



MINUTA

SERVICIO NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA Y DEFENSORIA DE LAS VICTIMAS

I. SÍNTESIS

El Gobierno del Presidente Boric se encuentra próximo a presentar una iniciativa legislativa para transformar las actuales Corporaciones de Asistencia Judicial en el SERVICIO NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA Y DEFENSORIA DE LAS VICTIMAS, que será descentralizado y destinado a permitir el acceso a la justicia a través orientación legal, asesoría y representación jurídica, así como apoyo psicológico y social a quienes no puedan procurárselo por sí mismo; y, en especial, a las víctimas de delitos.

Para concretar el nuevo Servicio, el Ejecutivo presentará una indicación sustitutiva al proyecto de ley en actual tramitación en el Congreso.

Este nuevo organismo presentará al menos tres mejoramientos sustanciales al sistema de acceso a la justicia:

1. Entregará asistencia jurídica especializada en diversos ámbitos (ejemplos: NNA, adultos mayores, migrantes, defensa laboral, derechos humanos).
2. Establecerá un sistema de resolución colaborativa de conflictos, incluyendo la mediación.
3. Entregará atención integral a víctimas de delitos, en particular los delitos violentos, lo que se constituirá en un pilar esencial en materia de seguridad ciudadana.

II. ESTRUCTURA Y ORGÁNICA DEL SERVICIO

El Servicio contará con 16 Direcciones regionales que tendrán atribuciones para gestionar en el nivel regional algunas atribuciones propias, sin perjuicio de la delegación de facultades que fortalezca aún más su rol.

Estarán a cargo de los consultorios y centros actualmente existentes de las CAJ, que poseen cobertura nacional, prácticamente en todas las comunas donde existe tribunal de alguna clase.

Tendrá una Dirección Nacional de la que dependerán tres subdirecciones: Subdirección de Líneas de acción y Programas; Subdirección Operativa; y Subdirección de Defensoría de las Víctimas.

Estará a cargo de un Director Nacional sometido a AD, así como los Subdirectores y Directores Regionales.

III. DEFENSORÍA DE LAS VÍCTIMAS DE DELITOS

III.1 Organización y objeto

Una materia fundamental en la agenda de seguridad es que las personas que efectivamente sean víctimas de delitos violentos o graves puedan contar con asistencia jurídica y psicosocial en sus casos, y de ser necesario querellarse y ejercer la acción penal.

Para ello en el nivel de Subdirección se crea en el servicio la Defensoría de las Víctimas de delitos, que atenderá las necesidades de las personas naturales víctimas de delitos por medio de la provisión de información, orientación, asistencia psicológica, y representación jurídica cuando corresponda y en conformidad a la ley y el reglamento. Esta línea desarrollará un modelo de atención e intervención de carácter sistemático y especializado para las víctimas.

Se trata de una Subdirección que organiza, coordina y asiste en la gestión de las prestaciones y servicios que se entreguen a las víctimas de delito.

Administra y gestiona programas de atención de víctimas que se encomienden a este servicio.

III.2 Servicios que se entregarán a las víctimas

- Información: avances y estado de la causa judicial, gestiones, y necesidades de apoyo.
- Atención Psicosocial: abordar necesidades emocionales, psicológicas y sociales de personas afectadas por un delito, para promover la recuperación, la resiliencia y bienestar de las víctimas, y facilitar su participación en los procesos de justicia y reparación.
- Atención Jurídica: Asesoría Jurídica y Representación Judicial. Querellas y Medidas de Protección

III.3 Gestor de Casos

El servicio a víctimas contará con un mecanismo que permita las coordinaciones técnicas y administrativas necesarias, así como la evaluación, derivación y seguimiento de estos. El Servicio deberá propender a la utilización de medios tecnológicos para este fin.

III.4 Programas Públicos existentes

El Servicio consolidará los dos principales programas públicos de víctimas actualmente existentes, (CAVI/MINJU Y PAV/ MINTERIOR), a objeto de tener una ventanilla única de atención prioritaria y generar un modelo común de intervención que mejore los servicios prestados a las víctimas, conforme a sus necesidades.

Las atenciones en 2022 fueron 35.722 en el PAV y 4.508 en el CAVI.

IV. OTRAS LÍNEAS DE ACCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio, que consolidará en un solo organismo las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, continuará y mejorará el desarrollo de sus programas, los que se detallarán en el Reglamento, enfocados a:

- Niños, Niñas y Adolescentes.
- Adultos Mayores.
- Defensa Laboral y de Trabajadores.
- Materias de Familia y Civiles.
- Solución Colaborativa de Conflictos.
- Derechos humanos.

V. MECANISMOS ADECUADOS DE SOLUCIÓN COLABORATIVA

- El uso de mecanismos adecuados de solución colaborativa de conflictos, como una manera de evitar la judicialización de las controversias entre partes, es una solución que ha recogido la legislación chilena. Y tiene por objeto ofrecer la oportunidad de solucionar problemas de diversa índole (de vivienda, laborales, vecinales, escolares) que surjan desde los requirentes como los principales protagonistas de su acuerdo. Esta política de acceso a la justicia permitirá garantizar no solo la posibilidad efectiva de acceder a los tribunales, sino también a otro tipo de dispositivos que permitan a las partes resolver sus conflictos en forma directa y colaborativa. Hay evidencia que el empleo de estos mecanismos resulta altamente conveniente desde un punto de vista individual de los usuarios, como de los costos sociales implicados. El proyecto promueve estos mecanismos.

VI. USUARIOS DEL SERVICIO

El Servicio otorgará información y orientación en materias de derecho a todas las personas que lo requieran.

Otorgará asesoría y representación jurídica a quienes no puedan procurárselas por sí mismos o pertenezcan a alguno de los grupos de especial protección, así como en todos aquellos casos en que la ley lo mandate expresamente.

Actualmente se brinda atención y orientación a más de 684 mil personas, a lo que hay que sumar la atención especializada a NNA (Programas Mi Abogado y La Niñez y la Defensoría se Defienden), que supera los 91 mil casos.

Un reglamento suscrito por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Ministerio de Hacienda establecerá los criterios de focalización que permitan determinar las condiciones materiales y de vulnerabilidad que habilitarán a las personas acceder a sus prestaciones, así como los instrumentos que se utilizarán para su verificación.

En dicho reglamento se podrá, además, determinar la existencia de grupos de especial protección que requieran de prestaciones específicas a todo evento o bajo criterios diversos a los previstos para la población general. Podrá, igualmente, establecer criterios especiales para la atención de víctimas de delitos, considerando aspectos tales como la gravedad del delito y su impacto social, así como la naturaleza de los bienes jurídicos protegidos por este, sin perjuicio de lo previsto en el inciso segundo del artículo 109 del Código Procesal Pen

VII. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES

El servicio contará con herramientas para controlar y evaluar regularmente su prestación y desempeño.

VII.1 Estándares.

El Servicio deberá contar con estándares que permitan definir los niveles óptimos de calidad que deben resguardarse en el contexto de la ejecución de las prestaciones que la ley le encomienda. Estos estándares podrán incorporar indicadores orientados a medir la eficiencia, economía, efectividad e impacto de las prestaciones a cargo del Servicio. Los estándares serán revisables.

VII.2 Evaluación de calidad

Las líneas de acción y programas implementados por el Servicio deberán ser evaluados, a lo menos, cada seis años. Dicha evaluación se encargará a organismos públicos o privados chilenos o extranjeros de reconocida experiencia en la materia, a través de procedimientos de contratación pública. De esta manera se asegura poder introducir mejoras en el servicio, hacerse cargo de las brechas detectadas y adoptar las decisiones que contribuyan al mejoramiento de la prestación y su calidad.

VIII. COORDINACION Y CONVENIOS PARA PRÁCTICAS PROFESIONALES

VIII.1 Comisiones técnicas o asesoras interministeriales

Se podrán generar por MINJU-DDHH, para establecer lineamientos de la política intersectorial en materia de acceso a la justicia, instancias de información, orientación, coordinación y acuerdo para los Ministerios e/o instituciones que lo integran, y/o evaluar el funcionamiento de las líneas de acción y programas disponibles para la población en materia de acceso a la justicia.

VIII.2 Celebración de convenios para la realización de prácticas profesionales

El Servicio podrá celebrar convenios con el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública, clínicas jurídicas de las Facultades de Derecho de Universidades acreditadas por el Estado y con otros organismos estatales e instituciones públicas o privadas sin fines de lucro que tengan por objeto facilitar el acceso a la justicia, proveyendo asesoría y/o representación jurídica gratuita a quienes no puedan procurársela por sí mismos o pertenezcan a alguno de los grupos de especial protección.

IX. OTROS ASPECTOS

- Se establece receptor Judicial especial nominado por el Director Regional respectivo, para agilizar causas relativas al servicio.

- Se reemplaza privilegio de pobreza por el Certificado de Asistencia Jurídica Gratuita.
- Se contemplan recursos para dotar de sistemas informático y de seguimiento que permita mejorar la gestión e información.