nacer, dadas las condiciones de adversidad pre y perinatal a las que están expuestos/as, a través del apoyo y orientación psicológica, social y jurídica, a las madres que enfrentan conflictos con el ejercicio del rol materno y/o han manifestado su intención de ceder a su hijo/a en adopción, con el objeto que puedan tomar una decisión libre e informada respecto al futuro del niño/a.
- Área de justicia juvenil, específicamente a través del **Programa de Medidas Cautelares Ambulatorias** ejecutadas en el marco de la ley 20.084, que se hallan descritas en el art. 155 b) del Código Procesal Penal. En este marco, deberá proporcionarse al adolescente imputado de orientación y supervisión y control, para que él o ella participen y cumplan con todas las actuaciones y obligaciones que se dictaminen en el proceso penal, en el marco del respeto de sus derechos.

**b. Patrocinio Judicial:**

- **Oficina de Protección de Derechos.** Son oficinas que tienen el propósito de contribuir a la instalación de Sistemas Locales de Protección de Derechos que permitan prevenir y dar respuesta oportuna a situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes a

través de la articulación de actores presentes en el territorio como garantes de derechos, el fortalecimiento de las familias en el ejercicio de su rol parental y la participación sustantiva de niñas, niños, adolescentes, familias y comunidad. Excepcionalmente ejerce representación en juicio de niños, niñas y adolescentes, a través de la presentación de medidas de protección, y al ser designados curadores ad litem.

- **Programa de Reparación Jurídica:** Programas destinados a asumir la representación legal de los/as niños/as y adolescentes víctimas de vulneraciones de derecho y sus familias -cuando éstas contribuyan a su protección- ante los tribunales de justicia, utilizando como estrategia la impetración de las correspondientes acciones judiciales.

c. **Evaluaciones periciales (EP):**

- **Modalidad de Diagnóstico Ambulatorio:** Estos centros ejecutan evaluaciones periciales de tipo proteccional y penal, contribuyendo a la toma de decisiones en el ámbito judicial proteccional (Tribunales de Familia) y/o de investigación de delitos (Fiscalía), respecto de las situaciones de niños, niñas y adolescentes víctimas de grave vulneración de derechos.

**3.6. Ámbito de prestación:** El SENAME otorga los servicios de asistencia jurídica identificados dentro de su oferta programática, en asuntos de familia y penales que involucran a niños, niñas y adolescentes vulnerados, o infractores de ley.

**3.7. Costo de la prestación:** La defensa penal que presta la Defensoría Penal Pública será gratuita, excepto para quienes cuenten con recursos económicos, los que deberán pagar parcial o totalmente el servicio, conforme a los aranceles establecidos.

Para determinar la capacidad de pago del beneficiario, la Defensoría Penal Pública consultará el Registro Social de Hogares. Sin embargo, los adolescentes —mayores de 14 y menores de 18 años— no pagarán el servicio, cualquiera sea su situación económica.

**3.8. Cobertura:** Nacional, regional, y comunal.

**3.9. Observaciones:** El SENAME ha definido una serie de líneas de trabajo diseñadas para dar respuesta a sus beneficiarios, las que se traducen en una oferta técnica de intervención, cuya ejecución corresponde a los organismos colaboradores acreditados y al trabajo que desarrollan los proyectos que administra directamente el Servicio.

Las prestaciones otorgadas a través de organismos colaboradores acreditados se supedita a lo dispuesto en la Ley N° 20.032 que el establece el Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a Través de la Red de Colaboradores del SENAME y su Régimen de Subvención (<http://www.sename.cl/tactiva/2019/febrero/marco-normativo/LEY-20032.pdf>).

La oferta programática se materializa en programas de la línea preventiva, reparatoria y en el trabajo de responsabilización y reinserción, orientado a los jóvenes que infringieron la ley.

El acceso a la oferta programática del Servicio opera generalmente por la derivación de los Tribunales de Justicia o de otros organismos públicos y privados de la red SENAME, instituciones sociales, educacionales, de salud y de justicia.

## 4. PROGRAMA DE DERECHOS HUMANOS

### 4.1. Nombre de la Institución: PROGRAMA DE DERECHOS HUMANOS

**4.2. Norma que los crea y principal regulación:** Ley N° 20.885, que crea la Subsecretaría de Derechos Humanos (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1086063>), Ley N° 20.405, que Crea Instituto Nacional de Derechos Humanos (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1008867&buscar=La+Ley+N%C2%BA+20.405>), Ley N° 20.377, sobre declaración de ausencia por desaparición forzada de personas (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1006000&buscar=20377>), Ley N° 20.357, que tipifica crímenes de lesa humanidad y genocidio y crímenes y delitos de guerra (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1004297&buscar=20357>), la Ley N° 19.123, que crea la Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación, establece Pensión de Reparación y otorga otros beneficios en favor de personas que señala (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30490&buscar=19123>), y el Decreto Supremo N° 1.005, que crea el Programa de Derechos Humanos (<http://pdh.minjusticia.gob.cl/wp-content/uploads/2015/12/dec1005.pdf>).

**4.3. Descripción:** El Programa de Derechos Humanos dependiente de la Subsecretaría de Derechos Humanos tiene como misión fundamental la promoción de acciones judiciales que permitan determinar el paradero y las circunstancias de desaparición o muerte de las personas detenidas desaparecidas y ejecutadas políticas, ocurridas entre el 11 de septiembre de 1973 y el 10 de marzo de 1990, prestando asistencia jurídica a los familiares de las víctimas de violaciones a los derechos humanos.

Esta área posee la facultad para ejercer todas las acciones legales que sean necesarias, incluidas las de presentar querrelas respecto de los delitos de homicidio o de ejecución sumaria, y de secuestro o desaparición forzada, en su caso. Al mismo tiempo, se brinda una atención legal a los familiares de las víctimas en materias civiles, derivadas de la ausencia o desaparición de la persona, asesorando jurídicamente en asuntos de familia, patrimonio y herencia, tales como reclamaciones de filiación, declaraciones de ausencia por desaparición forzada de personas, nombramiento de curador de bienes, declaración de interdicción, rectificaciones de inscripciones del Servicio de Registro Civil e Identificación, entre otras.

**4.4. Público objetivo.** El Programa de Derechos Humanos destina su labor a los familiares de las víctimas de violaciones a los derechos humanos que fueron detenidas desaparecidas y ejecutadas políticas, entre el 11 de septiembre de 1973 y el 10 de marzo de 1990.

**4.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** El Programa de Derechos Humanos realiza orientación e información en derechos y patrocinio judicial.

**4.6. Ámbito de prestación:** El Programa de Derechos Humanos asiste jurídicamente en asuntos de familia, civiles y penales.

**4.7. Costo de la prestación:** Gratuita.

**4.8. Cobertura:** Nacional.

**4.9. Observaciones.** Este Programa dependía del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, tras pasándose a la Subsecretaría de Derechos Humanos, una vez que ésta fue creada en 2016.

## 5. SERVICIO NACIONAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADA

### 5.1. Nombre de la Institución: MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

**5.2. Norma que los crea y principal regulación:** Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1099598>), el Decreto N° 1.597, que fija el Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=18182>), Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=229557&buscar=ley+19968>) y sus posteriores modificaciones, y la Resolución N° 2.933 del año 2009, de la Subsecretaría de Justicia, que actualiza la convocatoria de postulación al Registro de Mediadores, aprueba bases y formulario de postulación, delega facultades que indica y deroga Resolución Exenta N° 3.084 del Año 2005, de la misma Cartera (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1007820>).

**5.3. Descripción:** Conforme lo dispone la Ley N° 19.968, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos velará por la existencia de una adecuada oferta de mediadores en las diversas jurisdicciones de los tribunales con competencia en asuntos de familia, contratando al efecto los servicios de personas jurídicas o naturales, a fin de que sean ejecutados por quienes se encuentren inscritos en el Registro de Mediadores.

Lo anterior, porque la mediación sólo podrá ser conducida por las personas inscritas en el Registro que mantiene permanentemente actualizado, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de las Secretarías Regionales Ministeriales.

Las materias en las cuales se ofrece el servicio, por expresa disposición legal, son alimentos, relación directa y regular o cuidado personal. En estos casos, la norma establece que se debe acudir a esta instancia colaborativa de manera previa y obligatoria a la presentación de una acción judicial destinada a regular estos asuntos<sup>149</sup>.

Las contrataciones de los servicios de mediación familiar se ejecutan de conformidad a lo dispuesto en la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento, y se trata de un servicio completamente externalizado, que se ejecuta con fondos públicos licitados por el Ministerio a través de prestadores privados.

En la actualidad, los servicios de mediación familiar se proveen de manera gratuita en todo el país, contando al efecto con 161 centros de mediación familiar licitada, conduciéndose los procesos colaborativos por 331 mediadores y mediadoras, además de personal administrativo.

**5.4. Público objetivo.** El sistema brinda sus servicios a todas las personas que requieran regular pensiones de alimentos, relación directa y regular o cuidado personal, así como sus posteriores modificaciones.

**5.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** Mediación.

**5.6. Ámbito de prestación:** Familia.

**5.7. Costo de la prestación:** El servicio es gratuito para la mediación de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular, siempre y cuando se cumpla con los criterios de focalización. Estos

149. Ello no obsta a que las personas puedan someter a mediación otros conflictos familiares, cuya mediación no se encuentre prohibida por la ley. En estos casos, el servicio podrá ejecutarse en estos mismos centros, o en centros privados, a costo de las partes.

criterios son lo suficientemente amplios para dar cobertura de manera gratuita a más del 90% de la población, pues se desea estimular el uso del mecanismo entre la ciudadanía.

De este modo, se exige a los solicitantes acreditar ingresos iguales o inferiores al ingreso autónomo per cápita promedio del hogar establecido para el décimo decil de la encuesta Casen año 2015 o la que la reemplace. Adicionalmente, existen factores de vulnerabilidad que igualmente permitirían el acceso al servicio de manera gratuita (<http://www.mediacionchile.cl/sitioumed/costos-de-la-mediacion/>). Cabe señalar que no es necesario que ambas partes cumplan con los requisitos de focalización, ya que basta con que una de ellos cumpla con alguno de los criterios de gratuidad para que el proceso no tenga costo asociado.

**5.8. Cobertura:** El servicio se provee a través de 161 Centros de Mediación Familiar licitados, presentes en todas las jurisdicciones de familia que cubren todo el territorio nacional.

## **6. SERVICIO MÉDICO LEGAL**

### **6.1. Nombre de la Institución: SERVICIO MÉDICO LEGAL (SML)**

**6.2. Norma que los crea y principal regulación:** Ley N° 20.065, sobre Modernización, Regulación Orgánica y Planta del Personal del SML (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=243150>), Decreto N° 580 del año 2011, del Ministerio de Justicia, en que se aprueba el Reglamento Orgánico del SML (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1035186&idParte=0&idVersion=>), y la Ley N° 19.970 que crea el Sistema Nacional de Registros de A.D.N. (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=231105>).

**6.3. Descripción:** El Servicio Médico Legal es un servicio público, creado en el año 1915, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que asesora técnicamente a los Tribunales de Justicia y al Ministerio Público en materias médico-legales.

Adicionalmente, el SML tiene entre sus funciones colaborar con las Cátedras de Medicina Legal de las Universidades del país.

**6.4. Público objetivo.** El SML destina su labor a los órganos de la administración de justicia, y la ciudadanía en general, a través de la realización de pericias médico legales. Por regla general, sus servicios se ejecutan a requerimiento de los Tribunales de Justicia.

**6.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** El SML realiza evaluaciones periciales. Sin perjuicio de lo anterior, también posee un área de orientación destinada a responder consultas ciudadanas.

**6.6. Ámbito de prestación:** El SML brinda sus servicios para todos los ámbitos definidos en este Catastro, con el fin de asesorar a la toma de decisiones jurisdiccionales.

**6.7. Costo de la prestación:** Gratuita.

**Cobertura:** Nacional. Posee 16 sedes regionales y 24 provinciales.

## 4.3.2. Catastro de prestadores públicos de asistencia jurídica NO ligados al Sector Justicia

### 1. SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER

#### 1.1. Nombre de la Institución: SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER.

**1.2. Norma que los crea y principal regulación:** El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género es un servicio público, funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

El Servicio fue creado originalmente bajo la denominación de “Servicio Nacional de la Mujer” a través de la Ley N°19.023, (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30390&buscar=19023>), sufriendo posteriormente una modificación de nombre y funciones a través de la Ley N° 20.820, norma legal que a la vez crea la Cartera de la cual depende.

(<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1075613&idParte=9582068&idVersion=2015-03-20&buscar=19023>).

**1.3. Descripción:** El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género es el organismo encargado de ejecutar las políticas, planes y programas con pertinencia cultural, orientados a la equidad de género, a la igualdad de derechos y a procurar eliminar toda forma de discriminación arbitraria contra las mujeres, incluido el Plan Nacional de Igualdad entre hombres y mujeres.

En este marco, el Servicio debe además coordinar y requerir información con otros organismos públicos, para que en el ejercicio de la ejecución de las políticas, planes y programas de su competencia, se incorpore este enfoque y se procure eliminar toda forma de discriminación arbitraria contra las mujeres.

La oferta programática del servicio se agrupa en cuatro ejes de trabajo: Violencia contra las mujeres, Mujer y Trabajo, Mujer y Participación Política, y Mujer, Sexualidad y Maternidad. En este contexto, la oferta que se encuentra mayormente vinculada al ámbito jurídico es aquella dirigida a prevenir, atender, proteger y reparar la violencia que se ejerce en contra de las mujeres.

En este orden, se ejecutan tres programas:

- **Programa de Prevención en Violencia Contra la Mujer (VCM)**, el que tiene por objeto prevenir las violencias contra las mujeres y su naturalización en la sociedad chilena, mediante cuatro líneas de acción: Difusión, sensibilización, capacitación y redes intersectoriales. El trabajo que se ejecuta en este programa se enfoca en hombres y mujeres jóvenes de 14 a 29 años y personas que trabajan y/o interactúan con esta población. Para estos efectos, se genera también coordinación sectorial organizando y/o participando en mesas temáticas que convocan a las distintas instituciones públicas que implementan políticas o colaboran en los temas de género y juventud.
- **Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM**, cuyo objetivo es atender y proteger a las mujeres que han sido víctimas de violencias; reparar el daño producido en las mismas y propender a su autonomía para erradicar la violencia de sus vidas. Este programa ofrece atención ambulatoria directa a través de Centros de la Mujer, Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja y Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual. Adicionalmente, se cuenta con atención residencial en Casas de Acogida para mujeres en situación de riesgo grave y/o vital y Casa para mujeres vulneradas por el delito de Trata de Personas y Migrantes en situación de explotación.

Por último, dispone de atención remota a través del Servicio de Atención Telefónica (Fono 1455), el que permite a una mujer que se encuentre viviendo una situación de violencia obtener orientación e información.

- **Línea de Violencia Extrema:** Entrega una respuesta especializada e inmediata, otorgando representación judicial y articulación psicosocial en casos de femicidios y de connotación pública VCM. Asimismo, promueve acciones de coordinación intersectorial (justicia y policías).

**1.4. Público objetivo.** El área de Violencia contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género contempla una oferta programática especialmente dirigida a las mujeres que han sufrido violencia de género, sin perjuicio de lo cual, igualmente posee una iniciativa específica para hombres que ejercen violencia, además de una línea de trabajo preventivo destinada a toda la población.

**1.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género realiza promoción de Derechos a través del Programa de Prevención en Violencia Contra la Mujer, y ejecuta las líneas de orientación e información en Derecho y representación jurídica a través del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM, y la Línea de Violencia Extrema.

**1.6. Ámbito de prestación:** El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género interviene jurídicamente en asuntos de familia y penales.

**1.7. Costo de la prestación:** gratuita.

**1.8. Cobertura:** El Servicio Nacional de la Mujer cuenta con Direcciones Regionales en todas las regiones del país. Adicionalmente, en el área programática de VCM dispone de 109 Centros de la Mujer, 15 Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja y 3 Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual. En atención residencial se dispone de 43 Casas de Acogida para mujeres en situación de riesgo grave y/o vital y 1 Casa para mujeres vulneradas por el delito de Trata de Personas y Migrantes en situación de explotación. Finalmente, el Servicio cuenta con un Servicio de Atención que funciona las 24 horas, los 365 días del año, con cobertura nacional.

## 2. DIRECCIÓN DEL TRABAJO

### 2.1. Nombre de la Institución: DIRECCIÓN DEL TRABAJO

**2.2. Norma que los crea y principal regulación:** La Dirección del Trabajo es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Está sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y se rige por su Ley Orgánica, contenida en el D.F.L. N° 2, de 1967, que dispone la reestructuración de la Dirección del Trabajo y fija sus funciones (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=3485>) y el D.L. N° 3.501 de 1981 (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=7148&buscar=dl+3501>).

**2.3. Descripción:** La Dirección del Trabajo es un servicio técnico dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social con el cual se vincula a través de la Subsecretaría de Trabajo.

Las principales funciones de la Dirección del Trabajo son la fiscalización de la aplicación de la legislación laboral, fijar de oficio o a petición de parte por medio de dictámenes el sentido y alcance de las leyes del trabajo, la divulgación de los principios técnicos y sociales de la legislación laboral, la supervigilancia del funcionamiento de los organismos sindicales y de conciliación, de acuerdo con

las normas que los rigen, y la realización de toda acción tendiente a prevenir y resolver los conflictos del trabajo.

Ésta última función es generalmente la de mayor conocimiento por parte de la ciudadanía, ya que con el objeto de resolver un conflicto de orden laboral los trabajadores solicitan a la Dirección que cite a su ex empleador a una audiencia de conciliación, para gestionar el pago de remuneraciones, cotizaciones, indemnizaciones y otros montos adeudados por el término del contrato laboral.

También pueden solicitar la audiencia de conciliación los trabajadores dependientes del sector privado con relación laboral vigente que desean efectuar una demanda judicial contra su empleador y los trabajadores que prestaron servicios en el sector público, regidos por el Código del Trabajo (<https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-article-100356.html>).

**2.4. Público objetivo.** La Dirección del Trabajo presta sus servicios a todos los trabajadores dependientes del sector privado, cuya relación laboral ha concluido; trabajadores dependientes del sector privado con relación laboral vigente que desean efectuar una demanda judicial contra su empleador; y los trabajadores que prestaron servicios en el sector público, regidos por el Código del Trabajo.

**2.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** La Dirección del Trabajo brinda orientación e información en Derecho, mecanismos alternativos de solución de conflictos (conciliación en conflictos de carácter individual y mediación en conflictos laborales colectivos), y promoción de Derechos.

**2.6. Ámbito de prestación:** La Dirección del Trabajo otorga sus servicios en el ámbito laboral exclusivamente.

**2.7. Costo de la prestación:** gratuita.

**2.8. Cobertura:** La Dirección del Trabajo cuenta con oficinas en todo el país, se encuentra distribuida en 17 Direcciones Regionales (en la Región Metropolitana cuenta con dos Direcciones Regionales Oriente y Poniente), las que se distribuyen en Inspecciones Provinciales, Comunales e Inspecciones Intermitentes, disponiendo de 87 Inspecciones Permanentes y 28 Intermitentes (en las comunas más pequeñas y alejadas, que atienden mensualmente, quincenalmente, uno o más

días a la semana, dependiendo de la demanda de cada una de ellas), desde Putre hasta Puerto Williams ([https://www.dt.gob.cl/portal/1627/articles-116765\\_recurso\\_3.pdf](https://www.dt.gob.cl/portal/1627/articles-116765_recurso_3.pdf)).

### 3. PROGRAMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

**3.1. Nombre de la Institución:** SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO

**3.2. Norma que los crea y principal regulación:** El Programa de Atención a Víctimas es una iniciativa dependiente de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Su creación se sustenta en las atribuciones que al respecto posee dicha Cartera, las cuales se encuentran contenidas en la Ley N°20.502 (<https://www.leychile.cl/Navegar?idLey=20502>).

**3.3. Descripción:** El Programa de Apoyo a Víctimas está destinado a contribuir a la reparación de los daños ocasionados por la vivencia de un delito, a través del contacto rápido, gratuito, y oportuno con las personas afectadas, entregando atención integral y especializada con profesionales de diversas áreas: abogados/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales, y médicos psiquiatras.

El programa tiene por objetivo promover que las personas que han sido víctimas de delito, por medio del ejercicio de sus derechos, superen las consecuencias negativas de ser víctima de un delito y no sufran victimización secundaria.

El Programa posee dos ofertas de atención, las cuales a su vez contemplan diversos servicios:

- **Primera Respuesta**, a través de sus tres servicios -Servicio de Intervención Inmediata, Servicio de atención de Casos de Conmoción Pública y Servicio de Orientación e Información- brinda atención telefónica o presencial, oportuna y especializada, que promueve la superación de las consecuencias negativas producto de delitos o emergencias y desastres, con la entrega de herramientas que favorezcan el enfrentamiento inmediato de los hechos.
- **Segunda Respuesta**, a través de los Centros y puntos de atención de Apoyo a Víctimas, los cuales brindan atención psicológica, social, jurídica y psiquiátrica, siendo su énfasis la intervención post delito a nivel sistémico (Individual, Micro social, Comunitario local y Macro social). El objetivo de su intervención es promover que las personas víctimas de delitos, a través del ejercicio de sus derechos, logren desarrollar y/o potenciar herramientas que faciliten el proceso de superación de las consecuencias negativas de la victimización.

**3.4. Público objetivo.** El apoyo que otorga el Programa está dirigido a víctimas de delitos que experimentan consecuencias producto de un delito violento, cuyo catálogo de atención comprende los siguientes tipos penales: homicidio, parricidio, femicidio, robo con violencia, robo con intimidación, robo con homicidio, robo con violación, lesiones, delitos sexuales, secuestro, sustracción de menores, trata de personas, cuasi delito de lesiones y cuasi delito de homicidio.

**3.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** A través de su oferta programática, el PAV brinda orientación e información en Derecho, y atención integral para enfrentar las consecuencias inmediatas del delito. En algunos casos ejerce representación jurídica.

**3.6. Ámbito de prestación:** El PAV otorga sus servicios en el ámbito penal exclusivamente.

**3.7. Costo de la prestación:** gratuita.

**3.8. Cobertura:** El PAV dispone de 43 Centros de Apoyo a Víctimas y 8 puntos de atención en todo el país, siendo éstos últimos instancias de atención itinerante, cuya frecuencia puede ser mensual, quincenal o semanal, generalmente en dependencias fiscales.

#### 4. UNIDADES REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT)

**4.1. Nombre de la Institución:** MINISTERIO PÚBLICO

**4.2. Norma que los crea y principal regulación:** El Ministerio Público es un organismo autónomo, cuya función es dirigir la investigación de los delitos, llevar a los imputados a los tribunales, si corresponde, y dar protección a víctimas y testigos. Fue creado en virtud de la Ley N° 19.640 (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=145437&buscar=19640>).

**4.3. Descripción:** Las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos son equipos integrados por abogados, psicólogos, asistentes sociales, técnicos y administrativos que funcionan en cada una de las Fiscalías Regionales, y que apoyan en todas las materias relacionadas con la atención y protección de víctimas y testigos.

Su labor fundamental es evaluar el riesgo a que puedan estar expuestas estas personas, como consecuencia del delito o de su participación en el proceso penal, e implementar las medidas de protección que resulten necesarias para su seguridad y para facilitar su participación en el proceso.

**4.4. Público objetivo.** Personas que han sido víctimas o testigos de un ilícito.

**4.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** El modelo de atención que brinda el Ministerio Público a víctimas y testigos se denomina OPA, y contempla la entrega de los siguientes servicios especializados:

- Orientación: entrega información según los requerimientos del usuario y de la etapa del proceso penal en que se encuentra su causa.
- Protección: Implementación de medidas de protección, de acuerdo a la evaluación de la situación de riesgo en que se encuentra el usuario.
- Apoyo: Gestión de prestaciones para facilitar la participación efectiva del usuario en el proceso penal.

**4.6. Ámbito de prestación:** La URAVIT otorga sus servicios en el ámbito penal exclusivamente.

**4.7. Costo de la prestación:** gratuita.

**4.8. Cobertura:** Nacional, a través de las 18 Fiscalías Regionales.

## 5. UNIDAD DE MEDIACIÓN POR DAÑOS EN SALUD PÚBLICA

**5.1. Nombre de la Institución:** CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO.

**5.2. Norma que los crea y principal regulación:** La Unidad de Mediación por Daños en Salud Pública, dependiente del Consejo de Defensa del Estado tiene como sustento legal de su actuación lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 1993, que fija la Ley orgánica del Consejo (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=3469>), la Ley N° 19.966 que establece un régimen de garantías en salud (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=229834&buscar=19966>) el cual dispone la mediación como un proceso previo y obligatorio al ejercicio de las acciones jurisdiccionales contra los prestadores institucionales públicos, pertenecientes a las redes asistenciales definidas por el artículo 16 bis del decreto Ley N° 2.763 (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=249177>), o sus funcionarios, y prestadores privados, para obtener la reparación de los daños ocasionados en el cumplimiento de sus funciones de otorgamiento de prestaciones de carácter asistencial, el Decreto N° 47 de 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento de Mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y prestadores privados de salud (<http://www.supersalud.gob.cl/normativa/668/w3-article-4797.html>), Resolución exenta N° 142, de 2005, de los ministerios de Salud y de Hacienda (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=236884>), que establece montos máximos a pagar por los prestadores institucionales en virtud del procedimiento de mediación establecido por la Ley N° 19.966, y la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

**5.3. Descripción:** La Unidad de Mediación por daños en salud pública del Consejo de Defensa del Estado es responsable de elaborar los procedimientos y administrar los recursos destinados a la operación del sistema de mediación prejudicial entre los usuarios(as) del sistema de salud público y la red de prestadores de estos servicios.

La Ley N° 19.966 señaló que serán susceptibles de mediación por el Consejo de Defensa del Estado, sólo aquellos reclamos por daños producidos con ocasión de prestaciones de salud realizadas en los establecimientos de salud pública.

Cabe especificar que en el caso de que el daño se reclame respecto de prestadores privados, los interesados deberán someterse a un procedimiento de mediación ante mediadores acreditados por la Superintendencia de Salud, siendo el costo del procedimiento de cargo de las partes.

**5.4. Público objetivo.** Toda persona que ha sufrido daño en salud ocasionado con motivo de una atención otorgada por un prestador institucional público perteneciente a las redes asistenciales definidas por el artículo 16 bis del decreto Ley N° 2.763 o por alguno de sus funcionarios.

**5.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** Orientación e Información en Derecho, y Mediación.

**5.6. Ámbito de prestación:** Civil.

**5.7. Costo de la prestación:** gratuita.

**5.8. Cobertura:** El servicio de mediación que proporciona el Consejo de Defensa del Estado tiene cobertura nacional y se accede a él a través de un servicio telefónico o de manera presencial, en alguna de las 17 oficinas regionales del Consejo, completando un formulario tipo y adjuntando antecedentes, en base a los cuales se revisa la solicitud del servicio en atención al marco legal vigente y se le da curso según su procedencia (<https://www.cde.cl/mediacion/>).

## 6. SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN

**6.1. Nombre de la Institución:** SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN

**6.2. Norma que los crea y principal regulación:** La Superintendencia de Educación es un servicio público, funcionalmente descentralizado y territorialmente desconcentrado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, y que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Educación. La Superintendencia de Educación fue creada por la Ley N° 20.529, (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1028635&buscar=20529>) y la Resolución N° 266 de 2018, de la Superintendencia de Educación, mediante la cual se aprueba el Manual de Procedimiento de Mediación y Registro de Mediadores en la Superintendencia de Educación (<https://www.supe-reduc.cl/wp-content/uploads/2018/04/REX-N%C2%BA-0266-APRUEBA-MANUAL-DE-PROCEDIMIENTO-DE-MEDIACION-Y-REGISTRO-DE-MEDIADORES-EN-LA-SIE.pdf>).

**6.3. Descripción:** Esta institución se crea como parte del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad, compuesto también por el Ministerio de Educación, Agencia de la Calidad y Consejo Nacional de Educación.

Su objeto es fiscalizar, de conformidad a la ley, que los sostenedores de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a las leyes, reglamentos e instrucciones que dicte la Superintendencia, y fiscalizar la legalidad del uso de los recursos de los establecimientos que reciban aporte estatal.

Asimismo, su labor es promocionar, informar y educar, en el ámbito de su competencia, a todos los integrantes de las comunidades educativas y ciudadanía en general, sobre la normativa educacional y el resguardo de derechos. También, debe dar a conocer los mecanismos disponibles para resolver consultas, solicitar mediaciones y atender denuncias o reclamos.

En éste último aspecto, el proceso de mediación se propone como una opción voluntaria para dar curso a los reclamos que reciba la Superintendencia, en el marco de lo dispuesto en el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 20.529.

En este marco, la mediación se ejecuta a través de funcionarios especialmente capacitados para dirigir el proceso o mediadores externos, inscritos en el Registro que la Superintendencia posee y administra para estos efectos, a través de sus Direcciones Regionales.

**6.4. Público objetivo.** El servicio de mediación de la Superintendencia de Educación está destinado a resolver los conflictos entre los miembros de una comunidad educativa<sup>150</sup> que se encuentren relacionados con las necesidades específicas del estudiante, problemas disciplinarios, participación de padres, madres y apoderados, y abordar situaciones de maltrato.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante tener presente que la mediación no procede respecto de hechos que son constitutivos de una infracción de normativa o vulneración de derechos, conflictos de naturaleza técnico pedagógica, situaciones de incumplimiento laboral o de pagos de obligaciones y compromisos económicos de padres y apoderados.

**6.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** Orientación e información en Derechos y Mediación.

**6.6. Ámbito de prestación:** Escolar.

**6.7. Costo de la prestación:** El servicio es gratuito, y se soporta en un sistema mixto, en que la mediación se ejecuta directamente por funcionarios de la Superintendencia, o a través de mediadores externos que perciben honorarios por sus servicios, los que son de cargo de la Superintendencia.

**6.8. Cobertura:** El servicio se provee a nivel nacional, a través de la Superintendencia y sus Direcciones Regionales.

## 7. INSTITUTO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS.

**7.1. Nombre de la Institución:** INSTITUTO NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS (INDH).

**7.2. Norma que los crea y principal regulación:** Ley N° 20.405, del Instituto Nacional de Derechos Humanos (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1008867&buscar=20405>), Resolución Exenta N° 5 de 2015, del INDH, mediante la cual se aprueba Política General para Otorgamiento de Patrocinio y Colaboración del INDH ([http://www.indh.cl/archivos\\_ta/02/marco\\_normativo/5.pdf](http://www.indh.cl/archivos_ta/02/marco_normativo/5.pdf)), y la Resolución Exenta N° 215, de 2013, que aprueba Reglamento de Funcionamiento del Registro de Instituciones Vinculadas a la Defensa y Promoción de los Derechos Humanos ([http://www.indh.cl/archivos\\_ta/02/marco\\_normativo/215.pdf](http://www.indh.cl/archivos_ta/02/marco_normativo/215.pdf)).

**7.3. Descripción:** El INDH es una Corporación autónoma de derecho público, destinada a la promoción y protección de los derechos humanos de las personas, establecidos en las normas constitucionales y legales; en los tratados internacionales suscritos y ratificados por Chile y que se encuentran vigentes, así como los emanados de los principios generales del derecho, reconocidos por la comunidad internacional.

---

150. Se entenderán por miembros de la comunidad educativa a los alumnos/as, padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, docentes, equipos docentes directivos y sostenedores de los establecimientos educacionales, según lo dispone el Manual de Procedimiento de Mediación y Registro de Mediadores en la Superintendencia de Educación.

El INDH tiene entre sus objetivos principales el de difundir el conocimiento de los derechos humanos, favorecer su enseñanza en todos los niveles del sistema educacional y promover la realización de investigaciones, estudios y publicaciones, otorgar premios, patrocinar actos y eventos relativos a estas materias, y realizar todo aquello que propenda a consolidar una cultura de respeto a los derechos humanos en el país y asimismo puede prestar su asesoría, en materias de su competencia, a organismos públicos y privados que lo soliciten.

El Instituto Nacional de Derechos Humanos está facultado por ley para iniciar acciones penales ante hechos que revistan el carácter de crímenes de genocidio, de lesa humanidad o de guerra, tortura, desaparición forzada de personas, tráfico ilícito de migrantes o trata de personas. Además, el INDH está facultado para presentar acciones legales (recursos de amparo, recursos de protección y amicus curiae) en casos emblemáticos de violaciones a los Derechos Humanos.

Para cumplir con sus funciones, el INDH se organiza a través de cinco unidades que cumplen las siguientes funciones:

- **Unidad de Colaboración y Atención a la Ciudadanía**, encargada de atender las solicitudes de orientación jurídica y social, y otros requerimientos de información. Esta unidad también realiza la gestión del Centro de Documentación del INDH.
- **Unidad de Educación y Promoción**, encargada de promover la enseñanza de los derechos humanos en todos los niveles del sistema educacional, incluyendo la formación impartida a funcionarios/as públicos/as, fuerzas armadas, de orden y seguridad pública.
- **Unidad de Estudios**, encargada de elaborar el Informe Anual sobre la situación de los Derechos Humanos en Chile, así como otros informes, investigaciones y estadísticas relevantes para monitorear el cumplimiento y el respeto de los derechos humanos en Chile.
- **Unidad Jurídica y Judicial**, encargada de elaborar propuestas que promuevan que la legislación, los reglamentos y las prácticas nacionales se armonicen con los tratados internacionales de derechos humanos. Además, presenta acciones legales ante Tribunales de Justicia en el ámbito de competencia del Instituto.
- Unidad de Administración y Finanzas.

**7.4. Público objetivo.** El INDH destina su labor a todas las personas.

**7.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** El INDH ejecuta orientación e información jurídica y social en los ámbitos de su competencia, realiza patrocinio judicial de las acciones destinadas a conocer y sancionar las violaciones de DDHH que se indicaron anteriormente, y efectúa labores de promoción de Derechos.

**7.6. Ámbito de prestación:** asuntos civiles y penales.

**7.7. Costo de la prestación:** Gratuita.

**7.8. Cobertura:** Nacional. El INDH posee 16 sedes regionales.

## **8. PROGRAMA ACCESO A LA JUSTICIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

**8.1. Nombre de la Institución: SERVICIO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD**

**8.2. Norma que los crea y principal regulación:** El Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, fue creado por mandato de la Ley N°20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorm>

a=1010903&buscar=20422. Otra norma relevante para el servicio es la Ley N°20.609, que establece Medidas contra la Discriminación <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1042092&buscar=20609>.

**8.3. Descripción:** El Programa Acceso a la Justicia para personas con discapacidad se ejecuta a través de una red de colaboradores que cuentan con experiencia en asesoría jurídica y que se especializan para estos efectos, en materias de derecho de las personas con discapacidad a fin de otorgar una defensa oportuna y de calidad a quienes han sido víctimas de discriminación o vulneración de sus derechos en razón de su discapacidad.

Esta red está constituida esencialmente por las Corporaciones de Asistencia Judicial de todo el país, Clínicas Jurídicas de ciertas Universidades, y algunas ONGs.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial cuentan con un abogado especializado por región, financiado a través de un convenio de transferencia de recursos desde el SENADIS, quienes son los encargados de entregar asesoría jurídica y eventual representación judicial en aquellos casos de personas con discapacidad, que han sido discriminadas o vulneradas en sus derechos en razón de su discapacidad.

Este programa busca que las instituciones que participan de esta red, incorporen la variable discapacidad en su quehacer diario y que se vayan especializando en materias de derechos humanos de las personas con discapacidad; evitando el establecimiento de una defensoría exclusiva para todo tipo de casos en que se vea involucrada una persona con discapacidad.

El Programa Acceso a la Justicia se ha implementado como tal a partir de enero de 2015, sin perjuicio de haberse gestado en el año 2011 a través de un sistema de defensoría que ya contemplaba la colaboración con otras instituciones relacionadas a la defensa de derechos.

El Programa también cuenta con la realización por parte de SENADIS y de las Corporaciones de Asistencia Judicial, de actividades de capacitación, difusión y promoción de derechos hacia la sociedad civil y servicios públicos. Entre estas actividades está la capacitación a jueces y demás actores relevantes en el ámbito de la justicia, como Carabineros, Gendarmería y otros.

**8.4. Público objetivo.** Personas con discapacidad.

**8.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** Se ejecutan las líneas de orientación e información en Derecho, patrocinio judicial y promoción de Derechos.

**8.6. Ámbito de prestación:** asuntos de familia, laborales, civiles y penales.

**8.7. Costo de la prestación:** Gratuita.

**8.8. Cobertura:** Nacional, a través de un abogado en cada región inserto en las CAJ, sin perjuicio de los otros colaboradores.

## 9. SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**9.1. Nombre de la Institución:** SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**9.2. Norma que los crea y principal regulación:** El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es el servicio público encargado de velar por la protección de los derechos de los consumidores,

establecidos en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=61438&buscar=19496>, modificada por la Ley N°21.081 <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1123020&buscar=21081>, y luego por la Ley N° 20.555, que dota de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. También forman parte de este marco legislativo la Ley N° 20.543, relativo al Procedimiento Aplicable para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1031486&buscar=20543>. Sin perjuicio de lo anterior, en materia sustantiva, se aprecia una creciente actividad normativa que establece el reconocimiento y regulación de estos derechos<sup>151</sup>.

**9.3. Descripción:** El Programa Acceso a la Justicia para personas con discapacidad se ejecuta a través de una red de colaboradores que cuentan con experiencia en asesoría jurídica y que se especializan para estos efectos, en materias de derecho de las personas con discapacidad a fin de otorgar una defensa oportuna y de calidad a quienes han sido víctimas de discriminación o vulneración de sus derechos en razón de su discapacidad.

Esta red está constituida esencialmente por las Corporaciones de Asistencia Judicial de todo el país, Clínicas Jurídicas de ciertas Universidades, y algunas ONGs.

Las Corporaciones de Asistencia Judicial cuentan con un abogado especializado por región, financiado a través de un convenio de transferencia de recursos desde el SENADIS, quienes son los encargados de entregar asesoría jurídica y eventual representación judicial en aquellos casos de personas con discapacidad, que han sido discriminadas o vulneradas en sus derechos en razón de su discapacidad.

Este programa busca que las instituciones que participan de esta red, incorporen la variable discapacidad en su quehacer diario y que se vayan especializando en materias de derechos humanos de las personas con discapacidad; evitando el establecimiento de una defensoría exclusiva para todo tipo de casos en que se vea involucrada una persona con discapacidad.

El Programa Acceso a la Justicia se ha implementado como tal a partir de enero de 2015, sin perjuicio de haberse gestado en el año 2011 a través de un sistema de defensoría que ya contemplaba la colaboración con otras instituciones relacionadas a la defensa de derechos.

El Programa también cuenta con la realización por parte de SENADIS y de las Corporaciones de Asistencia Judicial, de actividades de capacitación, difusión y promoción de derechos hacia la sociedad civil y servicios públicos. Entre estas actividades está la capacitación a jueces y demás actores relevantes en el ámbito de la justicia, como Carabineros, Gendarmería y otros.

151. Ley N° 20.945, Perfecciona el Sistema de Defensa de la Libre Competencia, Ley N° 20.855 Regula el alzamiento de hipotecas y prendas que caucionen créditos, Ley N° 20.715 Sobre Protección a Deudores de Créditos en Dinero, Ley N° 20.423 Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, Ley N° 20.967 Regula el cobro de servicios de estacionamiento, Ley N° 20.756 Regula la Venta y Arriendo de Videojuegos Excesivamente Violentos a Menores de 18 Años y Exige Control Parental a Consolas, Ley N° 20.720 Sustituye el Régimen Concursal vigente por una Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, y Perfecciona el Rol de la Superintendencia del Ramo.

Ley 20416 Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño, Ley 20096 Establece Mecanismos de Control Aplicables a las Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono, Ley 19862 Establece el Registro de las Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos, Ley 19761 Extiende el Ámbito de Aplicación de Normas que Sancionan los Procedimientos de Cobranzas Ilegales, Ley 19659 Establece Sanciones a Procedimientos de Cobranzas Ilegales, Ley 18827 Adecuación de las plantas de los órganos y servicios que se expresan, Decreto

N° 25 Establece Plan de Descontaminación Atmosférica para la Comuna de Valdivia, Decreto 51 Aprueba reglamento que regula el contenido, forma, dimensiones y demás características de la leyenda que deben exhibir los videojuegos, Decreto 43, Aprueba Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo, Decreto 42, Aprueba Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios, Decreto 41 Aprueba Reglamento sobre Sello SERNAC, Decreto 44 Aprueba Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, Decreto 18 Reglamento del registro de Sentencias de la ley N° 19.496, Decreto 37 Reglamento del Fondo Concursable destinado al Financiamiento de Iniciativas de las Asociaciones de Consumidores, Decreto 229 Reglamento sobre Información del Precio Unitario de los Productos, Resolución 437 Crea Registro de Personas Receptoras de Fondos Públicos, Resolución Exenta 631 Establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad. Resolución Exenta N° 102, Establece instrucciones generales para el funcionamiento de las asociaciones de consumidores.

**9.4. Público objetivo.** Personas que consideren afectados sus derechos como consumidor.

**9.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** Se ejecutan las siguientes líneas:

- Orientación e información en Derecho.
- Mediación colectiva (Reemplazado a contar del 14 de marzo de 2019 por Procedimientos Voluntarios Colectivos). Esta línea tiene como objetivo evaluar compensaciones para los consumidores afectados por vulneración de algunos de los derechos garantizados en la Ley N° 19.496, hayan o no reclamos. Procede sólo si la empresa acepta someterse a este mecanismo.
- Procedimiento voluntario colectivo, sin forma de juicio, en que el SERNAC conversa con la empresa para llegar a una solución beneficiosa para todos los consumidores relacionados con un problema de consumo.
- Mediación y arbitraje financiero, el cual tiene por objeto resolver la presentación de una queja o reclamo del consumidor en materia financiera. En este caso los usuarios del servicio son consumidores financieros e proveedores de productos y servicios financieros que poseen el Sello SERNAC<sup>152</sup>. El mediador será competente para un asunto o materia cuya cuantía no exceda las 100 UF. Si la cuantía supera las 100 UF, el competente para conocer ese reclamo será un árbitro financiero.

**9.6. Ámbito de prestación:** asuntos de familia, laborales, civiles y penales.

**9.7. Costo de la prestación:** Gratuita.

**9.8. Cobertura:** Nacional, a través de una oficina en cada región.

## 10. DEFENSOR MAYOR, PROGRAMA BUEN TRATO

**10.1. Nombre de la Institución:** SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR

**10.2. Norma que los crea y principal regulación:** La Ley N° 19.828 crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor<sup>153</sup> SENAMA, <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=202950&buscar=19828>, como un servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se encuentra sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

**10.3. Descripción:** La iniciativa denominada “Defensor Mayor” surge en el seno del Programa de Buen Trato del SENAMA, y por su intermedio se dispone de un profesional abogado en siete regiones del país, para proporcionar orientación jurídica especializada a las personas mayores. Para estos efectos, deberá establecer convenios y articulaciones con Corporaciones de Asistencia Judicial o clínicas jurídicas, entre otras, dado que el SENAMA carece de la facultad para representar y asesorar judicialmente a quienes actualmente constituyen su público objetivo.

**10.4. Público objetivo.** Personas mayores de 60 años.

**10.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** Se ejecuta la línea de orientación e información en Derechos y Promoción de Derechos.

152. El Sello SERNAC certifica que los contratos están ajustados a la Ley, que la empresa cuenta con un sistema expedito de atención de reclamos y que si el consumidor no queda conforme, podrá recurrir a un mediador o árbitro.

153. La Ley N° 19.828 que crea el Servicio define como adulto mayor a toda persona que ha cumplido los 60 años, sin diferencia entre hombres y mujeres.

**10.6. Ámbito de prestación:** esencialmente, vulneraciones de derechos de personas mayores, conocidas en sede de familia, civil y penal.

**10.7. Costo de la prestación:** Gratuita.

**10.8. Cobertura:** Nacional, a través de una oficina en cada región.

## **11. COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (CMF)**

### **11.1. Nombre de la Institución: COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**

**11.2. Norma que los crea y principal regulación:** La Comisión del Mercado Financiero (CMF) es un servicio público descentralizado, de carácter técnico, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda. El Decreto Ley N° 3.538, establece Ley Orgánica de la Comisión para el Mercado Financiero, conforme al texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N° 21.000.

En su contenido destacan los temas, objetivos, funciones y organización de la CMF, disposiciones varias y artículos transitorios, entre otras. Incluye modificaciones introducidas por la Ley N° 21.130 de 12.01.2019 y las notas referidas al DFL N°2 del Ministerio de Hacienda que fija el 1 de junio como fecha en que la CMF asume las competencias de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

**11.3. Descripción:** La CMF dispone de los siguientes servicios:

- Reclamo o denuncia en contra de cualquier persona natural o jurídica sobre hechos que pueden constituir conductas ilícitas, y consultas vinculados con organismos fiscalizados.
- Un procedimiento de arbitraje de seguros, especial, de tipo judicial, que se tramita y resuelve en forma de juicio en los casos que estime calificados, y cuando se cumplen las condiciones fijadas por la ley, actuando como Juez Árbitro, puede resolver en forma obligatoria para las partes una controversia entre el asegurado o beneficiario y la Compañía de Seguros.

Para acceder a este servicio se debe revisar y consultar las condiciones generales de la póliza de seguros, observando la presencia de una cláusula que establezca la posibilidad de acceder a una solución de conflictos, bajo la denominación de «Arbitraje», «Solución de controversias» u otra análoga<sup>154</sup>.

Cabe destacar que la CMF no está obligada a actuar como Juez Árbitro, pudiendo aceptar o rechazar el caso.

**11.4. Público objetivo.** Público en general.

**11.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** Se ejecuta la línea de orientación e información en Derechos y Arbitraje (de seguros).

**11.6. Ámbito de prestación:** comercial.

**11.7. Costo de la prestación:** Gratuita.

**11.8. Cobertura:** Nacional, con presencia física sólo en la Región Metropolitana.

154. Fuente: <http://www.cmfchile.cl/mascerca/601/w3-article-1246.html>. Última visita 1 octubre 2019.

## 12. CORPORACIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INDÍGENA

**12.1. Nombre de la Institución:** Corporación Nacional de Desarrollo Indígena.

**12.2. Norma que los crea y principal regulación:** La Ley N° 19.253 establece normas sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas y crea la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30620>. Esta norma posteriormente fue modificada a través de la Ley N° 20.733 <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1060475>. En lo administrativo se destaca la Circular N° 61, del año 2019, que imparte instrucciones a las unidades de la CONADI que intervienen en los procesos de acreditación de calidad indígena [http://www.conadi.gob.cl/gobierno transparente/transparencia/2019/m\\_normativo/circ\\_061\\_19.pdf](http://www.conadi.gob.cl/gobierno transparente/transparencia/2019/m_normativo/circ_061_19.pdf).

**12.3. Descripción:** La Corporación Nacional de Desarrollo Indígena posee dos líneas de trabajo en materia de asistencia jurídica:

- **Programa de Promoción e Información de los Derechos Indígenas** que proporciona información sobre los beneficios de la red social pública y privada, entre ellos, los ofertados por la propia CONADI, y los alcances de la Ley 19.253. Esta información se entrega a personas, comunidades, asociaciones y organizaciones indígenas, quienes también pueden consultar acerca de los instrumentos internacionales y las propuestas nacionales en materia de reconocimiento de los derechos indígenas.
- **Oficinas de Conciliación**, las cuales promueven y ejecutan el uso de este mecanismo en situaciones que una persona o comunidad indígena tenga un problema con otro indígena o no indígena, en materias relacionadas con ocupaciones, deslindes, servidumbres de paso, caminos, herencias, subdivisiones de sucesiones, contratos de compraventa, arriendos, etc.

**12.4. Público objetivo.** Personas que pertenecen a un pueblo originario.

**12.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** Se ejecutan las siguientes líneas de orientación e información en Derecho, conciliación y promoción de derechos.

**12.6. Ámbito de prestación:** asuntos de familia, laborales, civiles y penales.

**12.7. Costo de la prestación:** Gratuita.

**12.8. Cobertura:** Nacional, a través de una oficina en cada región.

## 13. SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL

**13.1. Nombre de la Institución:** SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL

**13.2. Norma que los crea y principal regulación:** La Subsecretaría de Previsión Social es la institución dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social encargada de asesorar al Ministro/o del ramo en la elaboración de políticas y planes correspondientes al ámbito de la previsión social, como asimismo en el análisis estratégico, planificación y coordinación de los planes y acciones de los servicios públicos del sector. La Subsecretaría de Previsión Social se rige de acuerdo a las normas establecidas en el Decreto con Fuerza de Ley N°25 de 1959, que crea el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=4077&buscar=df+25+previsi%C3%B3n+social> y en la Ley N°20.255 de 2008, que establece la Reforma Previsional <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=269892&buscar=20255>.

**13.3. Descripción:** A la Subsecretaría le corresponde estudiar y proponer las normas y reformas legales relacionadas con la Seguridad Social, además de definir y coordinar la implementación de estrategias para dar a conocer el sistema de previsión social y facilitar a la población el ejercicio de sus derechos conforme a las políticas sociales que se implementen.

Tiene como entidades relacionadas, al Instituto de Previsión Social (IPS), la Superintendencia de Seguridad Social (SUCESO), la Superintendencia de Pensiones (SP) y el Instituto de Seguridad Laboral (ISL)

**13.4. Público objetivo.** Público en general.

**13.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** Se ejecuta la línea de orientación e información en Derechos y Promoción de Derechos.

**13.6. Ámbito de prestación:** laboral y civil.

**13.7. Costo de la prestación:** Gratuita.

**13.8. Cobertura:** Nacional, con oficinas regionales.

#### **14. DEPARTAMENTO DE EXTRANJERÍA Y MIGRACIONES (DEM)**

**14.1. Nombre de la Institución:** MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA

**14.2. Norma que los crea y principal regulación:** El Decreto Ley N° 1.094 de 1975, que establece la Ley de Extranjería (<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6483&idVersion=2011-04-08&buscar=1094>), la Ley N° 20.430 que establece disposiciones sobre protección de refugiados ([https://www.extranjeria.gob.cl/media/2019/03/LEY-20430\\_15-ABR-2010\\_Refugiados.pdf](https://www.extranjeria.gob.cl/media/2019/03/LEY-20430_15-ABR-2010_Refugiados.pdf)), el Instructivo Presidencial N° 5, del año 2015, que establece lineamientos e instrucciones para la Política Nacional Migratoria (<https://www.extranjeria.gob.cl/media/2019/03/Inst.-Pres-N%C2%BA5.pdf>).

**14.3. Descripción:** El Departamento de Extranjería y Migración dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública tiene como misión garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en el país, relativa al ingreso y egreso, residencia definitiva o temporal, expulsión y regulación de los ciudadanos extranjeros que permanezcan en Chile. Para estos efectos debe analizar las solicitudes de residencia temporal o definitiva, refugio y nacionalización que se le presenten, debe además promover acciones de acogida que incentiven la integración de los inmigrantes y promover la modernización institucional, legislativa y de gestión migratoria.

**14.4. Público objetivo.** Personas migrantes.

**14.5. Prestación de asistencia jurídica que otorga.** Se ejecutan las líneas de orientación e información en Derecho.

**14.6. Ámbito de prestación:** asuntos migratorios.

**14.7. Costo de la prestación:** Gratuita.

**14.8. Cobertura:** Nacional, a través de una oficina en cada región.

### 4.3.3. Catastro de prestadores privados de asistencia jurídica.

A continuación se presenta el listado de prestadores privados de asistencia jurídica, cuya descripción se realiza en base a los siguientes criterios:

- **Descripción de líneas de servicio de asistencia jurídica que ejecuta.**
- **Cobertura:** Nacional, regional, comunal o local.
- **Público objetivo.**
- **Costo de su prestación**

#### 1. CLÍNICAS JURÍDICAS DE FACULTADES DE DERECHO

##### a. **Línea de atención:** Asesoría y Orientación legal

**Descripción de línea:** Las Clínicas Jurídicas de las Facultades de Derecho constituyen en sí una asignatura de dicha carrera, que vincula con el medio a las Universidades, proporcionando servicios de tipo jurídico social, por parte de estudiantes tutelados por docentes. En este marco, se brinda orientación jurídica en diversas áreas del Derecho. Algunas clínicas ofrecen este tipo de prestaciones relacionadas de un modo integral con otras disciplinas de tipo social y psicológico.

**Cobertura:** Definida por cada Universidad. Existe basta oferta en la Región Metropolitana, y las capitales regionales de las Regiones de Valparaíso, Biobío y Araucanía.

**Público objetivo:** Personas de clase media y personas vulnerables.

**Costo:** Gratuito.

##### b. **Línea de atención:** Representación judicial

**Descripción de línea:** Realiza defensa y representación de los derechos y garantías de las personas, ante los Tribunales de Justicia. Asimismo, en algunas clínicas jurídicas se asume gratuitamente la curaduría ad litem de niños, niñas y adolescentes.

**Cobertura:** Definida por cada Universidad. Existe basta oferta en la Región Metropolitana, y las capitales regionales de las Regiones de Valparaíso, Biobío y Araucanía.

**Público objetivo:** Personas de clase media y personas vulnerables.

**Costo:** Gratuito.

#### 2. FUNDACIÓN PRO BONO

##### a. **Línea de atención:** Promoción de derecho y orientación, asesoría y representación jurídica y judicial.

**Descripción de línea:** Promueve y facilita la democratización en el acceso a la justicia en beneficio de personas y grupos vulnerables y de organizaciones sociales. Para ello fomenta y articula el voluntariado legal entre sus miembros: estudios jurídicos, departamentos legales de empresas, abogados, abogadas y notarios.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** naturales y jurídicas que ameritan una intervención gratuita y voluntaria.

**Costo:** Gratuito.

#### 3. INSTITUTO CATÓLICO CHILENO DE MIGRACIÓN (INCAMI).

##### a. **Línea de atención:** Orientación y asesoría social y jurídica

**Descripción de línea:** el instituto entrega orientación y asesoría a migrante sobre:

- Contribuir a la orientación directa con información veraz y objetiva de las personas acerca de trámites a realizar en Chile.

- Promover la cultura de la legalidad en la celebración de acuerdos y contratos.
- Facilitar la inserción de los migrantes en los programas sociales del Estado mediante la debida orientación.
- Establecer acuerdos de colaboración con distintas organizaciones del Estado y de instituciones, para fortalecer lazos de apoyo a los migrantes.
- Promover ante las instituciones pertinentes el cumplimiento de los derechos obtenidos para los migrantes mediante los acuerdos celebrados.
- Establecer vínculos con la Iglesia de origen de los migrantes para acompañar de manera directa y completa las necesidades de los migrantes.
- Colaborar en la implementación de programas para atención a migrantes y refugiados.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** Personas migrantes

**Costo:** Gratuito.

#### 4. PROYECTO MIGRAMIGOS DEL HOGAR DE CRISTO

- a. **Línea de atención:** Asesoría legal para extranjeros

**Descripción de línea:** Entregar asesoría legal a personas migrantes resguardando y apoyando la ejecución del derecho humano a migrar, facilitando el acceso a la institucionalidad y fomentando el desarrollo íntegro de quienes decidan o se vean forzados a migrar a Chile, "procurando que se respeten sus derechos fundamentales"<sup>155</sup>.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** Personas migrantes.

**Costo:** Gratuito.

**Observaciones:** Información de actividades diarias <https://www.hogardecristo.cl/noticias/migramigos-asesora-legal-a-extranjeros-siempre-respetando-sus-derechos/>

#### 5. SERVICIO JESUITA A MIGRANTES

- a. **Línea de atención:** Orientación y Asesoría Jurídica

**Descripción de línea:** Orientan y patrocinan en asuntos legales y jurídicos de los migrantes para facilitar su inclusión. Principalmente, las causas judiciales están destinadas a regularizar la situación migratoria y defender los derechos laborales.

**Cobertura:** Región Metropolitana, Arica y Parinacota y Antofagasta.

**Público objetivo:** Personas migrantes.

**Costo:** Gratuito.

**Observaciones:** El Servicio Jesuita a Migrantes (SJM) es una organización sin fines de lucro, dependiente de la Compañía de Jesús. Junto al Servicio Jesuita a Refugiados (SJR) forma una red con presencia en más de 50 países.

#### 6. FUNDACIÓN IGUALES

- a. **Línea de atención:** Asesoría legal, jurídica y representación judicial

**Descripción de línea:** Asesoría legal en casos de discriminación por orientación sexual y/o identidad de género, y también en procedimientos de cambio de nombre y sexo registral para personas trans y patrocinio de causas.

**Cobertura:** Nacional.

---

155. Fuente: <https://www.hogardecristo.cl/noticias/migramigos-asesora-legal-a-extranjeros-siempre-respetando-sus-derechos/>

**Público objetivo:** Personas víctimas de discriminación por orientación sexual y/o identidad de género.

**Costo:** Gratuito.

## 7. MOVIMIENTO DE INTEGRACIÓN Y LIBERACIÓN HOMOSEXUAL (MOVILH)

a. **Línea de atención:** Asesoría legal

**Descripción de línea:** Brinda asesoría legal a las personas afectadas por la discriminación y desarrolla estudios, investigaciones y campañas vinculantes a todas las áreas de trabajo de la organización<sup>156</sup>.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** Personas afectadas por actos discriminatorios.

**Costo:** Gratuito.

## 8. FUNDACIÓN INTEGRAL DE LA FAMILIA (FIDEF).

a. **Línea de atención:** Orientación legal

**Descripción de línea:** Orientación legal a personas con discapacidad, sus padres y cuidadores. Las áreas en que mayormente brinda asesoría son derechos laborales, beneficios y seguridad social, derechos civiles y políticos, derechos educacionales, capacidad legal y derechos de familia son algunas las consultas más recurrentes que se realizan a la Defensoría de la Discapacidad.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** Personas a en situación de discapacidad, familiar o cuidador, empleador o compañero de trabajo, pertenece a alguna institución que acoge a personas con discapacidad.

**Costo:** Gratuito.

## 9. FUNDACIÓN INTEGRAL DE LA FAMILIA (FIDEF)

a. **Línea de atención:** Asesoría y Orientación legal

**Descripción de línea:** Orienta sobre leyes y procedimientos legales en el área de infancia, familia y adulto mayor.

**Cobertura:** Región Metropolitana.

**Público objetivo:** Personas de clase media y personas vulnerables.

**Costo:** Sin información.

b. **Línea de atención:** Representación judicial

**Descripción de línea:** Realiza defensa y representación de los derechos y garantías de las personas, ante los Tribunales de Justicia en asuntos de familia. Asimismo, asume gratuitamente la curaduría ad litem de niños, niñas y adolescentes.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** Personas de clase media y personas vulnerables.

**Costo:** Sin información.

## 10. FUNDACIÓN AMPARO Y JUSTICIA

a. **Línea de atención:** Asesoría y Orientación legal, psicológico y social

**Descripción de línea:** Brinda apoyo legal, psicológico y social a familias que han perdido un hijo o hija por el delito de violación con homicidio. Además, impulsa acciones para reducir la

156. Fuente: <https://www.movilh.cl/quienes-somos/areas-de-trabajo/>

victimización secundaria que enfrentan los niños, niñas y adolescentes que han sido abusados sexualmente, cuando sus casos se judicializan.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** Público en general.

**Costo:** Sin información.

## 11. FISCALÍA DEL MEDIO AMBIENTE (FIMA)

- a. **Línea de atención:** Representación judicial

**Descripción de línea:** Litiga en pos del interés público y de las comunidades en conflictos socio-ambientales de Chile.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** Público general.

**Costo:** Gratuito.

**Observaciones:** FIMA es una ONG, sin fines de lucro, y el primer y más importante estudio jurídico ambiental de interés público del país.

## 12. CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CONADECUS).

- a. **Línea de atención:** Asesoría legal

**Descripción de línea:** Entrega asesoría legal gratuita, presencial, telefónica y a través de correo electrónico, para realizar tus denuncias y respondiendo tus consultas para saber cómo afrontar problemas de sobreendeudamiento, embargo, cobros indebidos, publicidad engañosa y más<sup>157</sup>.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** Consumidores y usuarios.

**Costo:** Gratuita.

- b. **Línea de atención:** Promoción de derecho

**Descripción de línea:** General material en página Web en virtud de los cuales promocionan y difunden los derechos de los consumidores y usuarios.

**Cobertura:** Nacional

**Público objetivo:** Consumidores y usuarios

**Costo:** Gratuito.

## 13. ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (ODECU)

- a. **Línea de atención:** Asesoría y Orientación legal

**Descripción de línea:** respondiendo consultas relacionadas con casos de consumo y sobreendeudamiento, mediante atención presencial, telefónica y por correo electrónico.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** Consumidores y usuarios.

**Costo:** Gratuito.

- b. **Línea de atención:** Representación judicial

**Descripción de línea:** ODECU no representa administrativa o judicialmente a los consumidores, sino sólo en los casos individuales cuando hay mandato y contrato de prestación de servicios, o en forma colectiva de acuerdo a la legislación vigente.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** Consumidores y usuarios.

**Costo:** sin información.

157. Fuente: <https://www.conadecus.cl/>

- c. **Línea de atención:** Promoción de derecho  
**Descripción de línea:** General material en página Web en virtud de los cuales promocionan y difunden los derechos de los consumidores y usuarios. También dicha labor se replica en charlas y seminarios.  
**Cobertura:** Nacional.  
**Público objetivo:** Consumidores y usuarios.  
**Costo:** Gratuito.

#### 14. LIBERTADES PÚBLICAS A. G.

- a. **Línea de atención:** Promoción de derechos  
**Descripción de línea:** Promoción y defensa de derechos fundamentales de las personas, a través de seminarios y posicionamiento de temas en distintos espacios, procurando tener injerencia en el debate público nacional (gremial, político y legislativo) y todo otro tipo de actividades de promoción y educación en materia de derechos fundamentales.  
**Cobertura:** Nacional.  
**Público objetivo:** público en general.  
**Costo:** Gratuito.
- b. **Línea de atención:** Representación judicial  
**Descripción de línea:** litigación estratégica a nivel nacional e internacional (ha intervenido en denuncias y condenas contra el Estado de Chile en el Sistema Interamericano en los Casos: “Última Tentación de Cristo” y Caso “Karen Atala Riffo e hijas”, la controversia acerca de los “Globos de Vigilancia en la Comuna de Las Condes”).  
**Cobertura:** Nacional e internacional.  
**Público objetivo:** Vulnerados en derechos fundamentales.  
**Costo:** Gratuito.

#### 15. CENTRO DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN (CAM) DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

- a. **Línea de atención:** Arbitraje Nacional  
**Descripción de línea:** El arbitraje del CAM Santiago es aplicable a todos los conflictos propios de los negocios, particularmente a controversias derivadas del incumplimiento de obligaciones contractuales, destacando los conflictos relacionados con el área de las sociedades civiles y comerciales, seguros, construcción y asuntos inmobiliarios, propiedad industrial, exportaciones, asuntos marítimos, mineros, bancarios y financieros, entre otros<sup>158</sup>.  
**Cobertura:** Nacional  
**Público objetivo:** Personas naturales o jurídicas  
**Costo:** Honorarios del Tribunal Arbitral y la Tasa de Administración del CAM Santiago.
- b. **Línea de atención:** Arbitraje Internacional  
**Descripción de línea:** Sistema de solución de conflictos comerciales que brinda estas ventajas, ofreciendo a las partes un método de solución de disputas “a medida”, pudiendo ellas elegir la sede arbitral, la ley aplicable a la controversia, el idioma en que será sustanciado el juicio, entre otros aspectos<sup>159</sup>.  
**Cobertura:** Nacional  
**Público objetivo:** Personas naturales o jurídicas  
**Costo:** Honorarios del Tribunal Arbitral y la Tasa de Administración del CAM Santiago

158. Fuente: [http://www.camsantiago.cl/arbitraje\\_nacional.html](http://www.camsantiago.cl/arbitraje_nacional.html)

159. Fuente: [http://www.camsantiago.cl/arbitraje\\_internacional.html](http://www.camsantiago.cl/arbitraje_internacional.html)

c. **Línea de atención:** Mediación

**Descripción de línea:** Las partes en disputa negocian directamente, asistidas por un mediador experto y neutral, que les ayudará a comunicarse en forma efectiva y a generar soluciones creativas a su problema.

Los procesos de mediación se llevan a efecto de acuerdo a las reglas contenidas en el Reglamento Procesal de Mediación del CAM Santiago, las que privilegian los conceptos de eficiencia, celeridad, flexibilidad y completa confidencialidad<sup>160</sup>.

**Cobertura:** Nacional

**Público objetivo:** Personas naturales o jurídicas

**Costo:** Tasa administrativa y un arancel para los mediadores, de acuerdo a las tarifas que se encuentren vigentes al momento del inicio de la mediación.

d. **Línea de atención:** Dispute Boards

**Descripción de línea:** Sistema alternativo y anticipado de resolución de controversias, en virtud del cual un panel de expertos independiente, constituido normalmente al inicio de la ejecución del contrato, ayuda a las partes a resolver sus desacuerdos a través de la asistencia informal y la emisión Recomendaciones o Decisiones, según el modelo que se adopte. Por su naturaleza, opera en contratos con cierto contenido técnico, que son de ejecución de mediano a largo plazo y en los que la solución oportuna de alguna desavenencia presenta un provecho especialmente atractivo para las partes<sup>161</sup>.

**Cobertura:** Nacional

**Público objetivo:** Personas naturales o jurídicas

**Costo:** Tasa administrativa y un arancel para los mediadores, de acuerdo a las tarifas que se encuentren vigentes al momento del inicio de la mediación.

## 16. CENTRO NACIONAL DE ARBITRAJE

a. **Línea de atención:** Arbitraje

**Descripción de línea:** Brindar servicios de arbitraje y otros mecanismos tendientes a la solución pacífica de controversias.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** Personas naturales y jurídicas.

**Costo:** compuesto por tasa, tarifa de arbitraje y honorarios del juez árbitro.

b. **Línea de atención:** Arbitraje Pro Bono

**Descripción de línea:** Brindar servicios de arbitraje en distintos casos en que la legislación chilena contempla diversos casos de arbitraje obligatorio como la partición de una sociedad conyugal o de una comunidad de bienes hereditarios.

**Cobertura:** Nacional.

**Público objetivo:** Personas naturales de escasos recursos.

**Costo:** Gratuita.

160. Fuente: [http://www.camsantiago.cl/reglamento\\_mediacion2.html](http://www.camsantiago.cl/reglamento_mediacion2.html)

161. Fuente: [http://www.camsantiago.cl/dispute\\_board.html](http://www.camsantiago.cl/dispute_board.html)

## 5. Consideraciones finales

En base al diagnóstico desarrollado, es posible identificar como uno de los problemas centrales de acceso a la justicia en Chile la existencia de barreras económicas, sociales, culturales y legales que provocan una desigualdad ante la ley, particularmente respecto de ciertos grupos de la población más vulnerable, quienes pese a contar con oferta, desconocen sus derechos y la forma de ejercerlos.

Adicionalmente, la prestación de servicios de la orientación, asesoría legal y judicial, solución colaborativa de conflictos, y promoción y educación, se encuentra diseminada en numerosas instituciones públicas y privadas. Ello genera, en algunos casos, una duplicidad de prestadores, lo que deviene en gasto público ineficiente, particularmente en las capitales regionales.

Lo anterior puede ser el resultado de la carencia de una autoridad o servicio que de un modo estratégico organice y coordine la oferta existente, ya que sin perjuicio de la función que compete al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos referida en su Ley Orgánica, no es menos cierto que el Estado ha apostado en distintos momentos históricos y bajo diversas fundamentaciones, a proveer orientación jurídica y en algunos casos representación judicial, a través de otros servicios y Carteras, acogiendo de este modo las necesidades de la población de un modo muchas veces inorgánico e incoherente.

Por otra parte, la inexistencia de una autoridad o referente técnico en la materia ha incentivado que cada institución entregue el servicio -de orientación, asesoría legal y judicial, y promoción y educación- que estime pertinente, sin contar con estándares mínimos de cobertura y calidad definidos previamente, interpretando cada uno lo que estima responde a la necesidad de justicia de su público.

Por esta razón, los prestadores tanto públicos como privados tienden a la especialización y la autorregulación en la prestación de estos servicios, lo que ha producido prácticas, procedimientos y terminologías valiosas en algunos casos, pero también diversas, perdiendo la capacidad de potenciar su quehacer a través del intercambio de experiencias, realizando un trabajo complementario que verdaderamente se aboque a orientar y empoderar a los ciudadanos que plantea necesidades insatisfechas frente a un mismo sector.

Por todo lo expuesto, el gran corolario de este diagnóstico no son solo las brechas de acceso cuya profundidad aún se desconoce en el caso de algunos grupos vulnerables, es también la urgente necesidad de dar articulación a todos los esfuerzos públicos y privados, para que se reconozcan como parte de un mismo sistema, respecto del cual se requiere una autoridad rectora con facultades coordinadoras y consultivas, con la finalidad de:

1. Profesionalizar todas las ofertas del servicio.
2. Fijar estándares mínimos a estas prestaciones.
3. Optimizar el gasto público.
4. Mejorar y asegurar cobertura.

[www.eurosociu.eu](http://www.eurosociu.eu)

**EUROSOCIAL** es un programa financiado por la Unión Europea que, a lo largo de sus 15 años de trayectoria, ha venido ofreciendo un espacio para el aprendizaje entre pares, así como el intercambio de experiencias entre instituciones homólogas de Europa y América Latina. EUROSOCIAL tiene como fin contribuir a la mejora de la cohesión social en los países latinoamericanos, mediante la transferencia del conocimiento de las mejores prácticas, que contribuya al fortalecimiento institucional y a la implementación de políticas públicas. Su acción parte desde la convicción de que la cohesión social debe ser considerada como fin en sí misma y, al mismo tiempo, como medio para reducir brechas porque la desigualdad (económica, territorial, social, de género) constituye un freno a la consecución de cualquier Objetivo de Desarrollo Sostenible. EUROSOCIAL cuenta con una innovadora metodología para implementar la cooperación internacional, partiendo de un diálogo institucional horizontal, flexible, complementario y recíproco, focalizando su acción en las áreas de políticas sociales, gobernanza democrática y equidad de género.



EUROSociAL+ es un consorcio liderado por:



Con el apoyo de:

