



**Corporación
de Asistencia
Judicial**

Biobío

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

ORD. : 33-2021.
MATERIA : Instruye sobre flujo de atención en unidades que señala.
ANT : No hay
ADJ. : No hay

Concepción, a 19 de mayo 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, con el objeto de actualizar, estandarizar y homologar procesos internos, en el contexto de la mejora continua del Servicio, me permito informar e instruir a UD. lo siguiente:

- 1) Que, tratándose de **Consultorios Jurídicos, Oficinas Especializadas Civiles y Oficinas Especializadas de Familia**, el flujo de atención de los usuarios/as que concurren a dichas unidades debe ser el siguiente:
 - a) Dicho flujo debe comenzar necesariamente con la atención que brinda la secretaria de la unidad, quien debe, en esta etapa, consultar los datos respectivos del usuario/a, registrarlos en SAJ, para luego derivarlo/a al profesional o a alguno de los profesionales de la unidad, sea éste abogado/a o asistente/trabajador social.
 - b) El profesional a quien se derive el/la usuario/a, debe proceder a orientarlo e informarlo debidamente en sus derechos (en la Línea de Orientación e Información en Derechos), registrando esta acción en SAJ. **Se hace presente que en estas unidades la línea de Orientación e Información en Derechos debe ejecutarse exclusivamente por profesionales.**

- c) En caso que el referido/a profesional determine que el caso del usuario/a requiere ser resuelto a través de un proceso de solución colaborativa de conflictos, deben distinguirse dos situaciones:
- En caso que dicho profesional sea abogado/a, ofrecerá al usuario/a esta línea de Servicio y, con la aceptación de este último/a, procederá a derivar el mismo a la asistente/trabajador/a social de la unidad, para llevar a efecto el proceso de solución colaborativa de conflictos (conciliación o negociación).
 - Si en la unidad no hubiere asistente/trabajador/a social, el mismo profesional abogado/a deberá ejecutar esta línea de Servicio.
 - En caso que el profesional señalado fuere asistente/trabajador/a social, ofrecerá al usuario/a esta línea de Servicio y, con la aceptación de este último/a, procederá a la ejecución del mecanismo de solución colaborativa de conflictos (conciliación o negociación).
 - En todas las situaciones descritas, las diversas etapas del proceso así como su terminación por cualquier causa, deberán ser registradas en SAJ.
- d) En el caso que el/la profesional que atiende al usuario/a en la línea de Orientación e Información en Derechos, determine que el caso de dicho usuario/a es susceptible de ser ingresado a la Línea de Patrocinio y Representación Judicial, se deben distinguir dos situaciones:
- En caso que dicho profesional sea abogado/a, ofrecerá al usuario/a esta línea de Servicio y, con la aceptación de este último/a, procederá a derivar el mismo a la asistente/trabajador/a social de la unidad, para la aplicación del mecanismo de focalización, conforme a la normativa institucional vigente en la materia.
 - Si en la unidad no hubiere asistente/trabajador/a social, el mismo profesional abogado/a deberá aplicar dicho mecanismo de focalización.
 - En el caso que el profesional señalado fuere asistente/trabajador/a social, ofrecerá al usuario/a esta línea de Servicio y con la aceptación de este último/a procederá a derivar al usuario/a al profesional abogado/a de la unidad, para el análisis jurídico correspondiente. En este caso y previo a derivar el asunto al profesional abogado/a, podrá aplicar de inmediato el mecanismo de focalización y solo en caso de dudas respecto de la judicialización final del mismo, se abstendrá de aplicar dicho mecanismo, en espera de la determinación que en esta materia efectúe el profesional abogado/a a quien se hubiere derivado el usuario/a.
 - Todas las gestiones anteriores deben ser registradas en SAJ.
- e) Ingresado el caso del usuario/a a la Línea de Patrocinio y Representación Judicial, el profesional abogado/a debe asesorar debidamente a dicho usuario/a en todas las etapas del juicio o causa judicial correspondiente, hasta su total terminación, debiendo registrar en SAJ todas las acciones ejecutadas en esta línea de Servicio. Ello se aplica tanto al caso en que la tramitación del asunto se lleve personalmente por dicho profesional abogado/a o bien cuando la misma sea llevada a cabo por un/a postulante al título de abogado/a, caso en el cual el abogado/a tutor/a será responsable de monitorear y controlar en forma periódica las acciones ejecutadas por dichos postulantes y el adecuado y oportuno registro de las mismas en SAJ.
- f) Terminada la causa judicial, el profesional a cargo de la misma, deberá informar debidamente al usuario/a de dicho término, absolviendo todas las dudas y consultas que pueda efectuar este último/a y devolviendo a aquel todos los antecedentes que fuere menester, para, posteriormente, registrar dicha terminación o cancelación en SAJ. Se hace presente que el registro del término de un proceso judicial, debe ser ejecutado en SAJ por el respectivo profesional abogado/a, aún cuando el asunto hubiere sido gestionado por un

postulante a su cargo. Lo mismo aplica para el registro de las delegaciones de causas judiciales en dicho sistema.

- g) Que, lo señalado en relación a las causas judiciales se aplica a los casos de carácter extrajudicial que se gestionen en la unidad, incluyendo lo concerniente a la focalización.
- 2) Que, tratándose de **las Oficinas de Defensa Laboral**, el flujo de atención de los usuarios/as que concurran a dichas unidades debe ser el siguiente:
- a) El mismo debe comenzar necesariamente con la atención que brinda el /la técnico jurídico de la unidad, quien debe, en esta etapa, consultar los datos respectivos del usuario/a, registrarlos en SAJ, pudiendo ejecutar la Línea de Orientación e Información en Derechos y aplicando el mecanismo de focalización que rige en este tipo de unidades. Todas estas acciones deben ser registradas en SAJ.
 - b) Hecho lo anterior, el usuario/a debe ser derivado/a a un profesional abogado/a de la unidad, dejando constancia de ello en SAJ.
 - c) El profesional abogado/a a quien se derive el/la usuario/a, debe proceder a orientarlo e informarlo debidamente en sus derechos, registrando esta acción en SAJ.
 - d) Si dicho profesional determina que el caso respectivo debe ser ingresado a la Línea de Patrocinio y Representación Judicial, ofrecerá al usuario/a esta línea de Servicio y, con la aceptación de este último/a, procederá a registrar dicho ingreso en SAJ.
 - e) Ingresado el caso del usuario/a a la Línea de Patrocinio y Representación Judicial, el profesional abogado/a debe asesorar debidamente a dicho usuario/a en todas las etapas del juicio o causa correspondiente, hasta su total terminación, debiendo registrar en SAJ todas las acciones ejecutadas en esta línea de Servicio. Ello se aplica tanto al caso en que la tramitación del asunto se lleve personalmente por dicho profesional abogado/a o bien cuando la misma sea llevada a cabo por un/a postulante al título de abogado/a (en el área de cumplimiento de sentencias), caso en el cual el abogado/a tutor/a será responsable de monitorear y controlar en forma periódica las acciones ejecutadas por dichos postulantes y el adecuado y oportuno registro de las mismas en SAJ.
 - f) Terminada una causa judicial, el profesional a cargo de la misma, deberá informar debidamente al usuario/a de dicho término, absolviendo todas las dudas y consultas que pueda efectuar este último y devolviendo a aquel/lla todos los antecedentes que fuere menester, para, posteriormente, registrar dicha terminación o cancelación en SAJ. Se hace presente que el registro del término de un proceso judicial, debe ser ejecutado en SAJ por el respectivo profesional abogado/a, aún cuando el asunto hubiere sido gestionado por un postulante a su cargo. Lo mismo aplica para el registro de las delegaciones de causas judiciales en dicho sistema.
 - g) El flujo de atención anteriormente descrito, debe ser necesariamente complementado, cuando corresponda, con el ofrecimiento que el /la técnico/a jurídico/a debe efectuar al usuario/a en orden a someter el caso a procedimiento de mediación laboral en el Centro de Mediación del Servicio existente en la comuna en la cual se ubica la Oficina de Defensa Laboral correspondiente, cuando dicho/a usuario/a fuere excluido de atención en estas últimas Oficinas, luego de llevada a cabo la entrevista y evaluación realizada por los/as referidos/as técnicos/as jurídicos/as ("Término AJA") y/o por el /la Defensor/a Laboral respectivo/a ("No viable", "No focaliza"), entre otras causas, por:

-Plazos prescritos

-Inviabilidad jurídica

-No focalicen (una vez retomado el sistema de focalización ODL)

-Escasa cuantía de lo que se pueda demandar judicialmente

- Casos dudosos
- Pago de cotizaciones

- 3) Que, tratándose de **Centros de Mediación**, el flujo de atención de los usuarios/as que concurran a dichas unidades debe ser el siguiente:
 - a) Dicho flujo debe comenzar necesariamente con la atención que brinda la secretaria de la unidad, quien debe, en esta etapa, consultar los datos respectivos del usuario/a, registrarlos en SAJ, para luego derivarlos a un profesional mediador/a de dicha unidad.
 - b) El profesional a quien se derive el/la usuario/a, debe proceder a orientarlo e informarlo debidamente en sus derechos (en la Línea de Orientación e Información en Derechos), registrando esta acción en SAJ. **Se hace presente que en estas unidades la línea de Orientación e Información en Derechos debe ejecutarse exclusivamente por los profesionales mediadores/as.**
 - c) En caso que el referido profesional determine que el caso del usuario/a puede ser resuelto a través de un proceso de solución colaborativa de conflictos, ofrecerá al usuario/a esta línea de Servicio y, con la aceptación de este último/a, procederá a la ejecución del mecanismo de solución colaborativa de conflictos (mediación, conciliación o negociación).
 - d) En todas las situaciones descritas, las diversas etapas del proceso así como su terminación por cualquier causa, deberán ser registrados en SAJ.
 - e) En aquellos casos en que las partes necesiten dar continuidad de su caso ante un Tribunal, deberá realizarse la derivación responsable, conforme al protocolo vigente en la materia, a la unidad que corresponda, según el domicilio de los usuarios/as.

- 4) Que, tratándose de **Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos**, el flujo de atención¹ de los usuarios/as que concurran a dichas unidades debe ser el siguiente:
 - a) Dicho flujo debe comenzar necesariamente con la atención que brinda la secretaria de la unidad, quien debe, en esta etapa, consultar los datos respectivos del usuario/a, registrarlos en SAJ, para luego derivarlo/a al Abogado/aCoordinador/a.
 - b) El Abogado/aCoordinador/a, preferentemente acompañado/a de otro/a profesional, realizará la orientación correspondiente, evaluando la pertinencia del caso, ajustando las expectativas del usuario/a y el modelo de atención especializado con que cuenta la unidad. Una vez que se determina el ingreso del caso a atención especializada, se le asigna un/a profesional de cada área: judicial, social y psicológica.
 - c) Cada profesional asignado/a debe realizar una entrevista inicial para determinar el Plan de intervención pertinente, realizando el registro de cada una de las gestiones de manera oportuna en el sistema SAJ.
 - d) Una vez concluido el caso, de acuerdo a la evaluación que practique la triada profesional, se determinará su egreso del Centro y su cierre formal con el usuario/a debidamente informado/a.
 - e) En caso que se requiera dar continuidad al caso en otra unidad del Servicio, deberá realizarse la derivación responsable pertinente, dando cuenta explícitamente de la prestación que se requiere y del ingreso automático en cumplimiento del mecanismo de focalización vigente.

- 5) Que, debe hacerse presente que lo señalado e instruido precedentemente es sin perjuicio de los lineamientos específicos contemplados en los protocolos o instructivos vigentes para cada modelo de atención o tipo de unidad, en su caso.

¹Mayores detalles se encuentran en el Modelo de Atención de la Línea de Víctimas.

- 6) Que, por último, en el contexto del monitoreo y control periódico y permanente que UD. debe efectuar del trabajo realizado por las unidades a su cargo, se le pide informar a este Director de cualquier incumplimiento que observe respecto de lo señalado.

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 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.- Programa Adulto Mayor Biobío
 - 11.- Jefa Provincial Biobío
 - 12.- Jefe Provincial Arauco
 - 13.- Copia Director General (S)
 - 14.- Coordinadora (S) Programa Mi Abogado Biobío
 - 15.- Copia Auditor Interno
 - 16.- Copia encargada de transparencia activa
 - 17.- Copia encargado de sistemas informáticos
- Archivo Dirección Jurídica