



**Chile**  
en marcha

# **CUENTA PÚBLICA 2019**

**CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL**

**REGIÓN DEL BIOBÍO**

# MUY BUENOS DÍAS.

QUISIERA SALUDAR MUY CORDIALMENTE A QUIENES NOS ACOMPAÑAN EN EL DÍA DE HOY, Y EN FORMA MUY ESPECIAL A LAS AUTORIDADES PRESENTES YA NOMBRADAS EN EL VOCATIVO, Y REPRESENTANTES DE LAS DISTINTAS ORGANIZACIONES SOCIALES Y FUNCIONARIOS DE LAS CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DEL BIOBÍO.

Esta Cuenta Pública participativa, busca 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 **160** 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 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, que abarca, en la actualidad, seis regiones, incluyendo a la recientemente creada Región de Ñuble.

De esta forma, desde hace treinta y ocho 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 2018, se tradujo en la entrega de más de **203 mil atenciones**.

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.

Ciertamente, este rol que cumplimos como Institución no es ni ha sido una tarea fácil. Especialmente durante este año, hemos debido afrontar un proceso institucional complejo, que ha implicado el reestudio de nuestra gestión interna para poder cumplir con los estándares de calidad que se nos exige. Especialmente, dirigido a solucionar los problemas de discrepancia estadística detectados el último año y hacernos cargo de las observaciones del informe 902 2019 de la Contraloría General de la República, que auditó los macroprocesos de recursos humanos y licencias médicas.

Quiero destacar que, en este sentido, estamos haciendo un esfuerzo que involucra los recursos humanos y económicos institucionales, enfocándonos en este proceso como una oportunidad de mejoramiento y fortalecimiento de nuestra Gestión. Como ejemplo de ello, es que el consejo directivo, con el apoyo el ministerio de Justicia y DDHH, ha decidido la contratación de una empresa para el estudio e implementación de una nueva estructura organizacional, la que se hará efectiva este año.

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.

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 judicial 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 **198 mil 418 casos** en las diversas unidades de atención. En la Región del Biobío, esta cifra se tradujo en **76 mil 487 casos**. Ello implicó, 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.

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.

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 2018, **3 mil 520** 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.

El año 2018 fue firmado un convenio de cooperación con la municipalidad de Talcahuano, precisamente para promover la mediación comunitaria y vecinal, trabajando en conjunto con el Consejo Comunal de Seguridad, a través de la participación de nuestro Centro de Mediación Concepción y el consultorio jurídico de Talcahuano.

Pero 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 **41 mil 477 causas** ingresadas a Tribunales durante el 2018, más del **73.5 por ciento** tuvieron resultados favorables y/o con avenimiento. En el caso de la Región del Biobío y Ñuble, fueron ingresadas **19 mil 860 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 los recursos de protección patrocinados por nuestra Institución a través de la Oficina Civil Concepción, que fueron fallados favorablemente por la Corte Suprema, garantizando de esta forma el Derecho a la Vida de niños y niñas, cuyos tratamientos les habían sido negados por los sistemas públicos y privados de salud por ser demasiado onerosos.

O la inédita sentencia de revocación de interdicción que permitió a un joven de la comuna de Nueva Imperial en la Región de la Araucanía, ser rehabilitado en el ejercicio de sus derechos, perdiendo la calidad de interdicto.



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.

En esta línea de **promoción y difusión de derechos**, cada unidad de atención contribuye desarrollando charlas, talleres, participando en medios de comunicación, además de apoyar las actividades de difusión organizadas por las gobernaciones provinciales, seremías de Justicia y otros servicios públicos.

En el marco de esta línea, nuestra institución realizó, durante el año 2018, **961 actividades de difusión**. Esto se tradujo en que **12 mil 366 personas** de juntas vecinales, organizaciones sociales, establecimientos educacionales y comunidad en general de todas las regiones de la Corporación, pudiesen acceder a distintas instancias para resolver sus dudas jurídicas y sociales.

Sólo en la región del Biobío, más de **3 mil 408 personas** participaron en charlas y actividades de difusión. 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.

Como hitos a destacar en este ámbito, el 2018 nuestra Institución se sumó por segunda vez desde su creación, al **Día Nacional del Acceso a la Justicia**, que tiene como objeto precisamente visibilizar a las corporaciones de asistencia judicial en la comunidad a través del desarrollo de stands informativos, charlas centradas en los derechos de la infancia y participación en medios de comunicación en toda la jurisdicción institucional.

Para ello, se contó con la participación comprometida de todos los funcionarios y funcionarias para el éxito de esta actividad, que este año tendrá su tercera versión.

Además, en diciembre del año pasado fue lanzado un programa inédito de difusión para niños y niñas de pueblos originarios denominado **“Mis Orígenes, Mis Derechos”**, y que en una primera etapa favorecerá a la comunidad de Alto Biobío, en un contexto integrador que busca relevar temáticas relacionadas con su cultura. Para ello, se cuenta con el apoyo del consultorio jurídico de la comuna, que incluye en su equipo a una secretaria facilitadora intercultural, lo que sin duda nos da un valor agregado muy importante dentro de la comunidad.

Esto, además de otras iniciativas importantes, como la de Mediación Escolar realizado con profesores de enseñanza básica del colegio Santa Cruz de Temuco, a cargo de las profesionales del Centro Mediación.

Todo esto, nos sitúa como una Institución preponderante en el contexto jurídico-judicial del país, sobre todo considerando el componente multidisciplinario y especializado que actualmente nos define, adecuándonos a los cambios y reformas legales de los últimos años.

Actualmente, a las oficinas especializadas de Familia, se suman, además, seis **Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos**, que ofrecen una atención jurídica, social y psicológica con la finalidad de reparar, integralmente, el daño a personas y familiares que han sufrido un delito que produzca afectación psicológica a las personas. Evitando, por sobre todo, la victimización secundaria.

Nueve **oficinas de Defensa Laboral**, creadas para asesorar y apoyar judicialmente a quienes, de alguna forma, se encuentran en desventaja para ejercer sus derechos como trabajadores, en materias de despidos injustificados, accidentes de trabajo, desafueros maternales o sindicales, tutela de derechos fundamentales, entre otros.

Cuatro **Centros de Mediación**, que atienden a las personas que, voluntariamente, desean solucionar sus conflictos de una manera pacífica sin necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia.

A partir de fines del año 2017, además se ha integrado como una nueva línea a la Institución el **programa “Mi Abogado”**, compuesto por un equipo multidisciplinario para la atención de niños, niñas y adolescentes en situación de residencia o sistemas del Servicio Nacional de Menores, y que actualmente se encuentra operativo en las ciudades de Concepción, Chillán, Los Angeles, Valdivia y Coyhaique, cada uno con un alcance regional.

Con esto, se busca promover 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 este año, se proyecta una cobertura de atención de mil niños, niñas y adolescentes.

Detrás de todo este importante trabajo desarrollado por nuestro Servicio, está el esfuerzo y compromiso de nuestros funcionarios y funcionarias, pero también el de diversas instituciones, cuyo apoyo ha sido indispensable para el logro de nuestras metas.

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.

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 con discapacidad.

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.

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.

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.

Además, desde el 2017, se mantiene 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.

Por otro lado, es imprescindible hacer un público reconocimiento a las instituciones de educación superior por el apoyo permanente a diversas actividades institucionales que buscan el mejoramiento de la gestión y la **capacitación funcionaria**.

En este último aspecto, 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 y funcionarias en diversas temáticas, como manejo comunicacional, encuentro de oficinas de segunda instancia y conmemoración de los 10 años de la Reforma Laboral, entre otras.

Por otro lado, promovemos iniciativas que buscan generar un sentido de pertenencia y compromiso con la Institución de nuestros funcionarios, principalmente a través de nuestro servicio de Bienestar, que organizó un encuentro deportivo en la Araucanía, además de premiar la “Excelencia Académica” de los hijos de los funcionarios afiliados, e incentivar la organización de actividades deportivas y culturales.



Todo lo anteriormente reseñado en términos de gestión institucional, se enmarca en una correcta ejecución presupuestaria, que para el año 2018 implicó un presupuesto total de más de **15 mil millones de pesos.** En este sentido, el apoyo del Ministerio de Justicia ha sido relevante para el desarrollo de nuestra función, que se viene graficando desde el año 2018, con un aporte extra presupuestario de más de 213 millones de pesos.

Pero deseo regresar a lo que mencioné al principio de esta Cuenta, esto es, a los desafíos que involucran el mejoramiento y fortalecimiento de nuestra Gestión.

En este sentido, este año será implementado en toda la jurisdicción institucional un sistema único de registro estadístico denominado Sistema de Atención Judicial, SAJ, que busca homologar la información de cada una de las unidades de atención de la CAJ Biobío, mejorando los reportes y la calidad del dato estadístico. Esto implicará una gran inversión destinada a la capacitación, implementación de nuevos equipos institucionales y el mejoramiento de la red internet. Es así, que el ministerio de justicia y derechos humanos, ha aprobado en el subtítulo 22 de bienes y servicios de consumo, la suma de 460 millones de pesos como gasto permanente anual para el mejoramiento del servicio de internet, como fibra óptica, aumento del ancho de banda y la seguridad de la red. Esto representa un incremento histórico e inédito para nuestra institución en esta área.

En el ámbito de la mejora continua de nuestros procesos de selección de personal, específicamente en el área de los reemplazos temporales, el consejo directivo aprobó la idea de implementar una prueba habilitante de abogados externos para cubrir estos cargos. Esta prueba inédita en las corporaciones de asistencia judicial nos pone a la vanguardia en la transparencia de este tipo de procedimientos de reemplazo. Es así, que esta prueba se llevó adelante el día 13 de mayo en forma simultánea en las ciudades de Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt y Coyhaique. Se inscribieron 425 abogados, de los cuáles 176 rindieron efectivamente la prueba, siendo finalmente habilitados 108 profesionales, que equivale a 61 por ciento del total de quienes rindieron la prueba.

En cuanto al mejoramiento de la infraestructura, podemos destacar las nuevas dependencias de Bulnes y Osorno. Además, próximamente inauguraremos las oficinas de Chillán y del Centro de Víctimas de Coyhaique, y está en proyecto la construcción del consultorio jurídico de Chile Chico.

En esta oportunidad, deseo agradecer especialmente la labor que cumplen los egresados y licenciados de la carrera de Derecho de todas las universidades del país, quienes realizan sus prácticas profesionales en nuestras unidades de atención, y que constituyen y han constituido siempre un apoyo a nuestra gestión.

Además, destacar el rol de nuestro Consejo de la Sociedad Civil, que tiene como principal objetivo servir de nexo entre nuestra Institución y la ciudadanía, y que está integrado por representantes vecinales presididos por su presidenta, señora Luisa Catalán, y que desde el año 2015 nos colaboran para el desarrollo de nuestras cuentas de gestión participativas, a través de sus observaciones y sugerencias, lo que constituye el fundamento de una participación activa de la ciudadanía en la generación de las políticas públicas.

En nuestra última reunión, se plantearon una serie de inquietudes relacionadas principalmente con la visibilización de las corporaciones de asistencia judicial y su relación con la comunidad. Es así que, para este año, se implementó una meta institucional que tiene como objetivo precisamente la visibilización y el acercamiento con la comunidad, y que involucra potenciar las actividades de difusión, capacitación y participación en medios de comunicación.

Su presencia en este Acto, así como la presencia del resto de los dirigentes y representantes vecinales, da cuenta de las iniciativas que se realizan para promover la participación activa de la comunidad.

No puedo terminar esta Cuenta de Gestión sin hacer un sentido homenaje a don **Miguel Jara Nova**, quien fuera Director General de la Institución desde 1997 hasta el 2007, y que falleció este año en la ciudad de Iquique, 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.

**MUCHAS GRACIAS**