



**Corporación
de Asistencia
Judicial**

Biobío

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

ORD. : 14-2021.
MATERIA : Instruye sobre accesibilidad de usuarios por medios remotos durante periodo de trabajo telemático.
ANT : ORD. N° 1264/Jefe División Judicial/Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
ADJ. : ORD. N° 1264 indicado en los antecedentes.

Concepción, a 30 de marzo de 2021

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

**DE : MAURICIO VERGARA CANGAS
DIRECTOR JURÍDICO
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL
DE LA REGIÓN DEL BIOBÍO**

De mi consideración:

Junto con saludarle cordialmente y en atención a la situación relevada por el ORD. N° 1264, emanado del Jefe de la División Judicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de fecha 10 de marzo de 2021, vengo en informar e instruir a UD. lo siguiente:

- 1) Que, atendida la crisis sanitaria por la cual atraviesa nuestro país en la actualidad, en estos momentos los/as funcionarios/as del Servicio se encuentran trabajando en forma telemática, según se ha dispuesto por la Dirección General de la institución.
- 2) Que, por su parte, el mencionado ORD. N° 1264, entre otros aspectos, da cuenta que: *“el Departamento de Asistencia Jurídica de la División Judicial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, procedió - en forma aleatoria- a verificar la disponibilidad de las líneas telefónicas que cada Corporación dispuso para hacer frente a la contingencia, lo que conllevó el llamado al 46% de las Unidades Operativas, en días y horarios alternados, dentro de la jornada laboral, ejercicio que*

arrojó que en un 68% de los llamados, no se obtuvo respuesta. De esta manera, en primera persona, se ha corroborado las dificultades alertadas a este Ministerio, respecto de la falta de atención en los respectivos centros. A su turno, distintas autoridades han efectuado visitas presenciales a dependencias institucionales, constatando en gran parte de ellas, la ausencia de información respecto de los canales de atención, lo que ha sido informado al Subsecretario de Justicia”.

- 3) Que, atendido lo anterior y con el objeto de mejorar las condiciones de accesibilidad remota de nuestro público usuario a las diversas unidades, se han adquirido por parte del Servicio teléfonos celulares institucionales, los que han sido asignados a dichas unidades de atención directa de público.
- 4) Que, asimismo y contando -entre otros- con el insumo señalado en el punto anterior, se ha efectuado un trabajo conjunto y coordinado entre diversas reparticiones de la Dirección General, el que ha consistido en una actualización de los horarios de atención y de los datos de contacto de todas las unidades operativas del Servicio y, acto seguido, en la publicación, en la página web institucional, de una planilla que contiene toda la información referida.
- 5) Que, en dicho contexto, les solicito instruir a las jefaturas de unidad a vuestro cargo lo siguiente:
 - a) Cada jefatura debe velar porque en la unidad a su cargo -y dentro del horario de funcionamiento de la misma- se contesten todas las llamadas telefónicas y se respondan todos los correos electrónicos recepcionados en los fonos y casillas de correo publicadas en la página web institucional del Servicio e informadas en el afiche que debe estar publicado en cada una de las referidas unidades en un lugar visible al público.
 - b) Cada jefatura debe verificar, a lo menos una vez a la semana, por los medios que resulten más idóneos para ello y que guarden relación con la situación sanitaria de la localidad en que se ubique la respectiva unidad, que los carteles informativos a que se alude en la letra a) precedente, se mantengan debidamente colocados en el lugar antes indicado.
 - c) En caso de haber alguna variación de la información antes referida, UD. deberá comunicar este hecho de inmediato al Jefe de Informática y Estadísticas de la institución, con el objeto de que esta última jefatura adopte oportunamente las medidas tendientes a incorporar el cambio respectivo en la página web institucional.
- 6) Que, le solicito que las instrucciones referidas sean monitoreadas y controladas por UD., a lo menos una vez a la semana, por los medios que resulten más idóneos para ello y que guarden relación con la situación sanitaria de sus respectivas jurisdicciones, debiendo mantener informado a este Director de cualquier situación que implique un incumplimiento de lo instruido.

Sin otro particular, saluda atentamente a UD,

MAURICIO VERGARA CANGAS
DIRECTOR JURÍDICO
CAJ BIO BÍO



MVC/

Distribución:

- 1.- Director Regional (S) Ñuble
 - 2.- Director Regional (S) Araucanía
 - 3.- Directora Regional Los Ríos
 - 4.- Directora Regional (S) Los Lagos
 - 5.- Director Regional Aysén
 - 6.- Jefe Unidad de Consultorios y Oficinas Especializadas
 - 7.- Jefa Unidad de Centros Especializados y Gestión Extrajudicial
 - 8.- Jefa Unidad de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos
 - 9.- Jefe de Estudios Oficinas de Defensa Laboral Biobío y Ñuble
 - 10.- Coordinadora (S) Oficina Mi Abogado Biobío
 - 11.- Programa Adulto Mayor Biobío
 - 12.- Jefa Provincial Biobío
 - 13.- Jefe Provincial Arauco
 - 14.- Copia Director General (S)
 - 15.- Copia Auditor Interno
 - 16.- Copia encargada de transparencia activa
 - 17.- Copia encargado de sistemas informáticos
 - 18.- Copia Jefe de Informática y Estadísticas
- Archivo Dirección Jurídica