

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA AÑO 2015-2016
PABLO MILLAN BARRÍA
DIRECTOR GENERAL
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL
REGIÓN DEL BIOBÍO

I. SALUDOS Y AGRADECIMIENTOS:

La Presente es una Cuenta Pública Participativa, cumpliendo con las disposiciones de la Ley 20.500 sobre participación ciudadana, siendo este informe el resultado de un proceso de revisión o control previo de su contenido, específicamente por parte del Consejo de La Sociedad Civil de la CAJ Biobío, incorporando sus proposiciones y requerimientos, desde la óptica de la ciudadanía; además de quedar sujeto a las consultas u opiniones que la ciudadanía por medio de sus representantes, miembros de organizaciones vecinales y sociales que se encuentran hoy en este salón, realicen a través de los mecanismos de consulta que ponemos a disposición sea de manera presencial o en la página Web de la institución.

II. Gestión Institucional año 2015-2016

1.- Nuestra misión.

Nuestra misión institucional, independiente de la reestructuración que pueda tener en el tiempo, y que ha sido construida hoy sobre la base del texto legal que nos crea, ley 17995, la hemos entendido de la siguiente forma: brindar atención y asesoría jurídica, social y judicial gratuita a quienes no puedan procurársela por sí mismos; realizar actividades de difusión de derechos y deberes, informando a la comunidad rural y urbana sobre diversas materias de interés ciudadano; y otorgar asistencia a egresados y licenciados de la carrera de Derecho para la aplicación práctica de sus conocimientos teóricos.

Desde el punto de vista de la primera parte de nuestra misión, nuestro usuario o consultante cobra un papel fundamental en nuestro quehacer institucional, constituyéndose como el móvil y razón de existencia de la CAJ Biobío. Nuestra orientación hacia nuestro usuario ha definido hoy día que nuestra Institución no sea un estudio jurídico, sino más bien busque la atención en la integralidad de dicho usuario, pasando por la contención, la solución colaborativa de su conflicto, la orientación jurídica, judicial y social, hasta una última etapa o línea de atención, en la judicialización del asunto que es sometido a nuestro conocimiento, y donde ya no es posible llegar a esta solución colaborativa del conflicto o a la mediación del mismo.

Como un requerimiento de nuestro Consejo de la Sociedad Civil, explicaré en forma breve, las distintas fases de nuestra atención, las materias en las que circunscribimos la prestación de nuestro servicio, y el espíritu que existe detrás de estos flujos de trabajo, en función de nuestro usuario.

Siempre nuestra Corporación de Asistencia Judicial ha sido conocida por la labor que desarrolla en Tribunales, el patrocinio de las causas, la defensa en juicio, la representación de los derechos de las personas más vulnerables de nuestra comunidad, ante Tribunales. Sin embargo esta sólo es una de nuestras líneas de trabajo.

Nuestras líneas de atención son en primer lugar la Orientación y la Información, conocida por nuestros funcionarios como "OI". Aquí entregamos al consultante la orientación y la información que busca, y que es otorgada en nuestros Consultorios Jurídicos por abogados y asistentes sociales. Pero en este punto, no puedo dejar de destacar la importancia que tiene para la CAJ Biobío nuestras

secretarias, las que en la mayoría de las ocasiones residen en la misma comuna donde trabajan, conocen muy bien a nuestro Consultante, y viceversa; tienen una vasta experiencia y trayectoria en el servicio, lo que permite entregar las primeras herramientas a nuestro Consultante para ser atendido con posterioridad por el abogado o asistente social del respectivo Consultorio Jurídico.

La CAJ Biobío, es la Corporación de Asistencia Judicial del país, que más Consultorios Jurídicos o Unidades de atención a usuarios tiene, son 174 Unidades de atención, con una importante dispersión geográfica. Además nuestra realidad institucional, es que cerca del 80% de los profesionales del servicio tiene una contratación de jornada parcial. Esto determina, con mayor grado la importancia la labor de nuestras secretarias en el servicio, quienes están constantemente presente en dichos Consultorios Jurídicos, manteniendo la continuidad en la prestación del servicio.

Finalmente, respecto de nuestra línea OI, debemos aclarar que es universal. Esto significa que serán atendidas todas las personas, y sin excepción, para orientarles e informarles en los requerimientos que presenten en los respectivos Consultorios Jurídicos, y ante los profesionales del servicio.

Sin embargo, nuestra línea judicial, donde representamos los derechos de nuestros usuarios ante Tribunales, no es universal, y aquí practicamos la denominada focalización, para determinar quien es acreedor del denominado privilegio de pobreza, para que la prestación de este servicio sea sólo respecto de las personas vulnerables, que no puedan proveerse por si mismas una adecuada defensa de sus derechos ante Tribunales.

Otra línea de atención es la solución colaborativa de conflictos, donde intentamos conciliar las posiciones que puedan presentarse ante un conflicto de intereses, y evitar de esta forma la judicialización de dichos conflictos, logrando instancias de acuerdo que puedan perdurar en el tiempo.

Desde el punto de vista de la segunda parte de nuestra misión antes definida, la difusión de derechos hacia la comunidad, ha pasado hoy a constituirse como una meta de gestión institucional, donde llevamos adelante talleres y actividades de difusión de los derechos de las personas, en materias propias de nuestra atención: familia, civil, infraccional, derecho del consumidor, penal, entre otros. Hemos llevado adelante actividades en plazas, playas, comunidades, juntas de vecinos, unión comunal de adultos mayores, entre otros, actividades que se desarrollan en todas las comunas de nuestra jurisdicción, desde la Región del Biobío pasando por la Región de la Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, hasta la Región del Aysén, con el despliegue de las 170 unidades de nuestro servicio, haciéndonos cargo de esta forma de un tercio de la población vulnerable de nuestro país.

Desde el punto de vista de la última parte de nuestra misión institucional, el postulante que es aquel egresado de derecho o licenciado en ciencias jurídicas que por ley está llamado a cumplir con nuestra sociedad, aportando con sus conocimientos teóricos del derecho aprendidos en las distintas casas de estudio del país, obteniendo ahora un aprendizaje en el ámbito práctico, entregando nuestra entidad, por medio de sus profesionales, herramientas de formación práctica, de servicio social, y de ética profesional, que otorga mayores garantías y seguridades a la comunidad que en el futuro será atendida por ellos en el ejercicio de la praxis privada del derecho.

2.- Centros Especializados y Gestión Extrajudicial:

ATENCIÓN A VÍCTIMAS

En el año 1994, siguiendo las recomendaciones de Naciones Unidas, el Ministerio de Justicia implementa de manera piloto la atención a víctimas, experiencia que fue replicada progresivamente a lo largo del país. La Corporación de Asistencia Judicial de la región del Biobío incorporó la atención a víctimas de delitos violentos desde el año 2001, disponiendo de 6 centros a lo largo de su jurisdicción, de los cuales dos ofrecen atención en la región del Biobío, emplazados en Chillán y Concepción, para sus respectivas provincias.

Durante el año 2015 se ingresó un total de 160 casos que involucraron atención a 377 personas, quienes junto con los casos ingresados en años anteriores, representaron un total de 13.076 atenciones, en las áreas judicial, psicológica y social a cargo de 4 abogados, 3 psicólogas y dos trabajadoras sociales, quienes abordan temáticas tan sensibles como delitos contra las personas de las cuales los delitos de índole sexual que afectan a niños, niñas y adolescentes concentran un volumen importante de su quehacer.

Junto con el trabajo de representación judicial y reparatorio de los efectos del delito, ofrecidos por nuestros Centros de Atención a Víctimas de delitos, los equipos de trabajo, como parte de su modelo de intervención, implementaron actividades de difusión y sensibilización que concluyó para el período informado en 58 actividades de difusión del quehacer de estos Centros Especializados así como de materias de índole penal de la que fueron beneficiados un total de 1097 personas.

Asimismo, y desde que se implementa la Estrategia Nacional de Seguridad Pública el año 2007, estos Centros Especializados han integrado la Red de Asistencia a Víctimas que lidera la Subsecretaría de Prevención del delito, la que junto a otras instituciones del Estado que asisten a las víctimas desde sus particulares ofertas, han desarrollado una importante labor de sensibilización a la comunidad así como realizar un trabajo coordinado de manera de minimizar la victimización secundaria ofreciendo una atención de calidad a las víctimas y su familia.

CENTROS DE MEDIACIÓN.

La resolución alternativa de Conflictos, es un producto que históricamente ha estado al servicio de las personas que concurren a nuestro servicio, representado en la gestión extrajudicial de los conflictos. Desde el año 1996 se instalan en las Corporaciones de Asistencia Judicial Centros Especializados de Resolución No adversarial de conflictos, así en nuestra CAJBiobío disponemos de 3 Centros de Mediación y 1 Unidad de Mediación emplazados en las capitales regionales de Puerto Montt, Temuco, Concepción y Chillán, este último inicia sus funciones el año 2015, los que ofrecen su servicio en las áreas de familia, penal, comunitaria, civil y vecinal pero con especial énfasis en conflictos de naturaleza civil y vecinal.

En el período 2015 se ingresó un total de 517 casos correspondiente a 241 solicitantes hombres y 276 solicitantes mujeres, de los cuales se mediaron 206 casos con un 76% de acuerdo con mayor incidencia en material del área civil y vecinal correspondiente a un 65%. Hay que tener presente que por las características propias del método en que las partes en conflicto - mínimo dos - el número de personas beneficiadas a lo menos se duplica, con lo cual esta vía de

resolución de conflictos es altamente incidente en su contribución a la cultura de la paz.

GÉNERO

Nuestro servicio siempre ha estado dirigido a prestar atención indistintamente a hombres y mujeres. No obstante y contribuyendo en la implementación de las políticas públicas incorporando el enfoque de género es que nuestro servicio ha integrado en forma permanente la Comisión para la Equidad de Género que lidera el Servicio Nacional de la Mujer, respecto de lo cual ha adquirido compromisos de gestión en cada uno de los Planes de Igualdad de Oportunidades así como en las sucesivas agendas de género.

En la actual agenda de género que implica el período 2015-2018, se han definido compromisos en materia de difusión y sensibilización en materia de delitos sexuales, derechos laborales de mujeres e información legal a mujeres privadas de libertad.

En dicho contexto, durante el año 2015 se concretaron 4 actividades de difusión y sensibilización de la que participaron 191 personas, 67 hombres y 124 mujeres. Se participa en dos actividades radiales y se firma convenio con Municipalidad de la comuna de El Carmen para desplegar estos contenidos a la comunidad escolar.

3.-Antecedentes estadísticos de Consultorios Jurídicos.

a) Ingresos Orientación e Información CAJ Biobío y la Región 2015.

Para el año 2015, a nivel de toda nuestra jurisdicción en nuestros consultorios jurídicos tuvimos un total de **290.217.-**

casos ingresados por OI, los que generan un aproximado de atenciones, proyectadas en base a que cada caso ingresado genera 2,5 atenciones en promedio. Durante el mismo período, en la Región del Biobío nuestra Institución ingresó **136.092** casos en esta línea de atención para la orientación e información de nuestros usuarios.

b) Ingresos a Tribunales CAJ Biobío y la Región 2015.

A nivel de toda nuestra jurisdicción durante el año 2015 tuvimos un total de ingresos a Tribunales de **33.418** causas patrocinadas por nuestros consultorios jurídicos. Mientras que en la Región del Biobío los patrocinios judiciales del servicio fue de **15.351** causas.

c) Resolución Alternativa de conflictos.

Durante el año 2015, 835 personas acudieron al Servicio por Resolución Alternativa de Conflictos, principalmente para mediación en conflictos de familia y civil.

d) Considerando que la CAJ Biobío, cuenta con oficinas especializadas en las distintas líneas de atención, cabe señalar que nuestro mayor ingreso, corresponde a materias de familia. En este ámbito durante el año 2015 atendimos en toda nuestra jurisdicción 25.160 causas ante Tribunales.

El número de audiencias en materia de familia donde comparecen solo abogados y no postulantes fue de **28.878** en toda la jurisdicción de nuestra Corporación, mientras que para toda la región del Biobío el número de dichas audiencias fue de **13.830.-**

e) Índice de favorabilidad.

Como ya fuera indicado, hoy contamos con un índice de favorabilidad de un 92% de las causas judiciales terminadas con sentencia favorable y/o avenimiento en materia de familia y civil, lo que implica buenos resultados en las sentencias obtenidas en los procedimientos judiciales que patrocinamos, pero que no necesariamente nos llevarán al concepto o medición de la satisfacción usuaria, pues este factor lo debemos determinar a través de mecanismos externos, a los que más adelante haremos mención.

Debemos destacar que ya existe consenso entre las Instituciones con las que nos relacionamos constantemente para llevar adelante nuestra función, que la CAJ Biobío es un actor relevante en la actividad judicial, circunstancia que se refleja con mayor fuerza en el ámbito del derecho de familia.

f) Estadística primer trimestre 2016

En lo que va del año, esto es desde enero a marzo del presente año 2016, nuestra CAJ Biobío ha ingresado **47.318** casos por Orientación e Información, **431** casos por Solución Colaborativa de Conflictos, y **6.541** causas patrocinadas por la Institución. El mismo dato para la Región del Biobío es de **22.298** casos por OI, **194** casos por SCC, y **2.821** causas patrocinadas por el servicio.

g) Antecedentes estadísticos de las Oficinas de Defensa Laboral para el año 2015

El año 2015 el total de causas laborales terminadas en fase declarativa con sentencia favorable, transacciones judiciales, transacciones extrajudiciales, pago directo, conciliación y/o avenimientos fue de **3.918.-**, condición que se verificó en las 11 ODL de la jurisdicción de

nuestra Corporación, alcanzando en la Región del Biobío un total de 1.745.- causas para este mismo ámbito.

4.- Nuestros consultorios:

Nuestra Institución sólo cuenta con un inmueble propio, y que corresponde a la Dirección General, mientras que el resto de las 170 unidades o Consultorios de la CAJ Biobío, desplegados desde la Región del Biobío hasta la Región de Aysén, no son de dominio de nuestra Institución. Sin embargo, y a pesar de lo acotado de nuestro presupuesto, hemos hecho grandes esfuerzos por mejorar las condiciones de infraestructura de los Consultorios Jurídicos de toda la CAJ Biobío, porque entendemos que la dignidad de nuestro usuario también pasa por brindarle un lugar de mejores prestaciones para el servicio que debemos entregarle día a día, logrando encontrar esa satisfacción usuaria que nos debe mover a desarrollarnos como un servicio eficiente y eficaz, y también porque nuestro funcionario merece un buen lugar donde trabajar que le permita desarrollar su labor de la mejor manera posible.

5.- Planificación.

Ya decíamos que la coordinación con otros servicios e Instituciones Públicas para el cumplimiento de nuestros fines institucionales, adquiere hoy en día la mayor relevancia:

a) Convenios Municipales:

Hoy mantenemos una estrecha colaboración con la mayoría de los municipios de las distintas comunas de nuestra jurisdicción, lo que ha permitido mejorar nuestra planificación estratégica en la gestión que la CAJ Biobío lleva en cada comuna donde tiene presencia, considerando que

prácticamente en todas las comunas de las 5 regiones antes mencionadas, cuenta con un Consultorio Jurídico a lo menos.

b) Convenios Institucionales:

A su vez nuestra Institución mantiene convenios de colaboración con Instituciones tales como el Sernac en las Regiones de Biobío y Los Lagos, y la Región de Los Ríos.

Destacamos la labor que han tenido los profesionales de la CAJ Biobío en estas materias del derecho del consumidor, desde que en éste ámbito nos hemos acercado a las necesidades reales de las personas, pues se trata de un área que no tenía respuesta en otros órganos del Estado. Hoy se discute el fortalecimiento del Sernac, con una reciente aprobación en la cámara de diputados, respecto de un proyecto de ley que obliga a las personas a comparecer ante Tribunales, representados por abogados, para proteger adecuadamente sus derechos. Dadas las referencias antes descritas, nos permiten advertir que hoy estamos mayormente preparados ante la coordinación con el Sernac en directo beneficio de las personas que atendemos en estas materias, relevando la figura de la oficina infraccional de Concepción, liderada por su abogado jefe don Carlos Samur, quienes hoy tramitan más de 900 causas en beneficio de la comunidad más vulnerable y que se han visto afectados en sus derechos como consumidores.

Sin perjuicio de que nuestra Institución siempre se ha preocupado de los adultos mayores, debemos indicar que para este año hemos renovado el convenio con Senama a nivel nacional, lo que nos ha permitido la contratación de un abogado por cada Región, para desarrollar actividades tendientes a fortalecer esta área, desde la difusión pertinente hasta la atención de adultos mayores en las materias propias de nuestro servicio.

De la misma manera, también hemos renovado el convenio suscrito con el Servicio Nacional de la Discapacidad, Senadis, lo que ha significado la contratación de un abogado por cada Región de nuestra jurisdicción, para la sensibilización de nuestros funcionarios sobre la materia, la difusión de los derechos pertinentes, y la atención necesaria y especializada para casos circunscritos a este ámbito de las personas con capacidades diferentes.

6.- Presupuesto anual:

a) Nuestro presupuesto para el año 2015 fue de M\$ 10.838.840.-, y se divide, en cifras aproximadas, en M\$ 9.537.376 en personal (21); M\$ 1.278.664.- (22) bienes, servicios y consumo; M\$ 1.150.- en prestaciones previsionales (23); M\$ 21.650.- en adquisición de activos no financieros (29).

b) Nuestros ingresos propios alcanzaron la suma de M\$ 368.461.-, que se dividen en M\$ 274.683 en convenios municipales, M\$ 46.778.- en convenios de años anteriores, y M\$ 47.000 en costas.

7.- Capacitación

Existen en nuestra Institución el Comité Bipartito de Capacitación, integrado por representantes de la Asociación de Funcionarios de la CAJ Biobío, representantes de los no asociados, y representantes del empleador, quienes proponen las áreas de capacitación para todos los funcionarios de la Institución, de acuerdo a las brechas que se observen, y sancionado luego por la Dirección General para su ejecución.

Destacamos que se ha instaurado como política de nuestra institución, que las capacitaciones dirigidas a nuestros funcionarios, sean de calidad y que cuenten con mismas condiciones de ejecución en toda la jurisdicción, es decir de la región del Biobío hasta Aysén, los relatores y los contenidos de cada capacitación son iguales para todos.

a) Plan de capacitación año 2015-2016: Desde hace varios años que nuestra Institución se ha preocupado de este ámbito de crecimiento y desarrollo de nuestro funcionario en función del usuario de nuestro servicio. Así es como en años anteriores hemos cubierto capacitaciones para nuestros funcionarios, no sólo en el área o materias propias de nuestra atención, sino también en áreas de la administración. De esta forma hemos desarrollado capacitaciones en nuestro servicio que van desde la Gestión por Competencias, liderazgo, Administración, Planificación estratégica, Primeros Auxilios, Comunicación Estratégica, Prevención de Riesgos en el trayecto; hasta manejo de conflictos, atención al cliente y variados cursos de seguridad con la propia Asociación Chilena de Seguridad. Así también, hemos contado con la participación del plan cuadrante de carabineros, Institución que ya ha gestionado capacitaciones para algunos de nuestros Consultorios en materias de Seguridad Ciudadana, Emergencia y Evacuación, y Drogas. Finalmente destacar que en toda nuestra jurisdicción hemos sido partícipes de las capacitaciones realizadas por la Contraloría General de la República.

Para el presente año 2016, con un presupuesto de 42,5 millones de pesos, se llevarán adelante cursos relevantes de capacitación en materias propias del servicio, como trabajo en equipo, autocuidado, entre otros.

b) Jornadas de trabajo y estudio: como ya ha sido una costumbre en nuestro servicio y para el cumplimiento de los fines institucionales, hemos socializado cada una de nuestras obligaciones en cuanto a metas institucionales, así como también respecto de la planificación y gestión de cada Consultorio a todos los funcionarios de nuestro servicio, lo que en esta Región del Biobío se ha hecho en cada provincia, alcanzando también a reuniones de trabajos realizadas con equipos de algunos Consultorios Jurídicos en particular, esfuerzo que se ha materializado con mucho trabajo en terreno por parte de este Director y de la Dirección Jurídica del Servicio, liderada por su Director Jurídico, don Mauricio Vergara.

c) Convenios con Universidades:

Cabe destacar el compromiso y apoyo brindado por distintos planteles universitarios, con quienes mantenemos convenios de colaboración, lo que nos ha permitido entregar a nuestros funcionarios capacitaciones importantes en materias propias de nuestra atención, como capacitaciones en materia de familia impartidas a finales de mayo del año 2015, para nuestra institución por la UCSC, por medio de sus académicos del magister de familia de dicha casa de estudios, y también capacitación llevada adelante por la Universidad del Desarrollo en Concepción para todos nuestros abogados, en materias de ley del consumidor, tanto en el ámbito del derecho sustantivo como de los contenidos y avances jurisprudenciales sobre la materia.

Por lo tanto, nos encontramos ante un escenario de capacitaciones permanentes, pero con el claro contenido y requerimiento específico, donde las brechas en la gestión por competencias de nuestra Institución lo requiera, fortaleciendo nuestro servicio en función siempre de nuestro consultante.

8.- Metas institucionales

Durante el año 2015, hemos obtenido un 100% de cumplimiento de las metas institucionales. Para el presente año 2016, estas metas han variado en sus formas habituales, dirigiéndose eminentemente a la gestión institucional, determinando un compromiso a no bajar de los niveles de profesionalización y modernización logrados a la fecha por nuestro servicio, con una Institución que se posiciona con todas las personas que atiende, como una entidad de medios y no de resultados, y que la calificación de dicha gestión supera con creces la sola medición de los mismos.

Los funcionarios que trabajan en esta Institución: auxiliares, secretarias, asistentes y trabajadores sociales, abogados, técnicos y profesionales, todos ellos participan de una verdadera atención integral y contención de la persona, logrando satisfacer en general los requerimientos que a cada unidad se hacen llegar.

9.- Modernización

a) Estandarización de procesos:

Como ya hemos expuesto, en años anteriores se han desarrollado cursos de liderazgo, de administración y de planificación estratégica, analizando nuestra misión y visión institucional, reconociendo nuestras debilidades y nuestras fortalezas, estudiando el planear, el hacer, el verificar y el actuar para mejorar, análisis que, al estar insertos en una dinámica de mejora continua, debemos mantener y seguir ajustando a nuestra realidad, para generar procesos que tiendan a maximizar nuestro servicio.

b) Estadísticas

En este plano de modernización del servicio, hemos enfrentado hoy un quehacer institucional tomando medidas a propósito del dato estadístico, convirtiéndolo en información útil para nuestro servicio, permitiéndonos hoy adoptar medidas suficientes para visibilizar toda la gestión que realiza cada funcionario de cada unidad de atención a nuestros usuarios. De esta forma hemos considerado hoy incluso relevar las tareas que las propias secretarías de nuestro servicio ejecutan, considerando el rol relevante que ellas cumplen en cada unidad de atención.

III. Participación Ciudadana.

1.- Opiniones ciudadanas previas, en el marco de la Cuenta Pública 2015.

Antes de ahondar en los avances en materia de Participación de nuestro Servicio, es necesario retrotraernos a lo ya realizado en materia de participación, en la rendición de cuenta pública del año 2015.

Recordar a los asistentes que el año 2015 nuestra Corporación con la activa intervención del Consejo de la Sociedad Civil de Caj. Biobío, realizó con dirigentes de organizaciones de la sociedad civil, una metodología de mesa de trabajo para conocer las diversas opiniones de los vecinos respecto de la labor de nuestra Corporación en base a tres temas o preguntas centrales:

1.- Opinión sobre las mejoras que debería propiciar el servicio para la atención de usuarios y usuarias

2.- De qué manera el servicio debería potenciar la vinculación de nuestra entidad con las Organizaciones Sociales; y:

3.- Qué posibilidades se visualizan para el trabajo conjunto entre la Corporación de Asistencia Judicial y las organizaciones de la Sociedad Civil.

Las respuestas a estos temas fueron más o menos similares y reiteradas en cada uno de los temas a tratar:

1. Capacitar a dirigentes sociales, mayor acercamiento a las uniones comunales de la Región, y a las organizaciones sociales, para que estos puedan retransmitir la información adecuada a sus miembros y vecinos en general.
2. Trabajo con adultos mayores.
3. Mayor difusión a comunas y localidades pequeñas, sobre todo con unidades móviles.
4. Mejorar comunicación con usuarios a través de JJVV. Tanto urbanas como rurales (en especial a estas últimas); etc.

Estas fueron, conforme a la sistematización realizada por el área de Participación de nuestro Servicio, las opiniones vertidas en la cuenta por representantes de la sociedad civil, y constituye una referencia para poder verificar los avances de nuestro servicio en materia de participación en el año 2015 y los desafíos para el año 2016.

2.- Mecanismos propiamente tales

Consejo de la Sociedad Civil Caj. Biobío

El Consejo de la Sociedad Civil de Caj. Biobío, ha desarrollado su gestión al alero de la ley 20.500, desde hace varios años a esta fecha, logrando hoy un posicionamiento dentro del servicio aun mayor que antes, agradeciendo a sus integrantes, hoy presentes, y a nuestros referentes del servicio, doña Teresa Rodríguez y don Ricardo Navarrete, alcanzando hoy una relevancia, generándose un compromiso mucho mayor de sus miembros que dio como resultado un plan de

trabajo anual que tuvo como eje central el desarrollo de 3 Diálogos Participativos realizados también en 2015, en temas relacionados con las acciones de nuestro Servicio y de interés ciudadano.

Consecuente con la mayor vinculación con las organizaciones sociales que se requería a nuestro servicio, en mayo de 2015 se amplió la integración del Consejo mediante la convocatoria a representantes de organizaciones y uniones comunales de toda la Región, incorporándose representantes de Arauco, Biobío y Ñuble, que fueron vitales para el desarrollo de un plan de trabajo muy activo y para el cumplimiento efectivo de compromisos de participación del año 2015, según se verá más adelante.

Hoy el consejo nuevamente está trabajando intensamente, de manera que en su primera sesión de marzo de 2016, ya requirió a esta Dirección, información sobre la gestión y marcha de la Corporación y planteó sus opiniones y propuestas sobre el contenido de la cuenta pública, que fueron nuevamente revisadas en sesión de fecha 14 de abril pasado, para dar como resultado este informe final de esta cuenta.

Dentro de las propuestas incorporadas en este informe se encuentran las siguientes:

- a) Intervención del consejo en la cuenta pública; escucharemos las palabras de Presidenta de nuestro Consejo al término de este informe.
- b) Destacar la labor del consejo realizada durante el año 2015, cuestión a que estamos haciendo referencia.
- c) Que se detalle con claridad en relación a las causas judiciales cuantas tuvieron resultado favorable en 2015, distinguiendo en lo posible por áreas o materias según orden de importancia; cuestión que ya hemos indicado destacadamente.

- d) *Cuál es el grado de satisfacción usuaria en 2015; este es un tema que efectivamente está hoy pendiente, pero que estamos trabajando, lo que abordaré a propósito de nuestro usuario, más adelante en esta cuenta.*
- e) *Situaciones pendientes del año 2015, para verificar su cumplimiento en el presente año 2016.*

Les informamos que el trabajo de nuestro CSC CAJBIOBIO, está disponible para toda la ciudadanía en nuestra página Web www.cajbiobio.cl en el banner de Participación Ciudadana.

Consultas Ciudadanas.-

El mismo trabajo del Consejo de la Sociedad Civil, significó que en sesión del mismo se discutiera la temática a tratar en los eventuales diálogos participativos que realizaría Caj. Biobío, en 2015; proponiéndose por consejeros como tema a dialogar, la prevención de los conflictos comunitarios o vecinales; mirado esto tanto desde la óptica de la intervención de los dirigentes sociales como de la línea de atención de nuestro Servicio, esto es la SCC.

*Sobre esta base temática y la gestión de las consejeras y consejeros, la Corporación llevó a cabo 3 diálogos participativos en el año 2015; una de carácter regional, en la ciudad de **Concepción** con fecha 28 de agosto de 2015, en dependencias del Museo de Historia Natural de Concepción; contando con la asistencia de más de 40 dirigentes de distintas organizaciones de las provincias de Concepción, Biobío y Arauco quienes analizaron el papel de los dirigentes en la prevención de conflictos comunitarios; otra en la ciudad de **Los Ángeles** el día 29 de septiembre de 2015, en auditorio de la Universidad de Concepción, con un marco de 76 asistentes, dirigentes de distintas localidades de la Provincia de Biobío, donde se analizaron los conflictos de*

mayor ocurrencia entre vecinos de comunidades urbanas y rurales, se levantó la necesidad de instalar el diálogo y la corresponsabilidad en las comunidades y el mejoramiento de las relaciones entre dirigentes y organizaciones; y la última, en la ciudad de **Arauco**, el día 2 de diciembre de 2015, con una convocatoria de 42 asistentes, la mayoría dirigentes vecinales de Arauco y Curanilahue, quienes expusieron los conflictos existentes en sus comunidades, y la necesidad de adquirir capacitación, en técnicas de diálogo y solución colaborativa.

Cabe señalar que además del trabajo de grupos, discusión y plenario en cada diálogo, este contenía en su parte final una inducción sobre herramientas básicas justamente para la prevención de conflictos; de manera de dialogar y al mismo tiempo capacitar a los dirigentes asistentes.

La sistematización y conclusiones de estos diálogos participativos están disponibles para toda persona que visite nuestra página Web en el banner de Participación Ciudadana, menú: "Consulta Ciudadana"

Como, puede apreciarse, no aparece en las actividades de participación realizadas por nuestro Servicio, la provincia de Ñuble, de manera que una de las motivaciones y prioridades para realizar esta cuenta pública en esta ciudad cabecera de provincia y futura región, fue justamente acercar nuestra labor a los dirigentes de esta hermosa provincia, y poder de alguna manera interrelacionarnos y proyectar un trabajo más activo con la sociedad civil de Ñuble hacia el futuro.

Otros Mecanismos de participación.-

Hay otros mecanismos dispuestos por Ley y recogidos en nuestra norma de participación, en que la Corporación también efectuó algunos avances durante 2015.

En Información Relevante; Nuestra página Web, www.cajbiobio.cl mantiene información al día de nuestro quehacer, nuestros programas líneas de atención, divisiones jurisdiccionales, centros y unidades de atención; asimismo nuestro banner de participación mantiene diversa información al día sobre ejecución presupuestaria y otros, puede asimismo obtenerse información de cada uno de los mecanismos de participación y material disponible para consultar.

En materia de mayor información se creó el año 2015 un facebook de Participación al cual se puede acceder como "Participación Caj. Biobío", y una página del Consejo de la Sociedad Civil a la que se accede, desde la página principal de nuestra Corporación, donde se puede estar al día de las actividades que se realizan en materia de Participación.

En **Plazas de Justicia** que constituye en mecanismo de participación incorporado por el Ministerio de Justicia con la intervención de todos sus organismos dependientes o relacionados, nuestra Corporación tuvo una activa intervención en las realizadas en toda la jurisdicción de Caj. Biobío, es decir desde Biobío hasta Aysén; sólo en la VIII Región participó en 8 plazas de justicia convocadas por Seremi de Justicia de esta Región, en diversas localidades de cada provincia, coordinando la realización en una de ellas (comuna de Cabrero).

Consecuente entonces, con los requerimientos que la misma ciudadanía nos fue planteando a partir de la cuenta pública pasada, todas las energías en materia de participación en el año 2015 estuvieron puestas en acercarnos cada vez más a la sociedad civil, comenzando en la Región del Biobío, dialogando y escuchando a dirigentes, entregando herramientas de capacitación, buscando formulas de difusión en distintos sectores y comunidades, y todo ello con los recursos acotados de que disponemos.

Ciertamente ha sido sólo un paso, pero muy importante; hay mucho por delante, pero encontramos una línea de trabajo, la interrelación con un CSC pujante y activo es la forma como pretendemos extender las acciones de participación, ojalá a todo el territorio de la jurisdicción de nuestra Corporación, para el futuro.

3.- Nuestro usuario.

En relación a nuestro usuario y haciendo eco de la observación que nos plantearan nuestros consejeros (as) de la sociedad civil, mucho tiempo ha pasado desde nuestra última encuesta de satisfacción usuaria, y la intención es gestionar para este año, con las casas de estudio universitarias, con quienes mantenemos convenios de colaboración, la aplicación de un instrumento que nos permita medir éste índice, que es de la mayor importancia para la toma de decisiones adecuadas, tendientes a desarrollar y mejorar nuestro servicio, en función de nuestro usuario.

Hasta hoy solo contamos con la medición de las presentaciones que nos hacen los usuarios a través de nuestro Sistema de OIRS, sea presencialmente en nuestras oficinas de la Dirección General, en los formularios de atención en las distintas oficinas de atención o en nuestro módulo de OIRS de la página Web institucional.

En el año 2015 esta Oficina ingresó 830 presentaciones, de las cuales 192 fueron reclamaciones; de estas últimas en su mayoría relacionadas a tramitación judicial, pero que representa claramente un porcentaje muy bajo del total de atenciones judiciales; si consideramos que en 2015 se ingresaron a tribunales en toda la Caj. **33.418 causas.**

El tiempo promedio de respuesta a las presentaciones ingresadas en nuestra OIRS es de 20 días.

Con el objeto de que el registro de presentaciones sea cada vez más riguroso y fidedigno, desde el año 2015 que se ha reforzado la difusión a los usuarios a utilizarnuestra página Web, para el ingreso de consultas y presentaciones, herramienta que está disponible no tan sólo a usuarios del servicio, sino también para las consultas de la ciudadanía en general.

4.- El postulante.

Ya habíamos indicado que parte de la Misión de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío es proporcionar a los egresados de derecho, postulantes al título de Abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la Ley.

Al respecto, y debido a la importancia que tiene para la CAJ Biobío el contar con la colaboración de los postulantes, considerando que en promedio pasan anualmente por nuestra Institucióncerca de 560 postulantes, con un ingreso que va desde los 50 a 70 ingresos de casos para su respectiva práctica, se vuelve muy relevante la correcta implementación del protocolo de postulantes, vigente desde el año 2008, que da seguridades en cuanto a la forma y tiempo de cumplimiento de las prácticas profesionales, tanto a postulantes, funcionarios, como también a los propios usuarios de nuestro servicio.

5.- Nuestro funcionario

Desde el departamento de Recursos Humanos, se han desarrollado durante el año 2015, distintas gestiones tendientes a revisar la situación de trabajo de nuestros funcionarios. Hemos aplicado la encuesta ISTAS, para revisar los aspectos y riesgos sicolaborales de los funcionarios del servicio, instrumento elaborado por la SUCESO y aplicado a

todos los funcionarios, con un resultado final de riesgo medio. Como consecuencia hemos implementado distintas medidas para mejorar este estado, tales como las jornadas de autocuidado, capacitaciones sobre seguridad ciudadana, y el mayor desarrollo del trabajo en equipo, por medio de la visibilización estadística de las cargas laborales de cada funcionario en cada unidad de atención.

Durante los últimos años hemos trabajado junto a nuestro profesional prevencionista de riesgos, nuestra tasa de accidentalidad y de siniestralidad la que podemos señalar que se ha mantenido en una cifra porcentual semejante, alcanzando finalmente en el periodo 2013-2015 la tasa cero, permitiéndonos un ahorro cercano a los 60 millones de pesos en dos años, y lo que es más importante aun, reconociendo que la mayor parte de los 170 Consultorios y de los casi 650 funcionarios del servicio, se encuentran en una condición normal respecto de los riesgos psicosociales evaluados en la última encuesta ISTAS.

IV. Desafíos para el año 2015-2016 y metas de nuestra Institución.

- LOGRAR MAYOR GRADO DE FELICIDAD AL INTERIOR DE NUESTRO SERVICIO, contando para ello con equipos profesionales que colaboren en dicha función, tanto en la prevención como en la reacción.
- MEJORAR Y POTENCIAR COMPETENCIAS DE FUNCIONARIOS
- DISMINUIR TASAS DE ACCIDENTABILIDAD, MANTENIENDO LA TASA 0
- POSICIONAR A LA CORPORACIÓN COMO UN SERVICIO PROFESIONAL Y CERCANO A LAS PERSONAS
- GENERAR PROTOCOLOS DE FUNCIONAMIENTO, disminuyendo los tiempos de espera del usuario, promoviendo siempre la atención espontánea.

- MEJORAR Y ESTANDARIZAR PROCESOS, tanto del ámbito jurídico como de la administración.
- MEJORAR NUESTROS TIEMPOS DE RESPUESTA A NUESTROS USUARIOS
- MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN CADA UNIDAD OPERATIVA, potenciando el trabajo en equipo al interior de dichas unidades.
- POTENCIAR NUESTRA PARTICIPACIÓN PARA ACCEDER A FONDOS CONCURSABLES
- MAYOR ACERCAMIENTO A MUNICIPIOS, manteniendo la fidelización de nuestros convenios de colaboración.
- DESARROLLAR UNA MEJOR Y MAYOR GESTIÓN INSTITUCIONAL

AGRADECIMIENTOS GENERALES

Justamente, en el mismo sentido Participativo de esta Cuenta Pública, daré la palabra a la Presidenta del Consejo de la Sociedad Civil Caj. Biobío, para quién pido un caluroso aplauso.