

# Cuenta Pública Participativa 2021 Gestión 2020 Corporación de Asistencia Judicial Biobío



# Presentación

## **CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGION DEL BIOBIO**

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío fue creada por la Ley 17.995 del año 1981 y su domicilio se establece según sus estatutos en la ciudad de Concepción, existiendo además oficinas y consultorios que funcionan dentro de su territorio jurisdiccional, que comprende las regiones del Biobío, Ñuble, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.

## **MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES**

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío tiene como misión proporcionar asistencia jurídica, judicial y/o social a personas de escasos recursos, naturales o jurídicas sin fines de lucro, como una manera de asegurar la igualdad en el ejercicio de sus derechos, de acuerdo con el mandato del artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República, que asegura "la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos. Toda persona tendrá derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale", para lo cual "la ley arbitrará los medios para otorgar asesoramiento y defensa jurídica a quien no pueda procurárselos por sí mismos".

## **ALCANCES DE LA MISIÓN**

- Representar a los beneficiados de nuestra atención ante los tribunales de justicia, ante los órganos de administración del Estado o ante cualquier entidad pública o privada.
- Orientar, educar, difundir y capacitar jurídicamente, permitiendo a los destinatarios el conocimiento y el ejercicio eficiente de sus derechos.
- Prestar servicios profesionales para la resolución alternativa de conflictos, tales como mediación y conciliación a través de proyectos o programas específicos tendientes a otorgar una atención integral.

Complementariamente con los alcances de la misión y en relación con los egresados de derecho, la Corporación debe dar cumplimiento al DTO-265 y de esta forma; Proporcionar a los egresados de derecho, postulantes al título de abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la ley.

## **COBERTURA**

Respecto a su cobertura, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío cuenta con 55 Consultorios Jurídicos de Atención Jurídico Social, 80 oficina de atención jurídica, 8 Consultorios de Atención Jurídico Social Móviles, 11 Oficinas de Defensa Laboral, 6 Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos y 4 Centros de Mediación, instancias de atención distribuidas en las regiones bajo su jurisdicción siendo estas las regiones de Biobío, Ñuble, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén. Además, informar que a partir del mes de agosto de 2020 se implementaron las duplas de adulto mayor en las capitales regionales. Por otra parte, hay que señalar que el Programa Mi Abogado tiene presencia en las regiones de Ñuble, Biobío, Los Ríos, Aysén y a partir del mes de octubre se incorporaron las regiones de Araucanía y Los Lagos.

# Cuenta Pública 2020

## INTRODUCCIÓN

Esta Cuenta Pública Participativa, de la gestión realizada durante el 2020, busca dar a conocer a la comunidad y sociedad civil el trabajo y el importante rol que cumple la Corporación de Asistencia Judicial Biobío, en hacer realidad el acceso a la Justicia de las personas que, cada día, acuden a nuestras **177 unidades de atención**, existentes desde la Regiones del Biobío a la de Aysén. Esto, en palabras simples, con el objetivo de buscar soluciones a sus problemas legales y sociales, tal como lo estableció la Ley 17.995 del 08 de mayo de 1981, que creó a las corporaciones de asistencia judicial, incluyendo a la nuestra.

De esta forma, desde hace cuarenta años venimos asumiendo el desafío, desde nuestra Misión Institucional, para hacernos cargo de los diversos requerimientos jurídicos y sociales de las personas más vulnerables del país – que constituye el eje y la razón de ser de la Institución – y que, durante el año 2020, permitió realizar más de **150 mil atenciones**, a pesar de las actuales circunstancias.

Esta cifra global, da cuenta de un proceso de atención que involucra, en primera instancia, la orientación, la derivación a otra unidad del Servicio o a otra institución si corresponde y, si el caso lo amerita, el ingreso a las otras líneas de atención, que constituyen nuestra oferta programática, como lo son, por ejemplo, la línea de Solución Colaborativa de Conflictos y la de Patrocinio Judicial en toda nuestra jurisdicción.

Ciertamente, este rol que cumplimos como Institución no es ni ha sido una tarea fácil durante los últimos dos años, particularmente durante el 2020. El avance de la pandemia mundial por la Covid-19, nos implicó una completa reestructuración de la forma de hacer nuestras labores. De un momento a otro, los equipos institucionales pasaron de una atención 100% presencial a un trabajo remoto, luego de que se decretara el Estado de Catástrofe por Emergencia ante el avance de la pandemia en el país y nuestra jurisdicción.

Esto último derivó en que la gran mayoría de nuestras unidades, en las seis regiones a nuestro cargo, fueran cerradas para proceder a una atención a distancia, lo que implicó además que algunas de las acciones fueran focalizadas hacia gestiones más urgentes. En definitiva, fueron múltiples los desafíos que de una u otra forma han sido afrontados, a través de distintas gestiones institucionales que permitieron mejorar las herramientas tecnológicas para el buen desarrollo de las actividades remotas.

En este sentido, quisiera destacar que estamos haciendo un esfuerzo que involucra a los equipos humanos, económicos e institucionales, que nos han permitido fortalecer esta nueva forma de trabajo, con la mirada puesta en un retorno paulatino y seguro.

Todo esto, nos permitirá potenciar el trabajo que realizamos cada día en la contención inicial y en la acogida de cada usuario y usuaria para la entrega de una atención oportuna, digna y eficiente en nuestros consultorios jurídicos, centros especializados y móviles de asistencia jurídica existentes en prácticamente cada una de las comunas de las regiones que conforman nuestra extensa jurisdicción institucional.

# Cuenta Pública 2020

## LINEAS DE ATENCIÓN

Es importante dejar en claro que esta atención no se centra netamente en lo judicial, o en los tribunales de Justicia, pues si bien la línea antes mencionada es parte importante de nuestro quehacer, lo cierto es que, tal y como lo detalla nuestra misión institucional, la asesoría que se brinda es de carácter jurídico y no solo judicial, lo cual significa que, antes de judicializar un caso, cualquier persona puede concurrir a una unidad de atención para ser orientada e informada de sus derechos sin necesidad de ser evaluada socioeconómicamente.

Esta línea, denominada **Orientación e Información** en Derechos, implicó, a nivel de toda nuestra jurisdicción, un total de **154 mil 488 casos** en las diversas unidades de atención. En la Región del Biobío, esta cifra se tradujo en **51 mil 521 casos**. Ello implicó, en la práctica, que miles de ciudadanos/as pudieron resolver sus dudas y consultas jurídicas, a través de la implementación de la atención a distancia producto de la emergencia sanitaria, para el resguardo de los funcionarios y también de las usuarios y usuarias.

Esto, además, va en consonancia con el espíritu de universalidad de la atención, que busca reducir al mínimo la cantidad de materias excluidas, haciéndonos cargo de una clase media que, muchas veces, se siente desprotegida y al margen de muchos beneficios públicos, sobre todo de aquellos que garanticen sus derechos en el ámbito jurídico, judicial y social.

Un ejemplo de esto quedó reflejado en un incremento de las Orientaciones y entrega de Información en el marco de la retención de fondos previsionales, que posibilitó la Ley que permitió el retiro del 10% desde las AFP en agosto del año pasado. De acuerdo a las estadísticas institucionales, entre julio y agosto la cifra de atenciones de Orientación e Información en esta materia crecieron un 26,3% en las unidades jurídicas del Biobío. La fecha coincide con la aprobación del proyecto de ley del primer retiro.

A esto se suma, la iniciativa del abogado auxiliar de Mulchén, Camilo Manríquez, quien participó del proyecto piloto del Poder Judicial conecta.pjud en dicha comuna, lo que le permitió realizar atenciones virtuales a usuarios de la provincia de Biobío.

Otra línea de atención jurídica dice relación con la denominada Solución Colaborativa de Conflictos, la cual permite a los usuarios y usuarias resolver las problemáticas que les afectan sin necesidad de interponer una acción judicial ante los Tribunales de Justicia. Esta línea es desarrollada en los consultorios jurídicos y en los Centros de Mediación del Servicio, a través de los mecanismos de conciliación y de mediación, respectivamente.

Durante el 2020, **2 mil 342 personas participaron en procesos de Solución Colaborativa de Conflictos**, principalmente para mediación de conflictos en las áreas de Familia y Civil. Acuerdos que perduran en el tiempo y que para todos los efectos tienen validez legal. En el **Biobío, accedieron a estos procesos 543 personas**.

## Cuenta Pública 2020

Como uno de los hitos más relevantes en materia de Acceso a la Justicia, durante 2020 se implementó el Programa de Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores en toda nuestra jurisdicción, con el fin de ofrecer atención preferente y representación jurídica especializada a personas mayores a partir de los 60 años.

Para ejemplificar lo que ha sido este trabajo, este programa ha realizado **1.174 atenciones a Adultos Mayores en la Región del Biobío, en temáticas que abordan el maltrato, violencia intrafamiliar y abuso patrimonial.**

En este mismo sentido, cuando la atención traspasa la sola entrega de orientación e información en derechos, y las instancias de solución colaborativa de conflictos no funcionan, nuestros profesionales asesoran y representan profesionalmente a nuestros usuarios ante los Tribunales de Justicia para un adecuado ejercicio de sus derechos.

Cabe destacar que, de las **31 mil 649 causas ingresadas a Tribunales durante el 2020**, más del **77.4 por ciento tuvieron resultados favorables y/o con avenimiento**. En el caso de la Región del Biobío y Ñuble, fueron ingresadas **14 mil 936 causas**, principalmente en materias de Familia, como divorcios, alimentos, filiación, cuidado personal, relación directa y regular, entre otros.

En definitiva, se trata de defender los derechos fundamentales de las personas y representarlos de manera oportuna y eficiente, logrando sentencias destacadas, como la inédita resolución de accesibilidad para la atención de personas con discapacidad en contra del Servicio de Registro Civil e Identificación de Tomé. Esto luego de la consulta de una persona con discapacidad, usuario de silla de ruedas, quien debía ser alzado para acceder a los trámites en dicho recinto.

A ese fallo, se sumó el trabajo judicial que permitió una sentencia de la Corte de Apelaciones de Coyhaique que revocó una resolución del Juzgado de Policía Local que absolvió al Hospital de esa ciudad, tras ser denunciado por infringir la Ley N° 20.422, que establece "Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad". Finalmente, el Tribunal de Alzada de Aysén condenó al recinto de salud al pago de una multa de un millón y medio de pesos.

Esto son sólo unos pocos ejemplos de una labor que, efectivamente, garantiza los derechos de las personas en sus distintos ámbitos de competencia. Es más, contribuyendo y siendo facilitadores para que la comunidad tome conciencia de sus derechos y sus deberes ciudadanos.

# Cuenta Pública 2020

## PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

La labor desarrollada tradicionalmente, a través, del contacto directo con la comunidad, pareció en un principio peligrar ante la distancia exigida por la situación sanitaria, sin perjuicio de ello, gracias al compromiso y sentido de responsabilidad social que caracterizan a los las funcionarias y funcionarios de nuestra Corporación, esto no paso de ser solo una amenaza. No obstante, esto exigió el enorme desafío de diseñar nuevas estrategias que nos permitieron mantener el contacto cercano con la comunidad.

En este marco de esta línea, nuestra institución realizaron durante el año 2020, **277 actividades de Prevención de Conflictos y 981 de Promoción de Derechos en toda la jurisdicción, desde Ñuble a Aysén.**

Pero el desafío fue más haya, no bastaba con esto para estar conectados, además se debía empatizar con las necesidades de la comunidad generadas por la pandemia global, fue de esta manera que se llevaron a cabo actividades sobre retención del 10%, Ley de Protección del Empleo, Relación Directa y Regular, Insolvencia de personas Naturales, Beneficios Sociales, entre otras.

Una de las actividades relevantes en ese ámbito fue el seminario en el que participó el defensor laboral de Los Ángeles, que abordó la Ley de Tutela de Funcionarios Públicos y Municipales. La actividad convocó a más de un centenar de trabajadores de toda la Región del Biobío.

Otro de los hitos en esta materia fue el desarrollo del Día Nacional del Acceso a la Justicia que, por primera vez, y a raíz de la pandemia, debió realizarse de manera online. En esta oportunidad, los encuentros también fueron coordinados entre las cuatro corporaciones de asistencia judicial.

Esta Maratón virtual, a la que accedieron alrededor de **CUATRO MIL PERSONAS**, incluyó charlas realizadas por profesionales de las corporaciones, que abordaron temáticas de “Pensión de Alimentos”, “Endeudamiento”, “Derechos Laborales”, entre otras. Además, esta modalidad permitió que personas pudieran hacer consultas o plantear sus dudas durante la transmisión online, para ser resueltas por los abogados y asistentes sociales de la Corporación de Asistencia Judicial.

# Cuenta Pública 2020

## **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Así como lo relevamos anteriormente, el trabajo con la ciudadanía, las organizaciones y las comunidades en donde nos encontramos insertos es una de las labores claves para el desarrollo de nuestro trabajo.

En ese sentido, durante 2020 se desarrolló una Consulta Ciudadana Virtual, entre los meses de octubre y diciembre de 2020, a través de su área de Participación Ciudadana de nuestra institución. El objetivo fue testear el conocimiento de la ciudadanía sobre violencia de género, para luego poder buscar las estrategias adecuadas que permitan entregarles la información respectiva; ello ante el evidente aumento de denuncias por violencia intrafamiliar.

Los resultados evidenciaron un alto grado de conocimiento sobre las situaciones de violencia intrafamiliar, pero también un alto porcentaje de desconocimiento de la oferta de atención de instituciones en estos casos y de estos un mayor porcentaje que desconoce la atención en estas materias que presta la Corporación de Asistencia Judicial.

A esa iniciativa se sumaron los “Conversatorios Ciudadanos Vía Online”, que durante el año pasado sumaron tres encuentros en temáticas de interés ciudadano y del Consejo de la sociedad Civil Institucional (Cosoc).

En este punto, quisiera destacar el trabajo que han desarrollado los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil, en coordinación con el equipo de Participación Ciudadana, quienes a pesar de la pandemia generaron coordinaciones para mantener el trabajo en esta área. Destaca, por ejemplo, las iniciativas vinculadas a la generación de conversatorios con los abogados jefes de las unidades de la provincia de Concepción, otra instancia que abordó las Herramientas para combatir la violencia de género, que reunió a profesionales de nuestra corporación y más de 30 dirigentes sociales del Biobío. A esto se sumó la conformación de comisiones que trabajaron, entre otros temas, propuestas de mejoras a nuestra web institucional.

Asimismo, y como parte de una segunda comisión, a petición de una de sus integrantes, señora Francia Campos, se avanzó en paralelo en el desarrollo de la “Mesa de Migrantes”, que se instaló en nuestra institución, en la que además se han sumado nuestra Dirección Jurídica y los abogados de la Oficina Penal e Infraccional de Concepción, para revisar la formas de atención para aquellos extranjeros que se encuentran en Biobío y que presentan alguna necesidad jurídica. Un tema que ha despertado el interés y que quedó demostrado en las masivas capacitaciones que se han desarrollado en esta materia.



# Cuenta Pública 2020

## CONVENIOS

Durante el año 2020, se realizaron gestiones mayores, considerando el contexto país, ocasionado por la pandemia, a fin de mantener los Convenios con las diferentes Municipalidades, donde tiene presencia la CAJ Biobío.

Así también, es importante relevar que el proyecto construcción Edificio sector Justicia Puerto Montt, durante el 2020, finalizó sus obras y con ello continuaron las coordinaciones con todos los servicios del Sector Justicia, con relación a la concreción del traslado definitivo a las nuevas instalaciones el año 2021.

El Convenio CAJBiobio - Senadis, se ha renovado ininterrumpidamente desde aproximadamente 10 años y tiene por objeto contribuir a garantizar el acceso a la justicia a las personas con discapacidad.

En la Región de Ñuble, esta instancia ha permitido, por ejemplo, desarrollar un trabajo que busca transformar a la comuna de San Fabián de Alico en una comuna referente en inclusión a nivel nacional. Nuestra abogada ejecutora lidera este proyecto asesorando a la municipalidad en este trascendental proceso, a la fecha esto se ha traducido en adecuaciones en infraestructura para mejorar la accesibilidad de la ciudad, se han destinado y demarcado estacionamientos de uso exclusivo, incorporación de la variable inclusiva en la realización de proyectos de obras municipales durante el 2021, retiro de postes de las veredas por la CGE.

## ADMINISTRACION

Todo lo anteriormente reseñado en términos de gestión institucional, se enmarca en una correcta ejecución presupuestaria, que para el año 2020 implicó un presupuesto total de más de **16 mil millones de pesos**. En este sentido, el apoyo del Ministerio de Justicia ha sido relevante para el desarrollo de nuestra función.

Todo esto nos permitió avanzar en la concreción de los proyectos como el arriendo de computadores para toda la Institución, el mejoramiento del Servicio de Internet, el aumento las licencias zoom para todas las regiones, para facilitar la comunicación entre los funcionarios. En esta misma línea, se entregaron recursos adicionales para la compra de una plataforma de flujo de trabajo y gestión de procesos cuya adquisición se realizará este año 2021 que nos permitirá estar mejor preparados para los nuevos desafíos de este año.



# Cuenta Pública 2020

## RECURSOS HUMANOS E IMPLEMENTACIÓN SANITARIA

El ingreso de nuevos colaboradores, funcionarios y funcionarias, durante el último año es uno de los hitos de nuestra área de recursos humanos. Estos ingresos se concretaron principalmente en programas Mi Abogado y Defensa Jurídica Integral a Adultos Mayores, que se encuentran implementados en toda nuestra jurisdicción.

Así también, es importante destacar que el 2020, pese a la pandemia, se continuó con el eje estratégico y de fortalecimiento institucional en materia de Recursos Humanos, es así que durante el año 2020 se puso en marcha la primera etapa de Implementación del Módulo Web, sistema que está al servicio de todas y todos nuestros funcionarios.

A esto se sumó la actualización del programa de Personal y Remuneraciones (PyR), que permitirá digitalizar los actuales procesos que constituyen la vida funcionaria, realizando todo trámite de forma electrónica.

Estos mismos avances permitieron concretar de manera más expedita los procesos de selección de personal, concursos internos y públicos, que se llevaron a cabo de forma remota, a través de la aplicación de las tecnologías para dar cumplimiento a las etapas de los distintos procesos. Destacan dentro de eso, los procesos del Programa Mi Abogado y Defensa de Adultos Mayores.

En materia de capacitación, el 2020, se focalizó en la priorización de actividades relacionadas con la Prevención del COVID, en conocer sus causas y efectos, el uso correcto de los Elementos de Protección Personal y en capacitar a nuestros auxiliares de servicio en el correcto uso de elementos de limpieza y desinfección de espacios de trabajo.

Así también, en esta materia es importante relevar que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, inyectó recursos adicionales a fin de entregar contenidos especializados a los equipos profesionales, Triadas PMA, en materia abordaje interdisciplinario en delitos cometidos contra Niños, Niñas y Adolescentes (NNA)", curso que fue dictado por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Respecto a la implementación de las medidas sanitarias, nuestro foco ha estado en el fortalecimiento institucional en materia de seguridad y salud ocupacional. Es en este sentido, donde destaca la instalación del trabajo permanente de los Comités de Crisis, en la que participan distintos representantes de nuestra institución, la aprobación de procedimientos y la revisión del estado de las unidades.

En concreto, este trabajo se tradujo en una inversión cerca a los **\$20 MILLONES DE PESOS** en compra de Elementos de Protección Personal y otros **\$17 MILLONES 574 MIL** en insumos de desinfección, que se entregaron en toda la jurisdicción. Otra de las acciones son las capacitaciones a equipos y la implementación de otros elementos que permitan el desarrollo de turnos en los consultorios, para retomar la atención presencial de las y los usuarios.

Además, durante el último periodo se suman 45 receptores judiciales capacitados y la difusión de material informativo para promover las buenas prácticas en materia sanitaria.

# Cuenta Pública 2020

## **PROYECTOS Y GESTION**

Los avances y desafíos han sido múltiples durante el último año. Avances que, sin duda, nos han permitido ir adaptándonos a los nuevos tiempos que requieren de un servicio moderno.

El 2020, CAJ Biobío se sumó a la plataforma de Empleos Públicos del Servicio Civil. El objetivo de esta iniciativa fue avanzar en un nuevo procesos de selección y de contratación de los nuevos profesionales que integran e integrarán la institución, con esto se busca asegurar e incrementar la eficiencia, universalidad y transparencia de los concursos públicos.

En la misma línea, la actualización del Sistema de Recursos Humanos, PyR (Personal y Remuneraciones), viene a mejorar de forma sustancial los procesos de esta área, tecnologizando el actual sistema con herramientas acordes a nuestros tiempos. La actualización, viene acompañada de la implementación de relojes de control. Esto permitirá digitalizar los actuales procesos que constituyen la vida funcionaria, realizando todo trámite de forma electrónica.

También en el marco del eje fortalecimiento institucional, a partir de enero de 2020, se realizaron visitas a 83 localidades para verificar su infraestructura de redes eléctricas y de datos, esto con la finalidad de poder levantar información que nos permitiese establecer la situación de cada uno de estos recintos. De acuerdo con las proyecciones, el primer semestre del 2021 se tiene planificado terminar de realizar los levantamientos en las regiones de Aysén y la Araucanía para generar las licitaciones que nos permitan los cambios en la infraestructura eléctrica y redes, con el fin de dar respuesta a los requerimientos de nuestros funcionarias y funcionarios, y finalmente de las necesidades de los usuarios en la jurisdicción.

Siguiendo en esta misma línea, se realizaron las gestiones en mercado público para el arriendo de 210 equipos pc de escritorio y 377 notebook, sumando un total de 587 equipos, que vienen a modernizar los actuales. Estos computadores fueron distribuidos a los funcionarios/as que se encuentran trabajando en las diferentes unidades operativas de la institución y serán renovados cada tres años.

En materia de renovación tecnológica, durante 2020, ampliamos nuestra cobertura de correos electrónicos institucionales, lo que incremento el número de casillas de 300 a 750 con licencia G-Suite de Google. Esto viene a mejorar exponencialmente nuestra capacidad de comunicación interna y externa de nuestra corporación a través de esta identidad corporativa.

Para acompañar lo anterior, en tanto, se han seleccionado 67 direcciones para mejorar el internet, de los cuales Telsur ha instalado la mayor parte de ellas. Esto con el mismo fin, de mejorar la infraestructura que nos permita dar cumplimiento a nuestra principal misión que es el Acceso a la Justicia de Todos y Todas.

# Cuenta Pública 2020

## **PALABRAS FINALES**

No puedo terminar esta Cuenta de Gestión sin hacer un sentido homenaje a todas aquellas familias que, de una u otra forma, han sido afectadas por la pandemia del Covid-19. En esta oportunidad quisiera recordar también don Marcos Heuser Bascur, quien fuera miembro del equipo de Contabilidad de la Dirección General por más de 30 años, y que falleció este 2021 en la ciudad de Los Ángeles, dejando muchos recuerdos entre quienes compartieron con él como colega, jefe y amigo.

Por último, agradecer a quienes constituyen el alma de la institución, esto es, nuestros funcionarios y funcionarias, y el aporte que realiza cada uno de ellos en la atención de las necesidades jurídicas de la población vulnerable de nuestro país. organizaciones y dirigentes, la comunidad que se ha sumado....

## **MUCHAS GRACIAS**

# Cuenta Pública Participativa 2021 Gestión 2020 Corporación de Asistencia Judicial Biobío

