

**DOCUMENTO BASE DE LA RENDICIÓN DE LA
CUENTA PÚBLICA 2017
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL REGIÓN DEL BIOBÍO**

La **Cuenta Pública Participativa 2017** de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, tiene por objetivo dar cuenta de la gestión del año 2016, 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.

Este año, la Cuenta Pública Participativa se realizará en la ciudad de Temuco, como una forma de incorporar a este importante evento a las regiones que conforman nuestro amplio territorio jurisdiccional, desde la Región del Biobío a la de Aysén, 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, que es el nombre con el cual fuimos creados, independiente que nuestra jurisdicción abarque cinco regiones, y que actualmente se encuentre descentralizada a través de direcciones regionales.

Desde aquel lejano año, sin duda que hemos debido adecuarnos y responder a los profundos cambios y

transformaciones sociales que ha experimentado Chile. De esta forma, nuestra **misión institucional**, esto es:

- Entregar atención y asesoría jurídica, judicial y social gratuita a personas vulnerables.
- Realizar actividades de difusión de derechos y deberes a la comunidad urbana y rural.
- Y garantizar que los egresados y licenciados de la carrera de Derecho realicen sus prácticas profesionales para la aplicación de sus conocimientos teóricos; sin duda que se ve enfrentada hoy, al igual que el resto de las instituciones, a una ciudadanía cada vez más consciente de sus derechos, y por tanto más exigente de las instituciones gubernamentales y de los funcionarios públicos que las representan, para estar a la altura de dichas transformaciones sociales.

Desde que la persona llega a una unidad de atención de nuestra Corporación, en busca de ayuda legal porque no tiene los medios económicos para pagar una atención particular, se le orienta jurídicamente, se le deriva si es necesario, se le atiende y, finalmente, si el caso lo amerita, se ingresa para patrocinio judicial (atención de abogados) cumpliendo con los requisitos de ingreso y focalización establecidos.

Pero esta atención que ofrecemos diariamente a los usuarios, contrario a lo que podría pensarse considerando el nombre de la Institución, está lejos de centrarse netamente en lo judicial, o en los tribunales de Justicia, que es la primera asociación que hacen las personas. Y si bien es parte importante de nuestro quehacer 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 como detalla nuestra misión institucional, el enfoque está centrado en la asesoría jurídica. Esto quiere decir que, antes de judicializar un caso, en primera instancia **cualquier persona** puede concurrir a una unidad de atención para ser orientada e informada sin necesidad de cumplir con los requisitos de ingreso.



Fig. Unidad Móvil

Esta línea, denominada **Orientación e Información** implicó, a nivel de toda nuestra jurisdicción, un total de **240.075** casos ingresados en los consultorios jurídicos. En la Región de la Araucanía, la Institución ingresó **51.739** casos.

Esto implica, en la práctica, que miles de chilenos 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 dice relación con la **Solución Colaborativa de Conflictos**, esto es, intentar que las personas involucradas en un problema puedan resolver sus diferencias sin necesidad de llegar a los tribunales de justicia. Durante el 2016, **1.685 personas** participaron en procesos de solución colaborativa de conflictos, principalmente para mediación en conflictos en la áreas Familia y Civil, con un porcentaje de acuerdo superior al **80.17%**, acuerdos 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, 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, y las instancias de solución colaborativa no funcionan, no queda otra salida que judicializar, es decir, asesorar y representar a nuestros

usuarios ante los Tribunales de Justicia para un adecuado ejercicio de sus derechos.

Los resultados obtenidos en esta área hablan de la calidad profesional de nuestros abogados y, en definitiva, del servicio que entrega la Institución, pues más **del 90 por ciento** de las causas fueron favorables y/o con avenimiento para nuestros usuarios durante el 2016, porcentaje que en la Región de la Araucanía asciende a **58** por ciento. Estamos hablando de un total de **32.391 causas** en toda la jurisdicción, **7.000** de las cuales corresponden a esta Región.

Esto nos sitúa como un actor relevante en el contexto judicial, sobre todo considerando que el **81.83%** de las causas corresponden al área de Familia, en materias como pensión alimenticia, divorcio, filiación y reconocimiento de paternidad, entre otras; con un total de **26.506 causas ingresadas** a tribunales.

Fig. Consultorio Jurídico de
Quellón



Sin duda que estas cifras dan cuenta de la alta demanda que existe en esta área. 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. En Temuco, la Oficina Especializada de Familia, ingresó durante el 2016, **944** causas a tribunales. De este total, en un **91.42%** se obtuvo sentencia favorable y/o con avenimiento para el usuario.

De ahí la importancia de entregar siempre una atención oportuna y eficiente a nuestros usuarios. 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, y quiero ser muy franco al respecto, 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 experiencia necesaria 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 los usuarios es que existe un estricto protocolo de supervisión y que siempre el responsable final de la causa es el abogado o abogada a cargo.

De otra parte la Corporación de Asistencia Judicial tiene como línea de atención Institucional la difusión de derechos, y cada unidad 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 meta de gestión, nuestra institución realizó, durante el 2016, **más de 900** actividades de difusión. Esto implicó capacitar alrededor de **13.000** 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 programas radiales y televisivos locales. En

la región de la Araucanía, más de **5.000** personas participaron en charlas y actividades de difusión organizadas por las distintas unidades de atención. Además, los tres móviles de asistencia jurídica existentes en la Región de La Araucanía, están enfocados primordialmente a la difusión de derechos, constituyendo un apoyo esencial en esta área.

Datos complementarios

Desde Agosto de 2016 a la fecha, la Corporación de Asistencia Judicial, (CAJ Biobío) desarrolló ciclos comunicacionales en medios radiales y televisivos. En Radio los profesionales de la Corporación oficiaron de panelistas en las Radios Ñuble de Chillán, El Conquistador de Chillán, Concepción, Arauco y Los Ángeles y Radio Camila de Los Ángeles. Mientras que en televisión hubo ciclos semanales en Canal de Televisión TV-8 Cable de Concepción. En cada uno de los medios los panelistas de la CAJ Biobío, informaron sobre la oferta institucional. En Radios se logro estar al aire durante 21 semanas lo que significan 25 horas de transmisión con el mensaje de la Corporación. En televisión se logró tener una periodicidad semanal y una permanencia en pantalla de 21 programas de media hora cada uno, lo que totalizan 10,5 horas televisivas,

Todo esto 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 y Laboral, para seguir entregando un servicio de calidad.

Fuera de lo anterior en la actualidad la Corporación ofrece además atención especializada a víctimas de delitos

violentos, en temas de derechos del Trabajador y en temas de Mediación

Desde el año 2001, operan en nuestra Institución seis centros de atención a víctimas de delitos violentos en las ciudades de Talcahuano, 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, asistentes sociales y psicólogos. 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 nuestros centros, con un **35.12% del total de casos ingresados.**

Durante el 2016, los centros de atención a víctimas atendieron **371 casos**, que generaron más de 13.000 atenciones en las áreas judicial, psicológica y social. Asimismo, en el **Centro de Atención a Víctimas de Temuco**, de un total de 58 querellas interpuestas el año pasado, se logró **22 sentencias condenatorias y sólo 3 absolutorias.** (El

resto de los resultados son: facultad de no perseverar, 11 casos; Deserción o desistimiento, 18 casos; acuerdo reparatorio, 6 casos; Archivo provisional, 4 casos; sobreseimiento temporal, 3 casos; suspensión condicional, 2 casos y sobreseimiento definitivo, 2 casos).

Junto con esta importante labor, la Corporación integra desde el año 2007 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, y que se suman a las charlas y capacitaciones que realizan nuestros propios centros, principalmente dirigidos a profesores, educadores y comunidad en general.

Siempre en este ámbito de especialización, la **resolución alternativa de conflictos** está presente no sólo como parte del trabajo habitual de los profesionales de los consultorios jurídicos, para evitar la judicialización de los casos ingresados, tal como he señalado con anterioridad. Además,

la Corporación de Asistencia Judicial tiene a disposición de la comunidad **Centros de Mediación y oficinas** en las ciudades de Concepción, Chillán, Temuco y Puerto Montt.

Desde su implementación, los Centros de Mediación 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, a asumir voluntariamente la decisión de lograr acuerdos sin recurrir a los tribunales de justicia, guiados por profesionales capacitados en la Solución Alternativa de Conflictos.

Estos centros corresponden a una dependencia de la Corporación de Asistencia Judicial y son distintos de los Mediadores Licitados de Familia, a quienes se acude previo a formalizar el inicio de un juicio de familia y que fueron creados a propósito de la Ley de creó los Tribunales de Familia en Chile.

En esta tarea, que naturalmente no es sencilla de afrontar, nuestros centros han cumplido una labor destacada, y durante el año 2016 fueron mediados **768 casos**, logrando acuerdo en **577** de ellos, lo que representa un **73 % de resultado favorable**. En el centro de mediación de Temuco,

se observa un porcentaje similar de acuerdo, para un total de **385 casos** mediados en dicho periodo.

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.

En otro ámbito de la atención jurídica, las personas que tienen algún problema en las relaciones laborales con su empleador, pueden recurrir a alguna de las **ocho Oficinas de Defensa Laboral (ODL)** 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 poder ejercer sus derechos como trabajador.

De esta forma, ya sea por un despido injustificado, por un cese de prestaciones o desafuero sindical, entre otras materias, las oficinas de defensa laboral atendieron durante

el 2016 a **15.531 personas**. En la región de la Araucanía, el número de personas atendidas fue de **1.899**, principalmente en materias relacionadas con el despido injustificado de trabajadores.

Cabe destacar que, del total de causas laborales terminadas en dicho periodo, un **76.58%** terminó con sentencia favorable y/o avenimiento para el trabajador. En la Araucanía, este porcentaje fue de **49.18%**.

Detrás de todo este importante trabajo, está el esfuerzo y compromiso de nuestros funcionarios. Pero también la colaboración 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 ha reforzado y ampliado su ya extenso ámbito de atención.

En primer lugar, destacar el estrecho trabajo de colaboración 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 mejores condiciones de trabajo de nuestro personal.

Además, nuestra Institución mantiene convenio vigente con el **Servicio Nacional de la Discapacidad**, SENADIS, que permite la contratación de un profesional abogado para la atención de personas en situación de discapacidad en cada región de nuestra jurisdicción. En la Región de la Araucanía, este convenio permitió la realización de **27 charlas** de difusión, lo que significó llegar a más de **1.176** personas, participación en programas radiales y televisivos, y el 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.

Este convenio permitió, además, la realización durante el 2016 de dos importantes seminarios, uno realizado en Concepción, denominado “Empleo y Discapacidad: camino a una inclusión laboral exitosa”, y otro realizado en la ciudad de Talcahuano, organizado en conjunto con la Seremía de Justicia y Derechos Humanos y SENADIS de la Región del Biobío, que contó con destacados expositores del área, y en los cuáles participaron nuestros profesionales.

Hasta el año pasado, la preocupación por nuestros adultos mayores se tradujo en un convenio de cooperación con el

Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA, que vino a reforzar nuestra labor en esta área con la contratación de un abogado en cada una de las regiones que conforman nuestra jurisdicción. Esto permitió realizar una importante labor de difusión sobre los derechos de nuestros adultos mayores, que se tradujo en más de 16 charlas, junto con entregarles una atención preferencial en nuestros consultorios jurídicos.

Es importante destacar que, si bien este año 2017 no se renovó dicho convenio, en cada una de las unidades de atención se mantienen los protocolos de atención y derivación correspondientes para que nuestros adultos mayores 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 que existen en esta Región.

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 más relevancia considerando que está en trámite legislativo un proyecto de ley que considera comparecer ante los tribunales de justicia representados por abogados cuando

se trate de litigios relacionados con los derechos del consumidor. De esta forma, como institución estamos preparados y coordinados para asumir este desafío a través de oficinas infraccionales como la existente en Concepción, y de la importante labor que realizan en esta área las secciones civiles de los consultorios jurídicos para otorgar una real protección a 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 poder liquidar dichas deudas, ofreciéndoles una oportunidad de poder comenzar de nuevo sin la angustia que significa la eternización de una deuda y un potencial embargo.

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 institucional la organización de **actividades de capacitación** y perfeccionamiento orientadas precisamente a mejorar la experiencia y actualizar los conocimientos de nuestros funcionarios.

De esta forma, durante el 2016 fueron ejecutados en toda la Institución veinte programas de capacitación profesional y administrativo, en temáticas como “Evaluó de Desempeño”, “Tramitación Digital”, “Procedimientos para receptores judiciales”, “Reemprendimiento y liquidación”, “Reforma Laboral”, “Trabajo en equipo”, entre otras materias. En este ámbito, también se encuentran las inducciones realizadas cada mes a los postulantes y para el nuevo personal. Podemos destacar también la realización del curso “Herramientas para el abordaje de la violencia contra la mujer”, dictado en su versión e-learning por la universidad de Santiago, y que benefició a siete funcionarios de la CAJ Biobío, becados por el Ministerio de Justicia.



Fig. Capacitación Consultorio
Jurídico Talcahuano

Como una manera de involucrar a todos los funcionarios en el conocimiento y cumplimiento de las metas institucionales y principales desafíos, el año pasado fue organizado el **Sexto Encuentro de Metas y Gestión**, que contó

con exposiciones de los encargados de las unidades estratégicas de la Institución.

Por otro lado, para potenciar positivamente el clima organizacional y promover el autocuidado de los funcionarios, el 2016 se realizaron en todas las regiones de la jurisdicción jornadas de **“Trabajo en Equipo”**. En dichas jornadas, a cargo de la empresa “Verne Formación”, 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. En esta misma línea, el año pasado el servicio de Bienestar materializó una iniciativa para promover y financiar proyectos deportivos, culturales y sociales generados por los mismos funcionarios según sus intereses, lo que resultó en caminatas a parques nacionales, talleres de manualidades y encuentros de distinta índole para compartir entre compañeros de trabajo.

Por otro 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, ya en la Cuenta Pública de 2016 realizada en la ciudad de Chillán, tuvimos un número importante de

dirigentes pertenecientes a distintas organizaciones sociales y juntas vecinales de la provincia de Ñuble, quienes asistieron, manifestaron su parecer y opinión respecto a la información entregada y evaluaron positivamente la rendición de la cuenta. Su presencia en dicho acto, 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 desde el año 2013.

Especial comentario merece la constitución de nuestro **Consejo de la Sociedad Civil de la Corporación de Asistencia Judicial del Biobío (CSC)**, cumpliendo con la Ley 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; que tuvo en la Cuenta Pública Participativa del año pasado, su primera intervención para informar su gestión ante los dirigentes, funcionarios y autoridades asistentes.



Fig. Intervención Presidenta CSC en Cuenta Pública Participativa 2015

Este Consejo, que tiene como principal objetivo servir de nexo entre nuestra institución y la ciudadanía en general, estableció en año 2016, dentro de su

plan de trabajo, dar continuidad a los denominados “**diálogos ciudadanos**”, que vienen realizándose desde el año 2015 en distintas provincias de la Región del Biobío, en la temática de la prevención de conflictos, y que permite acercamiento con las organizaciones de distintas localidades, para en una primera instancia, constatar la realidad de los conflictos que se viven al interior de las organizaciones y comunidades; y luego, entregar herramientas para solucionar de manera colaborativa dichos conflictos y problemáticas.

Fig. Diálogo Participativo en Hualqui



De esta forma, hemos estado trabajando codo a codo con las organizaciones sociales, detectando sus necesidades y apoyándolos en las áreas de su interés. Es más, este **informe de cuenta pública** fue entregada 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 la señora Luisa Catalán Vargas, y a dirigentes sociales de las comunas de Temuco y Padre Las Casas, quienes han realizado 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 activos y partícipes de

nuestra gestión. Al finalizar esta Cuenta, los representantes de la ciudadanía aquí presentes, podrán también hacer las preguntas que estimen necesarias, y manifestar sus dudas y opiniones. Nuestra idea es ir generando nuevos vínculos con la comunidad de cada una de las regiones de la jurisdicción institucional, de manera de ir incorporándolos como parte esencial de nuestra gestión.

Quisiera agregar que, dentro de este mismo ámbito de los requerimientos que expresamente nos hiciera el Consejo de la Sociedad Civil para la cuenta del año 2015, el 2016 se realizó una encuesta que nos permite medir de alguna manera el **grado de satisfacción de los usuarios**. Pues estaba destinado a evaluar los resultados tanto de la atención profesional en materia judicial, como de los resultados de los acuerdos en la línea extrajudicial de solución colaborativa de conflictos. Este instrumento de evaluación, aplicado a una muestra de 730 usuarios de todas las regiones de la CAJ, arrojó como evaluación general que un 46,5% califica de “Excelente” el servicio de patrocinio judicial, esto es la atención profesional en causas judiciales, y un 40,6% de “Bueno”. Es decir, que un 87,1% de los encuestados hicieron una valoración positiva, destacando el buen trato, la acogida y calidad humana, la rapidez, la eficiencia, la gratuidad y el cumplimiento de los objetivos.

Esto nos lleva a pensar que estamos en la senda correcta para ir mejorando un servicio que cada año nos plantea nuevas exigencias no sólo desde el

punto de vista de la atención profesional o humana, sino también a través del mejoramiento continuo de nuestros espacios de atención e infraestructura.

En este aspecto, el 2016 fueron invertidos 45 millones de pesos para ampliar las dependencias de la **Dirección General** en la ciudad de Concepción, que es donde se concentran todas las unidades y áreas de la dirección jurídica y administrativa de nuestra Institución. Además, 33 millones de pesos fueron destinados para 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, el año pasado el ministro de Justicia y Derechos Humanos, Jaime Campos, presidió en Concepción la entrega de cuatro vehículos para la institución, con un costo de 90 millones de pesos. Uno de estos vehículos fue destinado a la Araucanía, dos a la región de Los Lagos, y el cuarto a Concepción. Este último, un moderno Consultorio Jurídico Móvil, que al igual que los existentes en esta Región, cumple con una vital labor de difusión para la comunidad.

Todo esto, realizado en un **marco presupuestario de 13 mil millones de pesos** que, es importante destacarlo, está destinado mayormente al pago de los **gastos de personal**. Esto nos hace depender en cierta medida de otros

ingresos para poder enfrentar los gastos necesarios que involucra entregar un óptimo servicio a los usuarios. 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 2016, esta gestión nos permitió contar con casi **300 millones de pesos**, los cuáles son invertidos 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.

Por otro lado, la actuación de nuestros profesionales nos permitió recaudar el año pasado **70 millones en costas en juicio**, y una buena gestión administrativa facilitó el reintegro de licencias médicas por un monto de **254 millones de pesos**.

De esta forma, se trabaja de manera conjunta y colaborativa para el bien común de los funcionarios, pero sin perder nunca de vista que, al final del camino, los principales beneficiarios serán siempre nuestros usuarios y sus legítimas demandas, y que los desafíos que enfrentamos tienen su enfoque 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.