



ORD. : 1144-2015

MAT. : Informa e instruye lo que indica

ADJ. : No hay.

ANT. : No hay.

Concepción, 11 de noviembre de 2015

A: SEGÚN DISTRIBUCIÓN.

DE: MAURICIO VERGARA CANGAS.
DIRECTOR JURÍDICO
CAJ BIOBÍO

De mi consideración:

Junto con saludarle, informo e instruyo a UD. lo siguiente:

- 1) Que, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-bío desarrolla, dentro de su oferta programática de consultorios jurídicos, las siguientes líneas de atención:
 - a) Línea de Orientación e Información en derechos.-
 - b) Línea de Solución Colaborativa de Conflictos.-
 - c) Línea de Patrocinio Judicial.-
 - d) Línea de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos.-

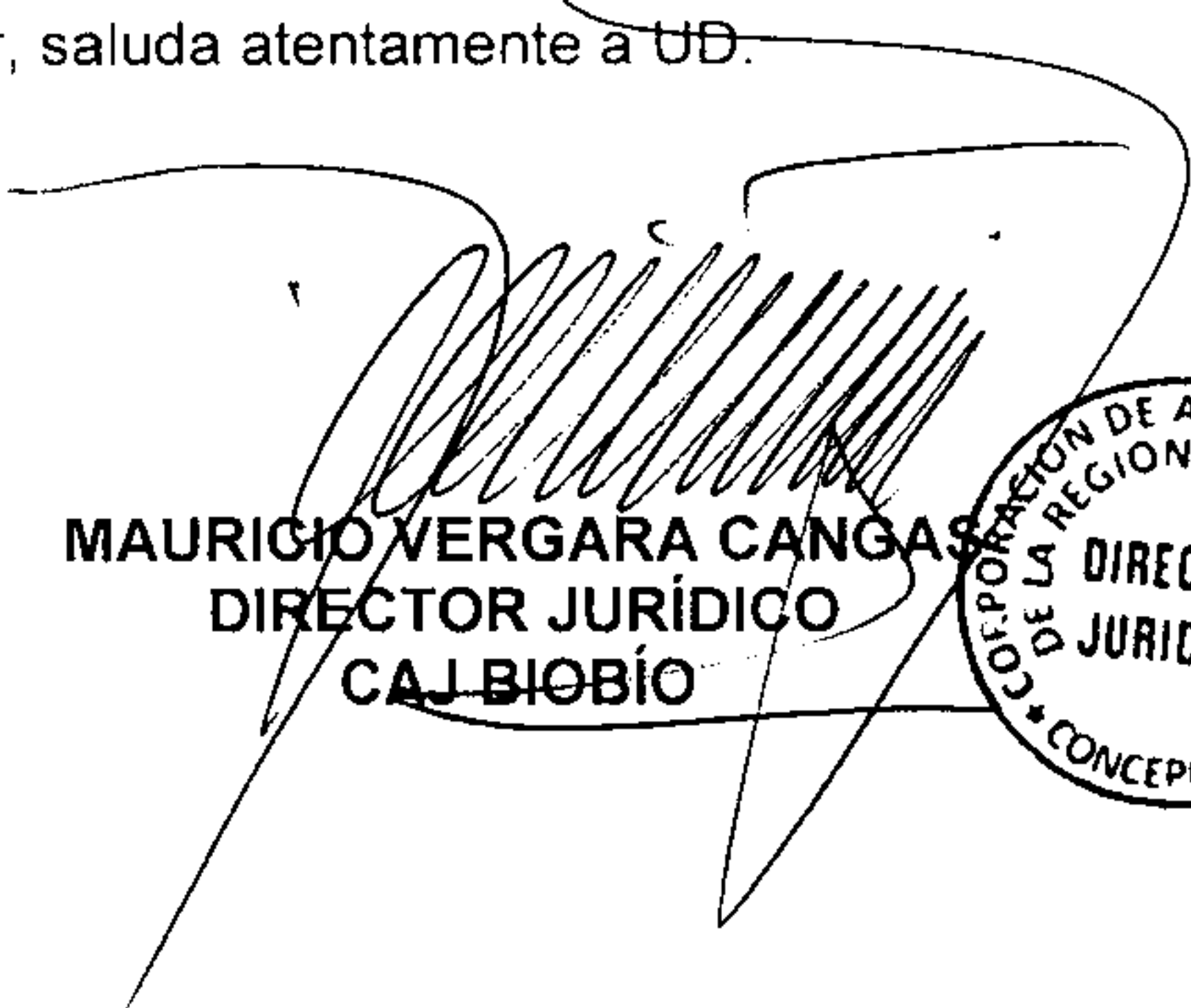
2) Que, con el objeto de relevar y visibilizar, no solo a nivel interno sino también frente a la autoridad y otros organismos, todas y cada una de las gestiones realizadas por los diversos consultorios jurídicos de nuestra institución en la líneas señaladas, se torna necesario e indispensable registrar adecuada y oportunamente la información respectiva, sea ello en registro de papel o bien en el sistema informático de Sendacaj.

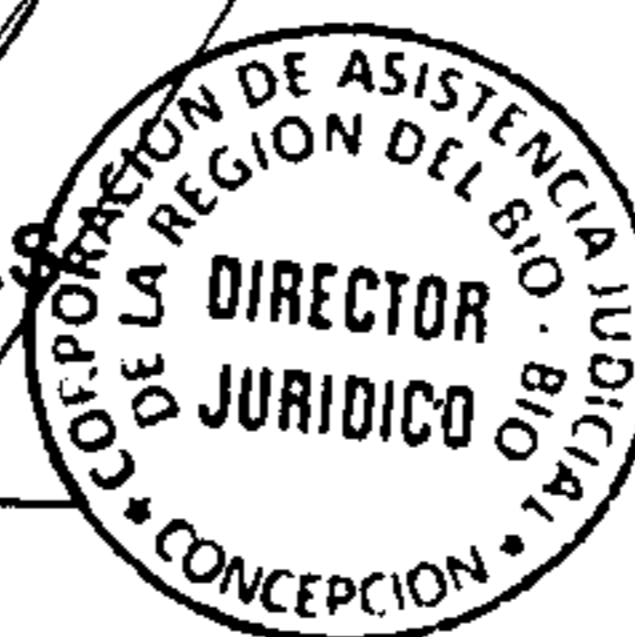
Asimismo, se hace presente que el referido registro –adecuado y oportuno- redonda directamente en el cumplimiento de las metas ministeriales y, por ende, en la generación de los bonos de gestión respectivos.-

3) Que, por lo expuesto, se instruye a UD. para adoptar las medidas tendientes a garantizar el adecuado y oportuno registro de las gestiones llevadas a efecto en los consultorios jurídicos de vuestra jurisdicción, efectuando para ello entre estos últimos la correspondiente difusión de esta instrucción.-

4) Que, para el mejor cumplimiento de lo señalado, se adjunta a este oficio, el nuevo instructivo relativo al registro estadístico mensual de consultorios jurídicos, elaborado por la mesa técnica de la Meta N° 01-2015, el cual cobra vigencia a partir del día 02 de enero de 2016.-

Sin otro particular, saluda atentamente a UD.


MAURICIO VERGARA CANGAS
DIRECTOR JURÍDICO
CAJ BIOBÍO



DISTRIBUCIÓN:

- Director Regional Araucanía.
- Directora Regional Los Ríos.
- Director Regional Los Lagos.
- Director Regional Aysén.
- Jefe Unidad de Consultorios y Oficinas Especializadas.
- Abogada Jefe Provincial Ñuble
- Abogada Jefe Provincial Biobío
- Abogado Jefe Provincial Arauco
- Jefa Unidad de Centros Especializados y Gestión Extrajudicial
- Jefa Unidad de Prevención y Difusión de Derechos
- Copia Director General
- Archivo Dirección Jurídica.



INSTRUCTIVO Nº1 PLANILLA DE REGISTRO MENSUAL DE CENTROS DE ATENCIÓN JURÍDICO SOCIAL O CONSULTORIOS JURÍDICOS POR REGIÓN

El propósito de éste instructivo es definir los conceptos involucrados en la planilla de registro mensual de los Centros de Atención Jurídico Social o Consultorios Jurídicos (en adelante Centro/s) dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ), con el objeto de homologar y realizar un adecuado seguimiento de la gestión que desarrollan.

Esta información debe ser recogida por cada región, y enviada de manera periódica al Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia.

Para garantizar la confiabilidad de los antecedentes reportados, es indispensable contar con claridad conceptual y el consenso de todos los funcionarios y el personal involucrado en el registro, ya que dicha información permitirá adoptar decisiones acertadas para el funcionamiento del sistema de asistencia jurídica.

ANTECEDENTES GENERALES DE LAS REGIONES INFORMADAS

En este acápite debe registrarse la Región informante, el número y comunas de los centros o consultorios jurídicos involucrados en el registro, la Corporación a la cual pertenecen, y el mes y año correspondiente al periodo informado.

En cuanto a los funcionarios involucrados en la gestión de los Centros, se requiere señalar el número de abogados/as, técnicos, trabajadores/as sociales, administrativos/as y postulantes que prestaron servicios en el mes reportado.

PERSONAS QUE INGRESADAS POR LÍNEA DE ATENCIÓN

Se refiere a los usuarios/as que acceden al Centro, con independencia del número de casos y materias consultadas. Esta información se registrará en las líneas de atención de Orientación e Información en Derechos, Solución Colaborativa de Conflictos y Patrocinio Judicial, de manera total y segregada por género.

En este punto, se distingue entre personas que declaran y no declaran pertenencia a alguna de las etnias reconocidas por la Ley 19.253, y que son usuarias en el mes informado, de cada una de las líneas de atención precitadas.

Para efecto de este registro, se deberá preguntar en la primera entrevista –y por única vez- si el usuario o usuaria se considera parte de alguno de los pueblos originarios, excluyendo a aquellos usuarios que declaren no pertenecer a ninguno de ellos.

“¿Se considera perteneciente a alguno de los pueblos originarios o indígenas, siguientes?:

- Mapuche
- Aimará
- Rapa Nui o Pascuences
- Quechuas
- Kawashkar o Alacalufe
- Yamana o Yagan”

En caso de no indicarse a cual pertenece, deberá preguntarse a cuál de ellos.

RESUMEN DE CASOS Y CAUSAS INGRESADOS AL CENTRO POR LÍNEA

Se deberá registrar el número de casos ingresados a la línea de Orientación e Información en Derechos y a la línea de Solución Colaborativa de Conflictos. Sólo respecto de la línea Judicial, deberán reportarse además de los casos ingresados, las causas ingresadas a los tribunales de justicia. Cabe señalar que tanto los casos como las causas deben ser registradas por la materia a la cual corresponden.

LÍNEA ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN (OI)

1. Personas ingresadas.

Se refiere al número de usuarios/as que accede al Centro, independiente del número de casos y materias consultadas.

2. Casos ingresados

Corresponde a aquella consulta que representa un conflicto de relevancia jurídica y cuya materia es de competencia de la Corporación.

Cabe indicar que una misma persona puede efectuar más de una consulta, caso en el cual deberá registrarse cada una de las materias y sub materias consultadas como un caso ingresado.

3. Otras gestiones de carácter extrajudicial

Serán todas aquellas actuaciones que realizan los profesionales del Centro, que han surgido en el contexto de la atención otorgada en la línea de Orientación e Información, y que demandan que el caso no pueda ser resuelto en una única entrevista. En este contexto, se incluye un catálogo de actuaciones en el cual se debe señalar el número de gestiones ejecutadas en el mes, y la materia a la cual corresponden. Estas son:

- Gestiones administrativas en general: apoyo en la obtención de documentación o certificados.
- Redacción de escritos sin patrocinio judicial.
- Derivación responsable: supone la coordinación de una hora de atención en otro servicio público o privado, así como otro centro CAJ, la cual es informada al usuario/a, a quién además debe entregársele un documento que contenga la derivación e idealmente, el listado de antecedentes que debe informar a la entidad derivada.
- Redacción de escrituras públicas.
- Informes sociales y/o socioeconómicos, realizados fuera del contexto de un patrocinio judicial asumido por la Corporación.
- Visitas domiciliarias realizadas fuera de un contexto judicial.
- Otorgamiento de privilegio de pobreza para fines no judiciales.
- Posesiones efectivas intestadas.
- Otras gestiones del área social.
- Otras gestiones del área jurídica.
- Seguimiento de casos: entrevistas o consultas dirigidas a conocer el estado de situación tras la gestión efectuada.

Cabe señalar que para determinar la procedencia de algunas de estas gestiones se deberá aplicar el mecanismo de focalización vigente, conforme lo determine el abogado jefe de cada Centro.

LÍNEA DE SOLUCIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS (SCC)

1. Casos ingresados

Se entiende como caso ingresado a la línea de solución colaborativa de conflicto aquel asunto de relevancia jurídica que puede ser susceptible de ser resuelto entre sus partes por medio de la conciliación, y que el usuario/a informado de ésta línea de servicio, ha manifestado su interés de participar en una sesión conjunta con su contraparte, convirtiéndose en solicitante de la conciliación.

Estos casos pueden proceder derivados desde la línea de Orientación e Información, así como desde la línea de Patrocinio Judicial, y deben ser registrados en cuanto a la materia origen del conflicto, y el número de personas solicitantes.

En la tabla concerniente a personas ingresadas, deberán consignarse tanto quienes ofician como solicitantes del servicio, como aquellos solicitados con quienes se han llevado a cabo sesiones durante el mes, con independencia del resultado del proceso.

2. Casos en que no se realizó Conciliación o de Término Administrativo

Se entiende como caso que en que no se realizó conciliación, aquel ingresado a la línea de solución colaborativa de conflictos, pero que tras diversas circunstancias que el propio cuadro explicita, no fue posible materializar el proceso.

Las razones que se señalan, son las siguientes:

- Solicitado no acepta participar del proceso de conciliación.
- Solicitado no se presenta al proceso de conciliación.
- Solicitante no se presenta al proceso de conciliación.
- No es posible contactar al solicitante luego del ingreso.
- No es posible contactar al solicitado.
- El caso no reúne los criterios de ingreso a la conciliación: en este caso, debe atenderse a lo dispuesto al efecto en el modelo de atención de la línea.
- El caso fue resuelto en forma previa a la conciliación.
- Otra: esta alternativa es de carácter residual, y en el caso de exceder el 30% del porcentaje total de las razones pre señaladas, deberá indicarse en una nota los motivos que la fundan.

En este espacio sólo se contemplan los casos que no ejecutan sesión conjunta, cualquiera sea la razón de ello, y se califican como terminados administrativamente. Cuando se ha celebrado una o más sesiones conjuntas y estas no dieron lugar a un acuerdo, se estaría frente a una conciliación que no llegó a acuerdo, y su registro debe realizarse en la sección "Total terminados sin acuerdo", del cuadro que contiene la forma de resultado y materia de la conciliación cuando ésta se encuentra terminada.

3. Casos Terminados

Registra aquellos casos que han concluido la conciliación, habiéndose realizado al menos una sesión en la que el proceso concluyó, con o sin acuerdo de las partes, con independencia del mes en que el caso haya ingresado al consultorio jurídico.

- Casos Terminados con acuerdo: Se entenderá un caso terminado con acuerdo, aquel que logra una solución que aborda total o parcialmente las materias en conflicto planteadas por los participantes.
- Caso terminado sin acuerdo: Un caso terminado sin acuerdo es aquel en que tras el proceso de resolución alternativa de conflictos de al menos una sesión, los participantes no lograron alcanzar un acuerdo.

4. Casos Vigentes

Son casos vigentes aquellos que habiendo sido ingresados en el mes informado, o en uno anterior, la conciliación no ha concluido, y por lo tanto su gestión se traspasa para el periodo siguiente.

5. Atenciones realizadas por el Centro en el mes en la línea SCC

En este cuadro se registran las gestiones que desarrollaron los profesionales de los Centros con ocasión de la línea, distinguiendo entre:

- Número de sesiones individuales, tanto solicitante como solicitado.
- Número de sesiones conjuntas.
- N° de sesiones de asesoría jurídica. En ellas no se distingue si la acción se realiza respecto de una o todas las partes involucradas en un conflicto.
- N° de gestiones de seguimiento de casos: se trata de actuaciones no presenciales, que tienen por objeto monitorear la asistencia de los usuarios/as al servicio, el seguimiento de los acuerdos alcanzados o las acciones de derivación que pueden surgir a propósito de esta línea de servicio. (llamadas telefónicas, citaciones, correos electrónicos)

LÍNEA JUDICIAL

1. Registro Ingreso de Sistema de Focalización

Conforme la necesidad de reportar antecedentes que permitan determinar las vías de ingreso automático de los casos a la línea judicial, y así como aquellos casos respecto de los cuales media un proceso de calificación del usuario/a, se introduce en el registro una tabla que consigna cada una de estas situaciones, en atención a los criterios de focalización de las Corporaciones para los Consultorios Jurídicos que han sido recogidos en el documento técnico que regula la aplicación del mecanismo y los criterios de excepcionalidad.

2. Casos ingresados

Se entiende como caso ingresado a la línea judicial todo aquel conflicto de relevancia jurídica susceptible de judicializarse, y respecto del cual la Corporación puede asumir su patrocinio y representación ante los Tribunales de Justicia.

Se refiere tanto al asunto derivado desde OI, o de SCC en los casos en que no se hubiese obtenido acuerdo o este haya sido parcial correspondiendo iniciar una acción en las materias no resueltas por esta vía, como a los derivados desde otras Corporaciones de Asistencia Judicial, otros Centros de la misma Corporación u otras instituciones.

3. Causas ingresadas al Tribunal

Se entiende por causa ingresada al Tribunal a todos los casos que han sido judicializados en Tribunales.

Si la CAJ representa al **demandante**, la causa se entiende ingresada desde la primera actuación de la Corporación ante los Tribunales. Ejemplo: Demanda, patrocinio y poder, medida prejudicial, etc.

Si la CAJ representa al **demandado**, la causa se entiende ingresada desde que la defensa judicial del caso es asumida por la Corporación, siempre que a esa fecha ya tenga ROL o RIT asignado en Tribunales y se haya efectuado al menos una actuación judicial en el proceso. Ejemplo: Contestación de la demanda, patrocinio y poder, etc.

4. Causa terminada

Se entiende por causa terminada aquella causa declarativa que ha sido fallada por resolución judicial que ponga fin a la instancia, o por medio de un equivalente jurisdiccional.

En los casos en que la causa se encuentre en fase en cumplimiento incidental o se tramite por la vía ejecutiva, se entenderá terminada cuando haya concluido ante el Tribunal correspondiente, con el pago total de la obligación, o no siendo posible éste, habiéndose agotado las gestiones útiles para la procedencia de su cumplimiento o ejecución.

Cabe señalar que la causa se entiende terminada judicialmente una vez que culmina su tramitación en la respectiva instancia. Si la causa continúa su tramitación en una instancia diferente, se registra como una nueva causa judicial, sin perjuicio del Folio único que la Corporación pueda asignarle internamente.

Finalmente, se entenderá también por causa terminada, aquella que incurra en situación de cancelación, revocación, abandono o desistimiento, lo que genéricamente se denomina términos de orden administrativo, los cuales son determinados por la propia Corporación en función del detalle considerado para cada una de estas circunstancias en el presente instructivo.

Cabe señalar que para efectos de la medición estadística de la gestión, el término de las causas debe registrarse en función de su resultado. En este contexto, se han definido las siguientes categorías:

4.1. Causa terminada con resultado favorable

Se entiende que una causa puede ser terminada con un resultado favorable cuando:

- En el caso del patrocinado **demandante**, cuando el Tribunal acogió total o parcialmente la acción entablada. Deberá distinguirse dicha circunstancia en el registro estadístico.
- En el caso del patrocinado **demandado**, el Tribunal rechazó la acción del demandante. Asimismo, se entenderá como causa terminada con resultado favorable, aquella en la cual se logre proteger parcialmente los intereses del patrocinado demandado, no obstante se falle en su contra. Deberá distinguirse dicha circunstancia en el registro estadístico.
- En el caso de que las partes lleguen a un **acuerdo** que ponga término al juicio, ya sea por avenimiento o por conciliación, y el acuerdo sea celebrado en sede judicial o esté autorizado por el Tribunal.

4.2. Causa desfavorable

Se entiende que una causa puede ser considerada desfavorable cuando:

- En el caso del patrocinado **demandante**, el Tribunal no acogió total o parcialmente la acción entablada.
- En el caso del patrocinado **demandado**, el Tribunal acogió total o parcialmente la acción del demandante.

4.3. Causa terminada por disposición administrativa de la Corporación

- Cancelación: Acto por el cual el abogado/a jefe o abogado auxiliar con autorización expresa del abogado jefe, renuncia al patrocinio judicial poniendo término a la tramitación

de la causa en razón de la conducta impropia del patrocinado/a, tales como violencia física o verbal, o inasistencia grave e injustificada a alguna gestión esencial de la tramitación de la causa.

- Revocación: Actuación judicial del patrocinado/a mediante la cual pone fin a la representación otorgada al abogado/a de la Corporación, ya sea en forma expresa o en virtud de conferir patrocinio a un abogado/a externo.
- Abandono: Acto por medio del cual el abogado/a jefe o supervisor declara abandonada una causa producto de la inasistencia injustificada del patrocinado/a al menos en 2 citaciones necesarias e indispensables para la tramitación o gestión de la causa, dentro del plazo de 4 meses.
- Desistimiento: Acto del patrocinado/a por medio del cual manifiesta en forma escrita su deseo de no perseverar en la tramitación judicial de su causa.

En este contexto, una vez acontecido el término, los abogados/as patrocinantes deberán renunciar al patrocinio y poder conferido, y a su vez revocar el poder que hubieren otorgado en otros colegas y/o postulantes.

4.4. Causa terminada por orden del Tribunal

Se entiende que una causa puede ser terminada por orden del Tribunal cuando se evacúan resoluciones que ponen término a la instancia, sin que con ello se genere un pronunciamiento respecto del fondo del asunto. Ej. Cuando no se continúa la tramitación de la acción por falta de domicilio del demandado para ser notificado.

Finalmente, el instructivo contiene una tabla resumen de causas terminadas, que permite visualizar por materia el tipo de término alcanzado en cada causa.

En este contexto, una vez acontecido el término, los abogados/as patrocinantes deberán renunciar al patrocinio y poder conferido, y a su vez revocar el poder que hubieren otorgado en otros colegas y/o postulantes.

5. Causa Vigente

Se entiende por causa vigente aquella que se encuentra en actual tramitación ante los Tribunales de Justicia y que posee un ROL o RIT, y respecto de la cual no se ha dado término por alguna de las variables conceptualizadas en el punto 4.

En consecuencia, se entiende por Causa Vigente, las causas declarativas, en fase de cumplimiento, o ejecutivas que se encuentren actualmente en conocimiento de los Tribunales de Justicia.

Cabe hacer presente que una causa puede perder su estado de vigente por términos de tipo administrativos determinados por la propia Corporación, en función de las situaciones descritas precedentemente en este instructivo.

6. Audiencias celebradas en Tribunales de Familia

Con el propósito de visibilizar las labores de litigación de los abogados/as y los postulantes de la Corporación en procesos judiciales conocidos por los Tribunales de Familia, se debe registrar el número de audiencias en que éstos profesionales participan distinguiendo:

- Audiencias celebradas en el marco del procedimiento ordinario, detallando si corresponde a audiencias preparatorias y audiencias de juicio. Cabe señalar que en aquellos casos en que se realicen audiencias concentradas, en virtud de lo que dispone la parte final del N°

10 del artículo 61 de la ley 19.968, se deberá efectuar registro tanto de la audiencia preparatoria, como de la de juicio.

- Audiencias celebradas en el marco de procedimientos especiales. De revisión y cumplimiento.
- También deberá indicarse el número de cualquier otro tipo de audiencia que se celebre y que no se enmarque en algunas de las categorías ya señaladas.
- Audiencias en que se oficia como Curador Ad Litem. En este caso también deberá indicarse en celda aparte el número de causas en que abogados/as de la Corporación officia offician de curador.

7. Gestiones realizadas en el mes, en el contexto de casos derivados a la línea judicial o causas patrocinadas

En este cuadro se registran las gestiones que desarrollaron los profesionales de los Centros con ocasión de la línea, distinguiendo entre:

- Número de visitas domiciliarias efectuadas
- Número de coordinaciones interinstitucionales realizadas
- Número de Peritajes Sociales
- Número de audiencias en defensa de peritaje
- Número de diligencias realizadas por receptores institucionales
- Seguimiento: entrevistas o consultas dirigidas a conocer el estado de situación tras la tramitación judicial efectuada.

LÍNEA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

Esta línea de atención dirigida a los usuarios/as reconoce las siguientes formas de otorgamiento de sus servicios de manera presencial y no presencial:

Presencial:

1. Difusión de Derechos.

- a. Plazas ciudadanas: Son actividades realizadas en un lugar público, donde se difunden de manera masiva el quehacer de la institución y los derechos a partir de consultas que hagan las personas, lo que puede realizarse en un puesto o *stand* y repartiendo información escrita.
- b. Exposición informativa: Son actividades en la que se expone un tema específico a un grupo de la comunidad. La metodología no requiere la participación de los asistentes aun cuando se responden dudas.

2. Capacitación y desarrollo de habilidades.

- a. Seminarios: Esta actividad está dirigida a un público cuyo número excede las 30 personas, donde existe más de un expositor, con una duración en general de media jornada o jornada completa, dirigido a la comunidad y/o al personal de otras instituciones.
- b. Talleres: Actividad pedagógica, que, mediante el trabajo en subgrupos y dinámicas, permiten un mayor grado de internalización de los contenidos, recogiendo la experiencia de los participantes, a través de su participación activa.
- c. Formación de monitores: Consiste en la realización de una secuencia de talleres, de temas jurídicos y/o sociales, que permita la habilitación de los participantes para replicar dichos temas en su comunidad. Implica la formación de líderes de la comunidad o de otras organizaciones o instituciones diferentes a la CAJ, para lo cual se entrega una acreditación a los participantes, siempre que cumplan con los requisitos de participación y asistencia exigidos para esa formación.

3. Trabajo en Redes: Corresponde registrar aquellas reuniones generadas por la participación en las redes locales relacionadas con el quehacer institucional, ya sea que se participe en calidad de conductor o integrante de alguna instancia intersectorial.

4. **Otros:** Deberán registrarse todas aquellas acciones de corte preventivo y de promoción de derechos que no haya sido comprendida en las definiciones anteriores, especificando el tipo de actividad que se realiza.

En los registros estadísticos correspondientes a la línea de prevención de conflictos y promoción de derechos deberá consignarse el número de actividades realizadas, y el número de usuarios/as participantes, desagregando por sexo.

No presencial: Visibilidad en medios de comunicación.

1. **Programa radial o de televisión:** Son aquellas actividades en que un profesional asiste en representación de la Institución, sea como panelista, entrevistado o conduciendo un programa de radio o televisión.
2. **Publicación en medios impresos:** Se refiere a columnas de temáticas jurídicas, psicológicas y/o sociales, elaboradas en medios de prensa local o comercial. Incluye notas o entrevistas realizadas a un profesional de la institución en representación de ésta y cuyo contenido sea los servicios que presta o en qué consiste cada uno de ellos, opinión sobre reformas legislativas y cómo proceder.
3. **Publicación en medios informáticos:** Toda publicación que verse sobre los contenidos expresados en el punto anterior, pero cuya publicación se realice en soporte electrónico, tal como páginas Web, informativos en línea, etc.

El registro que se realiza respecto de los participantes deberá corresponder con el nivel de audiencia que el medio de comunicación informe respecto del programa al cual se asistió.