

CUENTA PÚBLICA 2018

CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL REGIÓN

DEL BIOBÍO

La **Cuenta Pública Participativa 2018** de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, tiene por objetivo informar de la gestión del año 2017, informando y dando a conocer a la comunidad, de una manera simple, comprensiva y cercana, acerca del desempeño de nuestra Institución en la implementación y seguimiento de sus metas anuales, evaluación de sus compromisos, avances y resultados.

Con esta Cuenta Pública, queremos dar a conocer a la comunidad y autoridades el trabajo y el importante rol que cumple la Institución en hacer realidad el acceso a la Justicia de las personas, que cada día concurren a nuestras 157 unidades de atención, existentes desde la Región del Biobío a la de Aysén, para buscar solución a sus problemas legales y sociales, tal como lo estableció, desde un principio, la **Ley 17.995 del 08 de Mayo de 1981**, que creó a las corporaciones de asistencia judicial, incluyendo a la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, nombre con el cual fuimos creados, independientemente que nuestra jurisdicción abarca cinco regiones, y que actualmente se encuentra descentralizada a través de las direcciones regionales de la Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén, a las cuáles tendrá que sumarse prontamente la recientemente creada Región del Ñuble.

Desde aquel lejano año, sin duda que hemos debido adecuarnos y responder a los profundos cambios y transformaciones sociales que ha experimentado Chile en este último tiempo, con una ciudadanía cada vez más consciente de sus derechos, y por tanto más exigente de las instituciones gubernamentales. En nuestro caso, asumiendo nuevos desafíos desde nuestra **misión institucional**, para estar a la altura de dichas transformaciones sociales y de los

nuevos desafíos que se nos impone cada año en términos de una gestión que, sólo durante el año 2017, se tradujo en la entrega de **255 mil** atenciones.

Pero detrás de esta cifra global, ciertamente que el interés medular de nuestra gestión es la persona, nuestros usuarios y usuarias que carecen de los medios económicos para solventar una atención particular, y que constituyen el eje y la razón de ser de la Corporación de Asistencia Judicial del Biobío.

Así, la persona que llega a cualquiera de nuestras unidades de atención en busca de asesoría profesional, en primera instancia se le orienta jurídicamente, si es necesario se le deriva a otra unidad del Servicio o a otra institución, se le atiende y, finalmente, si el caso lo amerita, se le ingresa 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.

Ciertamente que este rol que cumplimos como Institución no es una tarea fácil, dado que se trabaja con las expectativas de las personas, con sus emociones y con el desconocimiento y desconcierto que produce en cualquier ciudadano o ciudadana el estar involucrado en una problemática de

carácter jurídico, en las distintas materias que nos corresponde asesorar y atender.

De ahí el trabajo primordial y prioritario que realizamos cada día para el fortalecimiento de este rol, en la contención inicial y en la acogida de cada usuario y usuaria, a través de nuestras secretarias y secretarios, personal auxiliar y administrativo y profesionales, estos últimos en su mayoría contratados en jornadas parciales, circunstancia que, sin embargo, no ha sido un impedimento para el logro de las metas institucionales, metas que fueron cumplidas a cabalidad durante el año 2017.

Esto da cuenta del compromiso de cada uno y cada una de los **660** funcionarios y funcionarias de la institución por entregar una atención oportuna, digna y eficiente en los distintos consultorios jurídicos, oficinas y centros especializados y móviles de asistencia jurídica existentes en prácticamente cada una de las comunas de las regiones que conforman nuestra extensa jurisdicción institucional.

Pero esta atención que ofrecemos diariamente a los usuarios/as, está lejos de centrarse netamente en lo judicial, o en los tribunales de Justicia, que es la primera asociación que hacen las personas con nuestro Servicio. En efecto, si bien la línea judicial es parte importante de nuestro que hacer y donde podemos demostrar con datos específicos y objetivos que la gratuidad no tiene por qué ser sinónimo ni de una mala atención, ni de poca eficiencia, 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.

Esto significa que antes de judicializar un caso, en primera instancia **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 **179 mil 921** casos ingresados en las diversas unidades de atención. En la Región del Biobío, la Institución ingresó **62 mil 239**. Ello significó, en la práctica, que miles de ciudadanos/as pudieron resolver sus dudas y consultas jurídicas de una manera directa, sin pasar por ningún tipo de filtro que condicione el poder acceder a esta instancia.

En este mismo sentido, otra línea de atención jurídica dice relación con la denominada **Solución Colaborativa de Conflictos**, la cual permite a los usuarios/as 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 2017, **2.753** personas participaron en procesos de solución colaborativa de conflictos, principalmente para mediación de conflictos en las áreas de Familia y Civil, con un porcentaje de acuerdo del **82%**, los que perduran en el tiempo y que para todos los efectos tienen validez legal. Esto habla del éxito en la aplicación de estos mecanismos, que por lo demás van en consonancia con la promoción de una política gubernamental que busca, junto con liberar la carga de los tribunales de justicia, evitar a las personas los costos emocionales y monetarios asociados a una causa judicial.

Pero cuando la atención traspasa la sola entrega de orientación e información en derechos, y las instancias de solución colaborativa de conflictos no funcionan, no queda otra alternativa que judicializar el asunto, es decir, asesorar y

representar profesionalmente a nuestros usuarios/as ante los Tribunales de Justicia para un adecuado ejercicio de sus derechos.

Los resultados obtenidos en esta área demuestran la calidad profesional de nuestros abogados/as y, en definitiva, del servicio que entrega la Institución, pues considerando que la mayoría está contratado con jornadas parciales, como ya he destacado anteriormente, más **del 75 por ciento** de las causas tuvieron resultados favorables y/o con avenimiento para nuestros usuarios/as durante el año. Estamos hablando de un total de **35 mil causas** en toda la jurisdicción, **16 mil** de las cuales corresponden a esta Región.

Esto nos sitúa como un actor relevante en el contexto judicial, debiendo considerarse que el **85%** del total de causas ingresadas a tribunales corresponden al área de Familia, en materias tales como, alimentos, divorcio, filiación, cuidado personal, relación directa y regular, entre otros, con un total de **29 mil 964 causas** judiciales. En el Biobío, las causas ingresadas en esta área alcanzaron casi las **15 mil**.

Sin duda que estas cifras dan cuenta de una alta demanda que existe en esta materia de familia. Por ello, desde el año **2007** existen **6** Oficinas Especializadas de Familia distribuidas en todas las regiones de la jurisdicción,

conformadas por un grupo de profesionales altamente capacitados, cuyo trabajo ha implicado que durante el 2017, de un total de **14 mil 494** causas ingresadas a tribunales, más del **75 por ciento** haya terminado favorable y/o con avenimiento.

Pero hay que recordar que, más allá de las cifras, detrás de cada causa existen personas con conflictos que trastocan muchas veces sus vidas, sobre todo cuando hay menores de edad involucrados.

De ahí la importancia de entregar siempre una atención oportuna y eficiente a nuestros usuarios/as. Un esfuerzo que, sin duda, cuenta con un apoyo primordial en nuestro caso, pues como institución debemos recibir a los egresados y licenciados de la carrera de Derecho de todas las universidades del país, para que realicen sus prácticas profesionales en nuestras unidades de atención. Los postulantes, como son conocidos estos egresados y licenciados, constituyen y han constituido siempre un apoyo a nuestra gestión. Baste recordar que todos quienes nos desempeñamos en la abogacía, sea en el área pública o privada, hemos entregado en algún momento parte de nuestro tiempo para desarrollar los conocimientos teóricos aprendidos en la universidad, atendiendo a quienes más lo necesitan. Y

eso no sólo entrega la praxis para desenvolverse en el futuro ámbito profesional, sino que además entrega un conjunto de valores, una ética profesional y, por qué no decirlo, una conciencia social que parece estar cada día más en retroceso en estos tiempos.

De esta forma, los postulantes reciben en sus meses de práctica las herramientas de formación por parte de nuestros profesionales. Por ello, la seguridad que entregamos a nuestros usuarios, por la intervención de los postulantes en la tramitación de sus asuntos, es que existe un estricto protocolo de supervisión por parte de los abogados/as tutores, siendo siempre éstos los responsables finales de los asuntos.

Además, los postulantes se han transformado en un apoyo para la ejecución de **actividades de promoción y difusión de derechos**, entendiendo así que el acceso a la Justicia no es sólo la representación ante los tribunales de justicia, sino que contribuir y ser facilitadores para que la comunidad tome conciencia de sus derechos, y también de sus deberes.

En este ámbito, la Corporación de Asistencia Judicial del Biobío tiene como línea de gestión institucional la promoción y difusión de derechos, y cada unidad institucional contribuye

a su ejecución desarrollando talleres, charlas, participando en medios de comunicación, además de apoyar las actividades de difusión organizadas por las gobernaciones provinciales, seremías de Justicia y otros servicios públicos. Precisamente en el marco de esta línea, nuestra institución realizó, durante el año 2017, **335** actividades de difusión. Esto implicó capacitar a **9 mil 433** personas en todas las regiones de la Corporación, favoreciendo con ello a juntas vecinales, organizaciones sociales, establecimientos educacionales y a la comunidad en general, a través de la participación en 392 programas radiales, televisivos y publicaciones en medios virtuales. Sólo en la región del Biobío, más de **2 mil 400** personas participaron en charlas y actividades de difusión organizadas por las distintas unidades de atención. Además, los dos móviles de asistencia jurídica existentes en esta Región, están enfocados primordialmente en la difusión de derechos, constituyendo un apoyo esencial en esta área, además de organizar charlas sobre distintas temáticas jurídicas de interés ciudadano.

En la región del Biobío, los profesionales de la Corporación oficiaron de panelistas en las radios Ñuble y el Conquistador de Chillán, Concepción, Arauco y Los Ángeles, y radio Camila de Los Ángeles. Mientras que en televisión hubo ciclos semanales en Canal TV-8 Cable de Concepción. En cada uno de los medios, los panelistas abogados y trabajadores sociales, transformados en comunicadores sociales, informaron sobre diversas materias jurídicas de interés ciudadano, lo que sin duda contribuye también una forma de garantizar el acceso a la Justicia.

Además, y como hito a destacar el 2017, nuestra Institución se sumó al **Día Nacional del Acceso a la Justicia**, celebrado por primera vez el 29 de Septiembre, y que tuvo como objetivo visibilizar en la comunidad a las corporaciones de asistencia judicial a través de la organización de actividades que involucraron instancias de difusión, capacitación, entrega de material informativo, atención y participación en medios de comunicación en todas las regiones de nuestra jurisdicción institucional.

Gracias a esta actividad, concordada entre el ministerio de Justicia y Derechos Humanos, directores de las corporaciones de asistencia judicial, presidentes de sus consejos directivos y representantes de las asociaciones gremiales, nuestra Institución tuvo una jornada de visibilización que se tradujo en atenciones en terreno, difusión y participación en diversos programas radiales, televisivos y prensa escrita, resaltando la importante labor que realizamos diariamente y que pocas veces se le otorga el reconocimiento que se merece como un actor

primordial en el acceso a la Justicia de los chilenos y chilenas que más lo necesitan.

En este sentido, y considerando el gran crecimiento de extranjeros que llegan al país en busca de mejores oportunidades, un aspecto importante en la celebración de este Día fue organizar charlas y actividades de atención en terreno dirigidas precisamente a los inmigrantes, para informarles de los derechos laborales, lideradas por profesionales de las Oficinas de Defensa Laboral. En Concepción, la ODL organizó una jornada en la Corte de Apelaciones sobre Respeto y Tutela de Derechos Fundamentales, con enfoque en la protección contra la discriminación laboral o trato abusivo de empleadores. Además, se realizó difusión y orientación en las afueras de la oficina de Extranjería. Similares iniciativas realizaron los profesionales de las ODL de Temuco y Puerto Montt, resaltando la preocupación institucional en este tema.

(***)

La celebración de este **Día Nacional del Acceso a la Justicia**, dejó en evidencia, además, el profundo compromiso de todos los funcionarios y funcionarias con la Institución a la cual pertenecen y con las personas que atendemos para destacar y realzar el trabajo que realizamos diariamente, muchas veces con el esfuerzo que implica desenvolverse en lugares alejados y de difícil acceso.

Lo anterior nos lleva a afirmar, con toda propiedad, que en la actualidad somos una institución multidisciplinaria y especializada, pues hemos tenido que adecuarnos a los

cambios y reformas legales de los últimos años, principalmente en las áreas de Familia, Laboral y Penal, para continuar entregando un servicio de calidad.

Actualmente, a las oficinas especializadas de Familia, se suman además Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos, Oficinas de Defensa Laboral y Centros de Mediación.

Así, desde el año 2001, operan en nuestra Institución seis centros de atención a víctimas de delitos violentos en las ciudades de Concepción, Chillán, Temuco, Valdivia, Puerto Montt y Coyhaique. Estos centros entregan una atención especializada a aquellas personas que han sido víctimas de delitos violentos, a través de un equipo multidisciplinario conformado por abogados/as, trabajadores y/o asistentes sociales y psicólogos/as. Estos profesionales, junto con representar judicialmente a las víctimas, aplican un modelo de intervención que busca reparar los efectos del delito, de manera de evitar, por sobre todo, la victimización secundaria, especialmente en el caso de delitos sexuales que involucran a niños, niñas y adolescentes, y que corresponden a la mayoría de los casos ingresados en estos centros.

Durante el año 2017, los centros de atención a víctimas de delitos violentos del servicio, atendieron **355 casos**, que generaron **38 mil 25 atenciones** en las áreas judicial, psicológica y social. Asimismo, se interpusieron un total de **264** querellas y demandas civiles, y se lograron **205 sentencias condenatorias y solamente 17 sentencias absolutorias**, lo que representa un **78 por ciento de resultado favorable**.

Junto con esta importante labor, la institución integra la **Red de Asistencia a Víctimas** que lidera la Subsecretaría de Prevención del Delito. Esto, como una forma de realizar acciones conjuntas y coordinadas entre todas las instituciones involucradas en la temática de asistencia a víctimas, no sólo para ofrecer una mejor atención, sino también desarrollar una importante labor de sensibilización en la comunidad, a través de charlas informativas y actividades de difusión que buscan precisamente generar conciencia y evitar la victimización secundaria de las víctimas y familiares.

A esto, se suman las **191** charlas, capacitaciones, talleres y jornadas de difusión que realizan nuestros propios centros, principalmente dirigidos a profesores, educadores y comunidad en general, que durante el 2017 benefició a **3 mil 711** personas.

Siempre en este ámbito de especialización, tal y como se ha señalado, otra línea de atención de nuestro servicio está constituida por la denominada solución colaborativa de conflictos, línea que está presente no sólo como parte del trabajo habitual de los profesionales que conforman los consultorios jurídicos de la institución, para evitar la judicialización de los casos ingresados, sino que además, la Corporación de Asistencia Judicial del Biobío tiene a disposición de la comunidad **Centros de Mediación** en las ciudades de Concepción, Chillán, Temuco y Puerto Montt.

Desde su implementación, los Centros de Mediación que pertenecen a la Corporación de Asistencia Judicial del Biobío se han transformado en la expresión de una política pública que busca promover los acuerdos extrajudiciales, motivando a las personas involucradas en un problema vecinal, civil, de familia e incluso penal, el asumir voluntariamente la decisión de lograr acuerdos sin recurrir a los tribunales de justicia, guiados por profesionales altamente capacitados en el área.

En esta tarea, que naturalmente no es sencilla de afrontar, nuestros centros han cumplido una labor destacada, y durante el año 2017 fueron atendidas **3 mil 732** personas. De esta cifra, ingresaron a proceso de mediación un total de **mil 56**

casos, lográndose un total de **622 acuerdos**, lo que representa un **59 por ciento del total de casos ingresados**.

Las implicancias, más allá de lograr que las personas puedan consensuar acuerdos sostenibles en el tiempo, es que contribuimos a instaurar en la comunidad y en la sociedad una cultura de la paz, incluso desde pequeños, con iniciativas de mediación escolar que han involucrado no sólo a menores de distintos establecimientos educacionales, sino también a profesores, educadores, padres y apoderados. También, organizando y participando en instancias de difusión y capacitación, favoreciendo con ello a **1340** personas.

Desde el año **2008**, las personas que tienen alguna problemática de índole laboral, pueden recurrir a alguna de las **once Oficinas de Defensa Laboral** que nuestra Institución posee a lo largo de su territorio jurisdiccional. Se trata de un servicio especializado y profesional, creado para asesorar y apoyar judicialmente a quienes, de alguna forma, se encuentran en desventaja para ejercer sus derechos como trabajadores.

De esta forma, ya sea por un despido injustificado o por un cobro de prestaciones laborales, entre otras materias, las oficinas de defensa laboral de la institución realizaron,

durante el 2017, 14 mil 416 atenciones. En la región del Biobío, el número de atenciones fue de **8 mil 677**, principalmente en materia de **despido injustificado**.

Cabe destacar que, del total de causas laborales terminadas en dicho periodo, esto es, **4 mil 994**, en **4 mil 107** se obtuvo sentencia favorable y/con avenimiento, lo que equivale a un **82%**. En Biobío, este porcentaje fue de un **71 por ciento**, principalmente en materias de despido injustificado y cobro de prestaciones.

Detrás de todo este importante trabajo desarrollado por nuestro servicio, está el esfuerzo y compromiso de nuestros funcionarios/as, pero también el de diversas instituciones, cuyo apoyo ha sido indispensable para el logro de nuestras metas. A través de distintos convenios de cooperación, la Corporación de Asistencia Judicial del Biobío ha reforzado y ampliado su ya extenso ámbito de atención.

En este contexto, cabe destacar el estrecho trabajo de colaboración que existe con prácticamente todas las **Municipalidades** de las comunas que forman parte de nuestra jurisdicción.

Gracias a estos convenios, hemos podido mejorar nuestra

planificación estratégica en beneficio de la comunidad urbana y rural, contando con mejor infraestructura y, en algunos casos, posibilitando la contratación de nuevos profesionales para reforzar la atención jurídica, judicial y social.

Durante el 2017, se materializaron nuevos convenios con las municipalidades de Hualqui y San Fabián, sumándose a los ya existentes para ampliar nuestra cobertura de atención.

Además, nuestra Institución mantiene un convenio de colaboración vigente con el **Servicio Nacional de la Discapacidad**, SENADIS, que permite la contratación de un profesional abogado por cada región de nuestra jurisdicción, para la atención de personas en situación de discapacidad. En la Región del Biobío, este convenio permitió la realización de charlas de difusión, actividades de capacitación y participación en programas radiales y televisivos, además del apoyo constante a las organizaciones sociales relacionadas con el tema. Además, las personas pudieron contar con representación judicial para algunos casos en que vieron conculcados sus derechos en esta materia.

Respecto a nuestros adultos mayores, es importante destacar que en cada una de las unidades se han mantenido los protocolos de atención y derivación correspondientes para

que puedan acceder al servicio de una forma expedita y sin esperas, siendo beneficiarios, además, de distintas actividades de difusión, principalmente a través de los móviles de asistencia jurídica existentes en el Servicio.

La Institución, posee también un importante convenio de cooperación con el **Servicio Nacional del Consumidor**, lo que permite acercarnos todavía más a las reales necesidades de las personas en esta área. Esto adquiere aún mayor relevancia considerando la promulgación de ley que establece que los consumidores afectados en sus derechos comparezcan ante los tribunales de justicia representados por letrado.

De esta forma, como institución debemos asumir este desafío a través de la capacitación y la especialización de nuestros funcionarios/as en este ámbito. Sobre el particular, cabe destacar la existencia de una Oficina Infraccional en la ciudad de Concepción avocada exclusivamente a la atención de este tipo de materias, sin perjuicio del trabajo que realizan en esta área las secciones civiles de los consultorios jurídicos de la institución para otorgar una real protección a los derechos de los consumidores/as.

En este ámbito, dicha oficina realizó más de 3 mil 500 atenciones durante el

2017, y de un total de 688 causas terminadas, se obtuvo resultado favorable y/o avenimiento en 460 de ellas, es decir, un 66 por ciento.

Para aquellas personas que, por uno u otro motivo, se encuentran apremiados por el sistema financiero al no poder cumplir con el pago de sus deudas, nuestra Institución, a través de un convenio vigente con la **Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento**, los asesora y patrocina para afrontar de mejor manera dicha situación, ofreciéndoles una oportunidad de poder comenzar nuevamente sin la angustia que significa la eternización de una deuda y un potencial embargo.

Además, durante el 2017, se celebró un convenio de cooperación con el Movimiento de Liberación Homosexual, para capacitar a profesionales de nuestra Institución en materias atinentes y de amplia discusión en la actualidad, como lo son las de identidad de género y diversidad sexual.

En este mismo ámbito, cabe destacar que a fines de 2017 nuestra Institución asumió, en el marco de la Convención de los Derechos del Niño y la Política Nacional de Niñez y Adolescencia, la ejecución de un servicio piloto para la representación jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes en residencias de sistema de protección de Derechos del SENAME, que realice una estrategia de intervención adecuada en el ámbito jurídico en el contexto de una política pública

que permita entregar una respuesta eficaz y de calidad a nuestros niños, niñas y adolescentes para el ejercicio de sus garantías y derechos.

Para ello, fue contratado un equipo multidisciplinario de abogados, psicólogos y asistentes sociales, quienes trabajan en un modelo de atención que busca conocer las necesidades de los niños y establecer un contacto con familiares o adultos significativos, y profesionales de proyectos complementarios. Desde octubre a diciembre de 2017, ya se han realizado **218 atenciones**. (**)

Todos estos convenios que, de alguna u otra forma, amplían el espectro de nuestro servicio, nos plantean nuevas exigencias que dicen relación con la capacidad profesional para afrontar estos desafíos. Por ello, y conscientes que la entrega de un servicio eficiente pasa también por actualizar los conocimientos en las distintas áreas de atención institucional, hemos asumido como compromiso la organización de actividades de capacitación y perfeccionamiento orientadas precisamente a mejorar la experiencia y actualizar los conocimientos de nuestros funcionarios/as.

De esta forma, durante el año 2017 fueron ejecutados en toda la Institución diversos programas de capacitación para profesionales y administrativos, en temáticas como

Formación de Formadores, que entregó herramientas comunicacionales teóricas y prácticas para aquellos funcionarios que trabajan periódicamente con la comunidad en el desarrollo de actividades de capacitación y difusión de derechos.

Por otro lado, para potenciar positivamente el clima organizacional y promover el autocuidado de los funcionarios, durante el año 2017 se realizaron en todas las regiones de la jurisdicción talleres de Habilidades de Liderazgo, de Comunicación Efectiva y Manejo de Conflictos, con el objetivo de reforzar las competencias individuales y grupales para un adecuado trabajo en equipo.**(fotos talleres)**.

En dichas jornadas, los funcionarios, junto con obtener herramientas que faciliten la comunicación y la gestión al interior de cada equipo de trabajo, disfrutaron de actividades lúdicas orientadas a favorecer el compañerismo y el conocimiento mutuo más allá de la oficina.

A estas iniciativas de capacitación se suman otras de carácter interno en temas de Protección social, Derechos Humanos, Acuerdo de Unión Civil, Discapacidad, encuentros de metas de gestión, entre otros. Además, y como una manera de promover y apoyar el desarrollo profesional, la institución financió diversos

cursos, diplomados y jornadas a 16 funcionarios en temáticas de derecho civil, de Familia, Laboral, de agresión sexual y competencias parentales, entre otras.

En esta misma línea, el servicio de Bienestar continuó con una iniciativa para promover y financiar proyectos deportivos, culturales y sociales generados por los mismos funcionarios/as según sus intereses, lo que se tradujo en caminatas a parques nacionales, talleres de manualidades y encuentros de distinta índole para compartir entre compañeros/as de trabajo.

Con todo esto, se trata de generar un sentido de pertenencia y compromiso con la institución, que finalmente redundará siempre en un mejor servicio hacia nuestros usuarios/as. Por lo demás, son ellos quienes, en última instancia, valorizan nuestro trabajo de acuerdo a los resultados que ellos esperan obtener de sus gestiones. Por nuestro lado, está la preocupación constante de responder a las expectativas de las personas, promoviendo instancias de acercamiento con la comunidad para que podamos retroalimentarnos en beneficio mutuo. Me quiero detener acá para ahondar un poco más en este tema.

La Participación ciudadana en la gestión institucional es un acontecimiento y un compromiso creciente en los últimos años, y en todas las Cuentas Públicas realizadas (*) hemos tenido siempre una presencia importante de dirigentes pertenecientes a distintas organizaciones sociales y juntas vecinales. Su

presencia en este tipo de actos, así como la presencia de los dirigentes y representantes vecinales que nos acompañan en la presente Cuenta, representa el avance en las iniciativas que hemos realizado como institución para promover la participación ciudadana.

Especial comentario merece la constitución de nuestro Consejo de la Sociedad Civil de la Corporación de Asistencia Judicial del Biobío, cumpliendo así con el mandato de la Ley 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, que tuvo en la Cuenta Pública Participativa del año anterior, su segunda intervención para informar su gestión ante los dirigentes, funcionarios/as y autoridades asistentes.

Este Consejo estableció los principales aspectos de su plan de trabajo, que tiene como principal objetivo, servir de nexo entre nuestra Institución y la ciudadanía en general, y dar continuidad a los denominados “**diálogos ciudadanos**”, que vienen realizándose desde el año 2015 en la temática de prevención de conflictos, y que permite acercamientos con organizaciones de distintas localidades para, en una primera instancia, constatar la realidad de los conflictos que se viven al interior de dichas organizaciones y comunidades, y luego entregar herramientas para solucionar de manera colaborativa dichos conflictos, como efectivamente se realizó en marzo de 2017, en un trabajo con la unión de juntas vecinales y organizaciones sociales de Hualqui, que permitió detectar sus necesidades y apoyarlos en sus áreas de interés.

Es más, este informe de Cuenta Pública fue entregado previamente para su conocimiento a los miembros del Consejo de la Sociedad Civil, integrado por representantes vecinales de la región del Biobío y presidida por doña Luisa Catalán Vargas, quienes realizaron sus observaciones y sugerencias, las que fueron incorporadas en esta Cuenta.

Así, hemos ido implementando progresivamente una cuenta pública donde la ciudadanía tiene una mayor relevancia, transformándose no sólo en meros receptores de la información, sino en ciudadanos/as activos y partícipes de nuestra gestión. Nuestra idea como Servicio es ir generando nuevos vínculos con la comunidad de cada una de las regiones que conforman nuestra jurisdicción, de manera de ir incorporándolos como parte esencial de la gestión.

Se trata, en definitiva, de una atención centrada en lo profesional y en lo humano, que involucra también el mejoramiento continuo de nuestros espacios de atención e infraestructura.

En este aspecto, y dentro de los hitos más relevantes, durante el año 2017 se efectuaron inversiones para culminar los trabajos de ampliación de las dependencias de la **Dirección General** del Servicio, ubicada en la ciudad de Concepción, lugar donde se concentran todas las unidades y áreas de dicha Dirección. Asimismo, se invirtieron recursos para el traslado y mejoramiento de las oficinas de los centros de atención a víctimas de Chillán y Concepción, y los consultorios jurídicos de Cañete, Hualqui, Pucón y Los Muermos.

Además, se concluyó la remodelación y ampliación del consultorio jurídico de Coyhaique, con la finalidad de reunir en un solo edificio el consultorio jurídico, la Dirección Regional y la Oficina de Defensa Laboral, facilitando con ello el acceso a los usuarios.

Por otro lado, también fueron renovados equipos computacionales y mobiliario de las distintas unidades de atención.

Todo lo anterior, realizado en un marco presupuestario de **14 mil 153 millones de pesos**. Es importante destacar que el 87 por ciento de este presupuesto está destinado a cubrir el pago de los **gastos de personal del Servicio**. Esto nos hace depender en cierta medida de otros ingresos para poder enfrentar los gastos necesarios que involucra entregar un óptimo servicio a nuestros usuarios/as. En este sentido, existe una política de acercamiento con las municipalidades de las comunas que conforman la jurisdicción institucional para generar convenios de cooperación. Durante el año 2017, esta gestión nos permitió contar con poco más de **321 millones de pesos**, los cuáles fueron invertidos, en gran medida, en las propias comunas a través de la contratación de más personal profesional y/o administrativo, y el arriendo de nuevas instalaciones o el mejoramiento de las ya existentes. Aprovecho esta ocasión para agradecer a cada una de las municipalidades con las cuáles tenemos convenios vigentes, por apoyarnos en esta importante labor, y valoramos la confianza que alcaldes y concejales han puesto en el trabajo que realizamos para beneficio directo de sus comunidades urbanas y rurales.

Por otro lado, la actuación de nuestros profesionales nos permitió recaudar el año pasado **más de 70 millones de pesos en costas procesales**, 83 por ciento de las cuales corresponde a las generadas por las oficinas de defensa laboral.

Además, una buena gestión financiera facilitó el reintegro de licencias médicas por un monto de **285 millones de pesos**.

En definitiva, cada año dependemos, en gran medida, de nuestras propias gestiones para generar otros ingresos que nos permitan hacer frente a las necesidades siempre crecientes de atención, contando para ello con funcionarios/as comprometidos con el Servicio que ofrecemos.

Asimismo, es importante destacar la labor realizada por el Servicio de Bienestar de nuestra institución, la que cuenta con 453 funcionarios afiliados, que representan a más del 70% del total de los funcionarios/as de la Corporación. Este servicio administró un presupuesto anual de 150 millones, del cual 96 millones fueron destinados al reembolso de gastos médicos de los afiliados/as y su grupo familiar, cumpliendo así un rol importante en el apoyo que, como institución debemos brindar a nuestros/as funcionarios/as que se ven enfrentados/as a situaciones de salud de diversa índole.

Durante el año 2017 se continuó fomentando la generación de iniciativas que contemplen la realización de actividades recreativas impulsadas por los propios afiliados/as de este Servicio, colaborando en el financiamiento de éstas. Igualmente, cabe indicar que en forma anual se otorga un reconocimiento especial a aquellos afiliados/as e hijos/as de estos, que se destacan en su

rendimiento académico. Fue así como en el año 2017 se otorgaron 39 premios a la Excelencia Académica.

Con respecto a nuestras Asociaciones Gremiales, quiero resaltar la labor realizada por nuestras dos Asociaciones gremiales, tanto AFUN Biobío como Afun Sur, cuyo trabajo se orienta al logro de beneficios para todos los funcionarios/as de la Corporación de Asistencia Judicial del Biobío, con logros históricos en términos no sólo de mejoramiento en las remuneraciones, sino de una serie de beneficios laborales conseguidos para los funcionarios/as del Servicio.

Asimismo, debe destacarse, en el contexto del trabajo colaborativo que debe darse siempre entre empleador y asociaciones gremiales, que estas últimas, esto es, tanto Afun Biobío como Afun Sur, han sido incorporadas desde el año 2017 a la planificación y gestión institucional a través de su participación en las dos instancias de mayor relevancia en el Servicio, vale decir, el Honorable Consejo Directivo y el Comité de Coordinación Estratégica.

De esta forma, se trabaja de manera conjunta y colaborativa para el bien común de los funcionarios/as, pero sin perder nunca de vista que, al final del camino, los principales beneficiarios/as serán siempre nuestros usuarios/as y sus legítimas demandas, y que los desafíos que enfrentamos en el futuro mediato e inmediato tienen su eje principal en el mejoramiento constante de la atención y de un servicio que es y será fundamental para garantizar el acceso igualitario a la Justicia.

Por todo esto, en esta Cuenta no puedo dejar de agradecer a quienes constituyen el alma y corazón de la institución, esto es, nuestros funcionarios y funcionarias, porque cada uno de ellos aporta cada día con su trabajo, profesionalismo y experiencia, para que podamos atender las necesidades jurídicas de un tercio de la población vulnerable de nuestro país, lo que sin duda representa un desafío mayor. Para todos y todas, mis más sinceras felicitaciones y el deseo de seguir trabajando juntos en esta misma senda de compromiso individual y colectivo para el logro de las metas de gestión que tienen un solo norte: una atención de calidad a nuestros usuarios/as.

Deseo aprovechar esta especial ocasión que nos reúne, para expresar un agradecimiento sincero a aquellos funcionarios y funcionarias que se han acogido a retiro, y que han contribuido al desarrollo de nuestra Institución aportando con su trabajo, dedicación y experiencia. Vaya para todos ellos mi más sentido reconocimiento y el deseo que esta nueva etapa en sus vidas esté llena de nuevos desafíos y vivencias junto a sus seres queridos.

Finalmente y como desafíos para el presente año, puedo mencionar, entre otros, los siguientes:

- 1) Aumentar los recursos financieros de la CAJ Biobío, a través de generación de Nuevos Proyectos FNDR, Convenios Municipales y Bienes

Nacionales, además de la consolidación del Sistema de Recuperación de Subsidios, Licencias Médicas y Costas.

- 2) Implementar un sistema computacional único de registro de la información de atención de usuarios en consultorios jurídicos y centros especializados, que asegure la obtención oportuna y fidedigna de los informes estadísticos.
- 3) Fortalecer el clima colaborativo entre los distintos estamentos de la CAJ Biobío y establecer canales de comunicación interna claros y expeditos, que permitan a los funcionarios acceder a un sistema objetivo y claro de evaluación de desempeño y capacitación continua.
- 4) Diseñar y difundir políticas de género, derechos humanos y participación ciudadana.
- 5) Mejorar infraestructura y equipamiento de inmuebles
- 6) Crear una Política de Comunicación y Visibilización, que incorpore políticas institucionales de género, derechos humanos y participación ciudadana.
- 7) Insertarnos y participar en las políticas públicas dirigidas a los inmigrantes, especialmente en el ámbito laboral (****).
- 8) Implementación e instalación de la nueva Dirección Regional Ñuble.

- 9) Y por último, propender al financiamiento del 100% por parte de la Subsecretaría de Justicia del subtítulo 22 con el propósito de no depender de los pagos asociados a los Convenios Municipales, la cual es una fuente relevante asociado a los ingresos propios.

MUCHAS GRACIAS

Observaciones Incorporadas a petición del Consejo de la Sociedad Civil de la CAJ Biobío.

(*) Se aclara que la participación ciudadana siempre ha estado presente en las cuentas públicas institucionales.

(**) Efectivamente, el programa NNA es tratado en el ámbito de los convenios institucionales.

(***) Se destaca trabajo de las ODL con migrantes, principalmente en actividades de difusión y atención en terreno.

(****) Como institución pública, debemos hacernos cargo de las políticas gubernamentales y aportar a su desarrollo dentro de nuestro ámbito de atención, como ya efectivamente lo estamos haciendo, principalmente en el área laboral.