



CUENTA PÚBLICA AÑO 2011-2012

PABLO MILLAN BARRÍA
DIRECTOR GENERAL
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL
REGIÓN DEL BIOBÍO

I. SALUDOS Y AGRADECIMIENTOS:

Antes de comenzar debo agradecer sinceramente la asistencia a esta actividad de las autoridades presentes, tanto de nuestra propia Institución como de otras instituciones del Estado con las que constantemente nos relacionamos y que colaboran activamente para la eficiente prestación de nuestro servicio, y muy especialmente la asistencia de nuestros propios funcionarios, quienes con su trabajo y permanente compromiso social, permiten que nuestra CAJ Biobío sea una Institución líder en la asistencia jurídico social de la zona sur de Chile.

II. Gestión Institucional año 2011-2012

1.- Nuestros consultorios:

a) Infraestructura: Al respecto es necesario aclarar que la CAJ Biobío, salvo el inmueble que alberga la Dirección General, no cuenta con inmuebles propios, y nuestros Consultorios Jurídicos se radican en inmuebles arrendados, o cedidos por Municipalidades a través de convenios, o en inmuebles afectados por bienes nacionales en comodato para nuestra Institución.

En la Región del Biobío, obtuvimos de Bienes Nacionales la cesión en comodato de un terreno ubicado en el centro de la comuna de Coronel, y en diciembre de 2010 celebramos la



colocación de la primera piedra de un nuevo Consultorio Jurídico. Luego de obtener los permisos correspondientes y practicada la licitación pertinente, comienzan las labores de construcción en octubre de 2011. El proceso culmina con la inauguración oficial del nuevo Consultorio Jurídico de Coronel el 31 de mayo del presente año, contando en dicha ocasión con la presencia del Sr. Ministro de Justicia y altas autoridades de la comuna y de la zona. Esta inauguración se transforma en un hito y un desafío para nuestra Institución. En un hito porque es la primera vez que la CAJ Biobío construye con fondos propios un inmueble destinado a albergar un Consultorio Jurídico dispuesto para la atención de los más vulnerables de la comunidad. Y en un desafío porque a pesar de lo acotado de nuestros recursos, nos obliga a mantener un mismo nivel, un mismo estándar en relación al resto de nuestras unidades. Nuestra institución se ha propuesto como un desafío de la mayor importancia, el lograr el mejoramiento de la infraestructura de todas nuestras unidades que se encuentran a lo largo de nuestra jurisdicción, constituida por cinco regiones, desde Biobío hasta Aysén. Lo anterior desde que entendemos que la dignidad que se merecen nuestros usuarios pasa también por mantener a su vez consultorios jurídicos y unidades operativas con estándares de calidad adecuados a las necesidades que nuestros usuarios o consultantes nos presentan.

En enero de este año inauguramos el nuevo Consultorio Jurídico de Los Ángeles, que actualmente alberga las oficinas especializadas de familia, civil, y la Oficina de Defensa Laboral, logrando, entre otras ventajas, optimizar los tiempos de atención para nuestros usuarios, considerando que anteriormente dichas unidades se ubicaban distanciadas unas de otras y en especial en relación a la oficina civil, que se encontraba bastante apartada del resto de las unidades.



Como todos ustedes saben, luego del terremoto que nuestra zona vivió el 27 de febrero de 2010, sufrimos daños en distintos Consultorios Jurídicos. Pero entre las 62 unidades que mantenemos en la Región del Biobío, algunos de los más afectados fueron el Consultorio Jurídico de Tomé, Mulchen y el Consultorio Jurídico de Florida. En esta última comuna, el municipio nos cedió un espacio en una cede comunitaria, por la destrucción total del anterior inmueble, mientras preparaba la construcción de un nuevo edificio cívico que pudiera albergar oficinas públicas destinadas a la comunidad, y entre ellas a nuestro Consultorio Jurídico, el que finalmente inauguramos en diciembre de 2011. En relación al Consultorio Jurídico de Mulchen, tuvimos que arrendar un nuevo inmueble luego de ocurrido el terremoto, para finalmente llegar a un inmueble definitivo en abril de 2012.

Es una obligación para nosotros el mantener una planificación concreta en razón de las necesidades que sobre esta materia y la mantención de nuestras unidades, se nos presentan día a día. Por ello se ha expuesto y socializado a todas las jefaturas de las unidades de la Región del Biobío, con fecha 30 de mayo, un plan de mejoras y mantención en los Consultorios Jurídicos de Penco, Lota, Chiguayante, Hualpen, San Pedro de la Paz, Tome, Barrio Norte, San Carlos, Concepción Provincial, planificación y calendarización de actividades que periódicamente se informará a los distintos Consultorios de nuestra jurisdicción, como parte de buenas prácticas que debemos implementar al interior de nuestra función.

Una novedad que hemos implementado en nuestra Institución, es la oficina infraccional, dedicada a la atención de usuarios en materias propias de la ley del consumidor, daños en



choque, materias vecinales, todas de tramitación ante Juzgados de Policía Local. Esta oficina parte como una extensión de la oficina penal y consecuencia de un convenio con el SERNAC, para la derivación de casos cuya mediación ante dicho organismo se haya frustrado, para la definitiva judicialización del mismo. En un intento nuestro por acercarnos y atender a la comunidad más vulnerable, el proyecto comenzó muy incipiente, pero al año 2010 la oficina mantenía un arrastre de 200 causas aproximadas en materia de ley del consumidor, y a la fecha ya mantiene mas de 600 causas de arrastre. Esto determina nuestra obligación de fortalecer dicha oficina infraccional en el Consultorio Jurídico de Concepción, condición que se verifica en abril de este año, incorporando un nuevo abogado a la oficina, contando a la fecha con tres abogados, su abogado jefe don Carlos Samur y sus abogados auxiliares Aldo Mardones y Graciela Rodríguez, sumado al apoyo fundamental de asistente social y secretaria del mismo Consultorio Jurídico de Concepción, prestando con ello una atención de primer nivel a nuestros usuarios.

Otra de nuestras unidades que prestan gran utilidad a nuestra comunidad son los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, que en el último tiempo se han destacado en casos de connotación pública, pero lo anterior es directa consecuencia de su eficiencia y profesionalismo. Pero tal cual ocurrió en el caso anterior, y siendo nuestro deber acercarnos más a la comunidad, se pretende el traslado del CAVI Talcahuano, a fines del presente mes, a Concepción, lo que permitirá una mayor atención a los distintos sectores de la provincia de Concepción y su intercomuna.

Otro proyecto que mantenemos en nuestra planificación institucional es el traslado del Consultorio de Lota a un



mejor inmueble, que cumpla con los estándares de calidad y de dignidad tanto para las personas a las que servimos como a nuestros propios funcionarios.

b) Nuestro presupuesto para mantenimiento y reparaciones:

Dentro de nuestro presupuesto se han asignado para este año, al igual que en el año 2011, al ítem mantenimiento y reparación de edificaciones (subtítulo 22), la suma de 64 millones de pesos, y que se distribuyen en la siguiente forma: 20 millones para la Región del Biobío para la implementación del plan de reparaciones antes expuesto; 25 millones para la Región de la Araucanía, lo que se ha traducido entre otros en la inauguración el pasado martes 03 de julio del nuevo Consultorio Jurídico de Padre Las Casas; 9 millones para la Región de Los Ríos, destinando parte de esos recursos a la remodelación del Consultorio Jurídico de San José de la Mariquina; 8 millones están destinados a la Región de Los Lagos, culminando hace unas semanas con la completa remodelación del Consultorio Jurídico de Calbuco; y 2 millones destinados a la Región de Aysén, aportando en parte a la remodelación del Consultorio de Coyhaique, inmueble cedido en comodato por Bienes Nacionales, en el que confluirán el Consultorio Jurídico de Coyhaique, la Oficina de Defensa Laboral, el Centro de Atención Integral a Víctimas de delitos Violentos, y la propia Dirección Regional de Aysén, proyecto que cuenta con fondos sectoriales y FNDR por una inversión de 150 millones de pesos, y cuya etapa final de término debiese estar cumplida al mes de marzo de 2013.

Hoy nuestros usuarios, así como también nuestros propios funcionarios pueden dar cuenta de la estandarización en el formato de consultorios en cuanto a su infraestructura, mobiliario y equipo computacional.

c) Proceso de planificación:

Mantenemos un proceso en la actualidad muy exigente de coordinación con otros servicios e Instituciones Públicas para el cumplimiento de nuestros fines institucionales:

c.1.- En primer término debemos agradecer al Presidente de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Concepción, don Diego Simpertigue, a la señora Juez Presidente de los Tribunales de Familia de Concepción, doña Antonela Farfarello, a la señora Juez Presidente de los Tribunales de Familia de Talcahuano, doña Jimena Troncoso, por su constante apoyo y disposición para con nuestra Institución, permitiendo mejorar la entrega de nuestro servicio ante estrados en representación de los intereses de nuestros usuarios.

c.2.- En segundo término agradecer a las Municipalidades de las distintas comunas de nuestra jurisdicción, con quienes mantenemos convenios municipales vigentes que nos permiten desarrollar de mejor forma nuestra función, ya sea por medio de aportes, así como también por medio de la entrega de inmuebles cedidos a nuestra función y que alberguen nuestros Consultorios Jurídicos, logrando una verdadera labor de equipo para atender a las personas más vulnerables de cada comuna. Esto ya es una realidad en 61 comunas de nuestra jurisdicción, y 21 en la Región del Biobío.

c.3.- Otro servicio que ha sido de la mayor importancia para nuestra planificación, es el Ministerio de Bienes Nacionales, el que por medio de sus Secretarios Regionales Ministeriales han resuelto la afectación y cesión de inmuebles para la implementación de Consultorios Jurídicos o la regularización de algunos de ellos, como por ejemplo, Santa Juana, Coronel, Pemuco, San Ignacio, entre otros.



c.4.- Debemos agradecer además al Sernac de la Región del Biobío, representado por su Director don Fernando Valdes, quien junto a la abogada del mismo servicio doña Romanett Aguilera, han colaborado permanentemente con nuestra Institución, participando incluso en capacitaciones para nuestros profesionales en materias propias de su competencia. Esta relación entre nuestros servicios se ha visto fortalecida con la suscripción a la fecha de tres convenios: uno para Concepción-Talcahuano, y otros dos suscritos en el mes de septiembre de 2011 para las ciudades de Chillán y Los Ángeles.

c.5.- En el mes febrero de 2012, hemos suscrito un convenio con el Servicio Nacional de la Discapacidad, y su ejecución se lleva adelante desde el mes de mayo del presente año, lo que nos permitió la contratación de tres abogados de apoyo que se desempeñarán durante el año 2012 en toda nuestra jurisdicción, promoviendo la difusión, capacitación y atención, en algunos casos, de personas con discapacidad. En tal sentido el propio Senadis ha dispuesto, en función del mismo convenio, una capacitación sobre materias propias de su servicio a dichos profesionales de apoyo, lo que permitirá a la CAJ Biobío llevar adelante mejoras en beneficio de nuestros usuarios de este sector.

c.6.- En el mes de junio de 2012 hemos suscrito un convenio de colaboración con la Asociación Chilena de Seguridad, quienes han dispuesto sus esfuerzos, conocimiento y experiencia para bajar nuestros índices de accidentabilidad, capacitarnos en materias de trabajo en equipo, liderazgo y prevención de accidentes laborales, con jornadas de trabajo y estudio desarrolladas por la propia ACHS para nuestros



funcionarios y que se extenderán hasta fines del presente año 2012.

c.7.- Desde el mes de enero del presente año se encuentra en ejecución dos proyectos financiados con fondos regionales sobre seguridad ciudadana, postulados el año 2011 ante el Gobierno Regional. Las iniciativas contemplan difusión y formación de monitores en mediación, a cargo de profesionales del centro de mediación de Concepción.

El segundo proyecto es ejecutado por el CAVI Chillán dirigido a niños y niñas de escuelas y tiene por objeto fortalecer conductas de autoprotección para la prevención del abuso sexual.

Además nos encontramos postulando a dos nuevos proyectos para el próximo período, y que versan sobre temáticas semejantes.

2.- Presupuesto anual:

a) Nuestro presupuesto para el año 2012 es de \$9.730.198.000, y se divide, en cifras aproximadas, en \$8.263.000.000 en personal (21); \$1.269.000.000 (22) bienes, servicios y consumo; \$35.100.000 en prestaciones previsionales (23); \$71.980.000 en adquisición de activos no financieros (29); 90.800.000 en proyectos de inversión(31).

b) Nuestros ingresos propios alcanzan la suma de \$297.000.000, que se dividen en \$228.000.000 en convenios municipales, \$39.000.000 en convenios de años anteriores, y \$30.000.000 en costas.

3.- Capacitación

a) Plan de capacitación año 2012: Hoy con un presupuesto de 42 millones de pesos para el año 2012, nos hemos propuesto

llevar adelante un plan de capacitación aun más exigente que el anterior, abarcando áreas de capacitación tales como liderazgo, coaching, reformas legales, reforma procesal civil, áreas de familia, área infraccional, entre otros, siendo nuestra obligación cumplir en a lo menos un 90% dicho plan, obligación dada por meta institucional para el presente año.

b) Jornadas de trabajo y estudio: para el cumplimiento de los fines antes expuestos, nos hemos propuestos socializar cada una de nuestras obligaciones en cuanto a metas institucionales, así como también respecto de la planificación a todos los funcionarios de nuestro servicio, por lo que al igual que el año 2011, este año hemos desarrollado en cada región jornadas de trabajo y estudio, donde nos hemos encontrado con los jefes de unidades y parte de sus equipos de trabajo para explicar los detalles y alcances de nuestras metas y fines institucionales.

c) Autocapacitación: no puedo dejar de destacar y felicitar muy sinceramente, la proactividad y entrega por nuestra Institución de muchos funcionarios de la CAJ Biobío, que en unidades como las Oficinas de Defensa Laboral, las unidades de familia, y la propia oficina de segunda instancia de nuestra entidad, ofrecen a sus compañeros de trabajo autocapacitaciones, realizando importantes jornadas de estudio y mejoramiento de las competencias profesionales a cargo de los propios colegas de trabajo.

4.- Metas institucionales

A partir del año 2007, la CAJ Biobío se ha enfrentado al cumplimiento de metas institucionales consensuadas por todas las Corporaciones de Asistencia Judicial y la Federación



Nacional de Asociaciones de Asistencia Judicial FENADAJ. Sin embargo, dichas metas durante el año 2011 no fueron de fácil cumplimiento, por cuanto exigieron de nuestra parte un esfuerzo importante, pues se nos exigía mayor presencia de abogados en la gestión judicial propiamente tal, y un mayor empoderamiento de la gestión en el propio Consultorio por cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

En tal sentido hay que advertir que la CAJ Biobío mantiene contratados hoy casi un 80% de profesionales en media jornada, y que la misión que se nos entregaba no era fácil de cumplir, como por ejemplo asistencia a audiencia en un 70% por abogados y no por postulantes. Sin embargo, y gracias a la coordinación con Tribunales de Justicia, logramos optimizar nuestros recursos y dar cumplimiento en forma exitosa a la meta institucional que se nos entregaba.

Finalmente la CAJ Biobío es informada por ordinario N° 1886 de fecha 19 marzo de 2012 emanado del Jefe de la División Judicial del Ministerio de Justicia, que nuestra Institución obtuvo un 99,17% de cumplimiento en los compromisos institucionales asociados a la Asignación Especial de Desempeño y en un 99,93% en los compromisos asociados a la Asignación de Modernización.

5.- Modernización

a) Estudios para acreditación ISO 9001-2008:

Durante el año 2011 dimos inicio a una nueva etapa para la modernización de nuestro servicio, contratando a un experto en materias sobre sistema de gestión, que capacitó a la dirección de nuestra entidad, con miras a una eventual acreditación a una norma ISO.



Se diseñaron mapas de procesos, flujos de atención, definición de nuestros productos y objetivos, enmarcamos estrategias, para un cumplimiento más eficiente y eficaz de nuestra función y de nuestra misión. Nos capacitamos entre otras materias, en gestión por competencias, y en el desarrollo integral de un sistema de gestión, con la fuerte finalidad de mejorar, estandarizar y acortar los tiempos de atención al usuario.

b) Tecnologías de la información

Parte de nuestra modernización lo constituyen nuestra página web, intranet, un mejoramiento continuo de dichos servicios, obteniendo cada vez más productos en función del usuario, que también es nuestro propio funcionario.

III. Antecedentes estadísticos

1.- Ingresos de casos CAJ Biobío y la Región 2011.

A nivel de toda nuestra jurisdicción atendimos durante el año 2011 un total de 581.733 casos en las distintas materias de las cuales conoce nuestra Institución, superando en casi un 80% el ingreso de casos del año 2010. En la Región del Biobío atendió nuestra Institución un total de 264.391 casos durante el mismo período.

2.- Ingresos de causas CAJ Biobío y la Región 2011.

A nivel de toda nuestra jurisdicción atendimos durante el año 2011 un total de 38.444 causas, logrando por tanto una tasa de judicialización de cercana al 7%. Mientras que en la Región del Biobío atendimos durante el año 2011 un total de 19.807 causas.

Cabe señalar que nuestro mayor ingreso, corresponde a materias de familia. En este ámbito durante el año 2011 atendimos en toda nuestra jurisdicción 20.726 causas ante Tribunales, logrando en casi un 95% la obtención de resultados favorables y avenimientos judiciales, y un total de 1.123 causas con resultados desfavorables.

3.- Estadística a junio 2012

En lo que va del año, esto es desde enero a junio del presente año 2012, la CAJ Biobío ya ha atendido 230.753 casos, y en la Región del Biobío estos alcanzan la cifra de 94.242. Y en relación a la judicialización de estos casos, en la misma época nuestra Institución ha tramitado un total de 14.647 causas en toda su jurisdicción, y un total de 7.449 causas en la Región del Biobío.

IV. Desafíos para el año 2012-2013 y metas de nuestra Institución.

- PROFESIONALIZACIÓN DEL SERVICIO
- JORANDAS COMPLETAS
- TECNOLOGÍA EN FUNCIÓN DEL USUARIO
- MEJORAR Y POTENCIAR COMPETENCIAS DE FUNCIONARIOS
- DISMINUIR TASAS DE ACCIDENTABILIDAD (PLAN DE TRABAJO)
TASA 0
- POSICIONAR A LA CORPORACIÓN COMO UN SERVICIO PROFESIONAL Y CERCANO A LAS PERSONAS
- MEJORAR Y ESTANDARIZAR PROCESOS
- IMPLEMENTAR LA DIRECCIÓN REGIONAL LOS RÍOS.

Finalmente me permito destacar un último y muy importante desafío, que es lograr un verdadero trabajo en equipo con



todos y cada uno de los integrantes de la CAJ Biobío, porque esta labor no se realiza por una persona o por un grupo de personas, se logra con la participación de todos, persiguiendo una finalidad común, esto es, entregar una atención de primer nivel a nuestro usuario o consultante, porque tenemos las capacidades, las competencias y la voluntad, en la gran mayoría de nosotros, de cumplir con nuestra misión y visión institucional, lo hemos demostrado con estas cifras y estos hechos, y por lo tanto, somos capaces de seguir demostrándolo.

Muchas gracias a todos.