



## **CUENTA PÚBLICA AÑO 2013 - 2014**

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

### **I. SALUDOS Y AGRADECIMIENTOS:**

Comenzaré con agradecer muy sinceramente la asistencia a esta actividad de las autoridades presentes, haciendo eco de los vocativos ya expresados por nuestro presentador, y muy especialmente la asistencia de nuestros propios funcionarios, quienes con su entrega permanente al servicio de los más vulnerables de nuestra comunidad, permiten hoy mostrar a ustedes el desarrollo que día a día cumple nuestra Institución, entregando un servicio de calidad y de la mayor eficiencia y eficacia para nuestros consultantes.

Asimismo sentaremos las bases de nuestros actuales proyectos, y los desafíos que nos mueven e inspiran para acercar la justicia a las personas, conforme el mandato legal y constitucional que nos rige.

### **II. Gestión Institucional año 2013-2014.**

#### **1.- Nuestro Consultante.**

Nuestra misión institucional, independiente de la reestructuración que pueda tener en el tiempo, y que ha sido construida hoy sobre la base del texto legal que nos crea, ley 17995, la hemos entendido de la siguiente forma: brindar atención y asesoría jurídica, social y judicial gratuita a quienes no puedan procurársela por sí mismos; realizar actividades de difusión de derechos y deberes, informando a la



comunidad rural y urbana sobre diversas materias de interés ciudadano; y otorgar asistencia a egresados y licenciados de la carrera de Derecho para la aplicación práctica de sus conocimientos teóricos.

Sin embargo, si consideramos lo que un funcionario de nuestra Institución hoy realiza, va más allá de estas líneas de acción de nuestro servicio, pues dentro de nuestra gestión está la contención de la persona que se atiende. Hoy hablamos de la profesionalización de nuestro servicio, lo que no es contradictorio con la atención integral a una persona que ingresa a una de nuestras unidades en busca de una orientación, o una solución, y que nuestra obligación es atenderle y acogerle de manera que pueda salir de dicha unidad con la satisfacción de haber sido atendida por una Institución de primer nivel.

## **2.- Antecedentes estadísticos (Consultorios Jurídicos y Oficinas de Defensa Laboral).**

### a) Atenciones CAJ Biobío y la Región 2013.

A nivel de toda nuestra jurisdicción tanto en nuestros consultorios jurídicos como Oficinas de Defensa Laboral durante el año 2013 se entregaron un total de 775.079 atenciones en las distintas líneas de las cuales conoce nuestra Institución, superando en un 30,9% el número de atenciones del año 2012. En la Región del Biobío nuestra Institución entregó un total de 277.573 atenciones durante el mismo período.

### b) Ingresos de casos CAJ Biobío y la Región 2013.

A nivel de toda nuestra jurisdicción atendimos durante el año 2013 un total de 535.963 casos, de los cuales tan solo 32.126 llegaron a tribunales, lo que significa, que un 94 % fueron resueltos por la vía de orientación e información o por la vía



de la Solución Colaborativa de Conflictos permitiendo esto una mayor rapidez en la solución del conflicto de nuestros usuarios. Mientras que en la Región del Biobío ingresaron durante el año en curso 16.244 causas de un total de 187.129 casos.

Considerando que la CAJ Biobío, cuenta con oficinas especializadas en las distintas líneas de atención, cabe señalar que nuestro mayor ingreso, corresponde a materias de familia. En este ámbito durante el año 2013 atendimos en toda nuestra jurisdicción 37.620 causas ante Tribunales, logrando en casi un 79% la obtención de resultados favorables y avenimientos judiciales para nuestros usuarios, y solo un 5,3% con resultado desfavorable.

Debemos destacar que ya existe consenso entre las Instituciones con las que nos relacionamos constantemente para llevar adelante nuestra función, que la CAJ Biobío es un actor relevante en la actividad judicial, circunstancia que se refleja con mayor fuerza en el ámbito del derecho de familia.

Finalmente sobre este cuadro estadístico quiero hacer presente que del total de la población vulnerable del país, la atención que brinda la CAJ Biobío representa un 30% de dicha comunidad. Específicamente la región de la Araucanía representa el primer lugar a nivel nacional, seguido por la Región del Biobío según la encuesta Casen del 2011. Del total de la población existente en las 5 regiones donde tenemos presencia, el 25% corresponde a la ruralidad. En el caso de la región de la Araucanía, Los Lagos y Los Ríos la población rural representa un 32% de su población.

#### c) Estadística a mayo 2014.

En lo que va del año, esto es desde enero a mayo del presente año 2014, en la Región del Biobío hemos ingresado 37.557 casos en la Institución en sus diversas fases de atención.



### **3.- Nuestros consultorios:**

#### a) Infraestructura:

Nuestra Institución sólo cuenta con un inmueble propio, y que corresponde a la Dirección General, mientras que el resto de las 170 unidades o Consultorios de la CAJ Biobío, desplegados desde la Región del Biobío, pasando por la Región de la Araucanía, de Los Ríos, de Los Lagos y de Aysén, no son de dominio de nuestra Institución.

#### b) Nuestro presupuesto para mantenimiento y reparaciones:

Dentro de nuestro presupuesto se han asignado para este año, al ítem mantenimiento y reparación de edificaciones (subtítulo 22), la suma de \$29.672 millones de pesos, y que se distribuyen en cada una de las Regiones donde tenemos presencia.

#### c) Nuevos Consultorios Jurídicos.

Una de las necesidades y estrategias principales de nuestro servicio es lograr la mayor coordinación posible con los municipios, quienes por medio de subvenciones y convenios indirectos, nos permiten dar un mayor acceso a la justicia, y mayor dignidad en la atención de nuestros usuarios.

Este año regularizamos la posesión de los inmuebles que albergan nuestros Consultorios Jurídicos de Santa Juana y Yumbel por medio de la entrega en concesión de los mismos por Bienes Nacionales.

En esta cuenta debemos destacar el nuevo Consultorio Jurídico de Lota, lo que ha significado un trabajo conjunto con el Municipio de dicha comuna, el que por medio de una subvención importante



nos han permitido el arriendo de un inmueble creciendo en tres veces el espacio que durante 20 años tuvo el antiguo Consultorio. Sin embargo, en esta gestión hay que relevar la figura clave de su abogada jefe María Elena Huenchuleo, quien tendió los puentes necesarios para lograr finalmente este convenio con el Municipio de Lota, y llegar a este resultado que hoy otorga mayor dignidad a nuestros usuarios, que en una comuna como Lota, era fundamental otorgar pronta respuesta en tal sentido, y por cierto a los funcionarios de dicho Consultorio.

Misma condición se repite en la comuna de San José de la Mariquina, donde también existió durante 20 años un Consultorio Jurídico de espacios muy reducidos, con condiciones de humedad e incomodidades que durante todos esos años, no impidió a todo su equipo de trabajo, constituido por 2 abogados, una asistente social, una secretaria, acercar la justicia a los más vulnerables, y donde hoy también vemos el resultado de una gestión permanente entre la Dirección Regional, el abogado jefe de dicha unidad, el Municipio de dicha comuna, Bienes Nacionales, y la Seremi de Justicia, que nos permiten hoy tener un Consultorio tres veces más grande que el anterior, otorgando dignidad a nuestros usuarios y a los funcionarios de la CAJ Biobío en dicha comuna.

Damos cuenta también del nuevo Consultorio de Collipulli, donde se repiten las mismas condiciones que se señalan en los Consultorios anteriores. Estas gestiones sólo se pueden lograr con el trabajo conjunto de todos los actores que participan en la gestión de sus unidades, y por cierto esta Dirección General no se resta a dicho esfuerzo apoyando proactivamente el desempeño y la gestión que conducen estos equipos de trabajo liderados por sus jefaturas, que podemos afirmar hoy que son de excelencia, y las personas atendidas por ellos deben estar tranquilas y seguras en la calificación y la experiencia de



todos ellos, pues la entrega de nuestro servicio va más allá de lo material que ahora relevamos, sino más bien a la atención íntima que se practica a cada uno de ellos.

Nuestros futuros proyectos son la renovación del Consultorio Jurídico de Pemuco, con la colaboración de Bienes Nacionales y del Municipio; y la entrega definitiva del nuevo Consultorio Jurídico de Santa Bárbara, donde hemos visto un apoyo permanente del Municipio por entregar un mejor espacio y condiciones para la entrega de nuestro servicio, validando con ello la excelencia en la atención que entrega su equipo de trabajo.

En nuestra cuenta anterior hablábamos del proyecto que se venía trabajando para obtener la concesión del inmueble de Bienes Nacionales que albergaba las antiguas dependencias de la Contraloría Regional en Coihayque. Hoy esto es una realidad, con una concesión entregada a principios de este año, y que permitirá ampliar y renovar nuestros espacios en relación al Consultorio Jurídico de Coihayque, la Oficina de Defensa Laboral de dicha comuna y la Dirección Regional de Aysén, en un proyecto ambicioso que poco a poco iremos trabajando para hacer de él prontamente una realidad.

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

#### **4.- Planificación.**

La coordinación con otros servicios e Instituciones Públicas para el cumplimiento de nuestros fines institucionales, adquiere hoy en día la mayor relevancia:



a) Convenios Municipales:

Hoy mantenemos una estrecha colaboración con la mayoría de los municipios de las distintas comunas de nuestra jurisdicción, lo que ha permitido mejorar nuestra planificación estratégica en la gestión que la CAJ Biobío lleva en cada comuna donde tiene presencia, considerando que prácticamente en todas las comunas de las 5 regiones antes mencionadas, cuenta con un Consultorio Jurídico a lo menos.

b) Convenios Institucionales:

A su vez nuestra Institución mantiene convenios de colaboración con Instituciones tales como el Sernac en las Regiones de Biobío y Los Lagos, y la Región de Los Ríos, y prontamente también en Aysén.

Aquí hacemos un paréntesis, y destacamos el liderazgo que ha tenido la CAJ Biobío en estas materias por medio de sus profesionales, pues siendo la única Corporación a nivel nacional que conoce de dichos procedimientos, nos hemos acercado a las necesidades reales de las personas, pues se trata de un área que no tenía respuesta en otros órganos del Estado. Hoy se discute el fortalecimiento del Sernac, lo que nos permite estar mayormente preparados ante la coordinación con dicha Institución en directo beneficio de las personas que atendemos en estas materias, relevando la figura de la oficina infraccional de Concepción, liderada por su abogado jefe don Carlos Samur, quienes hoy tramitan más de 800 causas en beneficio de la comunidad más vulnerable y que se han visto afectados en sus derechos como consumidores.

Sin perjuicio de que nuestra Institución siempre se ha preocupado de los adultos mayores, debemos indicar que



mantenemos un convenio con Senama a nivel nacional, que nos ha permitido la contratación de un abogado por cada Región, para desarrollar actividades tendientes a fortalecer esta área, desde la difusión pertinente hasta la atención de adultos mayores en las materias propias de nuestro servicio.

Un sector que no hemos querido descuidar es la atención de la población penal en materias tales como el derecho de familia, lo que nos ha llevado hoy al estudio de un proyecto conjunto con la Defensoría Penal Pública, Gendarmería, y Servicio de Registro Civil e Identificaciones para que en el seno del Gabinete de Justicia, liderados por el Seremi de Justicia, podamos planificar y explorar una atención conjunta e integral a distintos Centros Penales de la Región durante el presente año.

Destacamos a nuestras Unidades de mediación y consultorio móvil de la provincia de Concepción, que han desarrollado un verdadero trabajo en equipo en la atención de los distintos campamentos que existen en esta zona al alero de la suscripción de un convenio institucional con el Serviu, para otorgar una mayor coordinación a dicha labor, de manera que los habitantes de esos campamentos logren un mayor acceso a la justicia.

### c) Proyectos.

Otro proyecto que se encuentra en ejecución, es el resultado de la coordinación de nuestro Centro de Víctimas de Delitos Violentos (CAVI) Chillán con el Departamento de Administración de Educación Municipal de la Municipalidad de San Ignacio relativos a la prevención del abuso sexual, en cuya ejecución participaría el CAVI Chillán, mediante la realización de charlas a alumnos, personal docente y paradocente y apoderados. Asimismo, contempla la elaboración de un protocolo de acción frente a estos hechos. Esta instancia se observa como una



oportunidad de visibilización relevante para nuestro servicio pues involucraría a todos los establecimientos educacionales de la comuna para incorporarlos a lo largo del presente año.

#### **5.- Presupuesto anual:**

a) Nuestro presupuesto para el año 2014 es de M\$ 10.348.758.-, y se divide, en cifras aproximadas, en M\$ 9.083.179 en personal (21); M\$ 1.256.229.- (22) bienes, servicios y consumo; M\$ 1.150.- en prestaciones previsionales (23); M\$ 8.200.- en adquisición de activos no financieros (29).

b) Nuestros ingresos propios alcanzan la suma de M\$ 357.500, que se dividen en M\$ 258.000 en convenios municipales, M\$ 56.000 en convenios de años anteriores, y M\$ 43.500 en costas.

#### **6.- Capacitación.**

Existen en nuestra Institución el Comité Bipartito de Capacitación, integrado por representantes de la Asociación de Funcionarios de la CAJ Biobío, representantes de los no asociados, y representantes del empleador, quienes proponen las áreas de capacitación para todos los funcionarios de la Institución, de acuerdo a las brechas que se observen, y sancionado luego por la Dirección General para su ejecución.

##### a) Plan de capacitación año 2013-2014:

Durante el año 2013, con un presupuesto de 44,160 millones de pesos, se llevaron adelante cursos relevantes de capacitación como Planificación Estratégica, Focalización, pobreza y vulnerabilidad, Calidad y Manejo de Conflictos.



El per cápita invertido por funcionario en capacitaciones efectivamente realizadas durante el 2013, fue:

- Planificación estratégica: \$120.069.
- Focalización, pobreza y vulnerabilidad: \$78.947.
- Responsabilidad, calidad y manejo de conflictos; \$14.705.
- Responsabilidad contractual y extracontractual; \$66.666.

Con un total de 306 horas cronológicas de capacitación.

En la capacitación sobre Planificación Estratégica, si bien fue dirigido a todas las jefaturas, se llevó a cabo un proceso de réplicas, mesas de trabajo de planificación estratégica, en todas las regiones, para ir socializando la planificación estratégica en todos sus funcionarios, como forma de concientizar la importancia que cada uno de ellos tiene en la consecución de nuestra misión y visión institucional.

Durante este año, con un presupuesto de 45 millones de pesos, ya se han ejecutado cursos de capacitación en materias de responsabilidad Civil contractual y extracontractual, y se pretende llevar adelante cursos tales como Solución colaborativa de conflictos, Autocuidado, Manejo estrés laboral, contención y manejo conflictos.

b) Plan de Capacitación con ACHS:

Se programaron cursos a contar de Marzo 2013 a Mayo 2014, con un cumplimiento de un 100% (Cursos realizados: Ergonomía, Primeros Auxilios, Liderazgo Ejecutivo en Prevención de Riesgos, Comunicación efectiva, Prevención de riesgo en el trayecto, Manejo de Conflictos, y Taller de Autocuidado para todo el personal en recinto turístico "Las Mellizas", en ciudad de los Ángeles.



Talleres de Manejo de Conflictos en mes de octubre 2013 a Consultorios Jurídicos de Familia Talcahuano, Concepción, Cañete y ODL Concepción).

c) Jornadas de trabajo y estudio:

Para el cumplimiento de los fines institucionales, 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 en años anteriores, 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.

Además de lo anterior, nuestro Director Jurídico ha comenzado a ejecutar un plan de capacitación en materias de ESTADÍSTICA institucional, abordando, en este marco temáticas tales como conceptos, formas de registro estadístico, indicadores de metas institucionales, entre otros. Asimismo, y en el marco de la estadística, se está llevando a cabo un proyecto de capacitación y reforzamiento en el sistema de Sendacaj, que actualmente constituye nuestro sistema de registro estadístico informático en los consultorios jurídicos del Servicio; esto se ha llevado adelante en cada una de las Regiones de la jurisdicción, con el objeto de maximizar la cobertura de dicho sistema, y mejorar así cada día más nuestra atención con esta herramienta de gestión institucional. Este sistema, se encuentra implementado en la mayor parte de los consultorios jurídicos del Servicio y se pretende, a fines del presente año tenerlo operativo en el 100% en dichas unidades.



Por lo tanto, nos encontramos ante un escenario de capacitaciones permanentes, pero con el claro contenido y requerimiento específico, donde las brechas en la gestión por competencias de nuestra Institución lo requiera, fortaleciendo nuestro servicio en función siempre de nuestro consultante.

#### **7.- Metas institucionales.**

Para el presente año las metas de gestión institucional, se han mantenido en sus mismos niveles de exigencia que el de años anteriores, con funcionarios que conocedores de sus contenidos, han logrado el desarrollo exitoso de las mismas. No obstante lo anterior, nos permitimos hoy reflexionar que la CAJ Biobío no se agota en dichas metas, que analizan los resultados de nuestra gestión institucional, pues nuestra Institución se posiciona con todas las personas que atiende, como una entidad de medios y no de resultados, y que la calificación de dicha gestión supera con creces la sola medición de los mismos.

Los funcionarios que trabajan en esta Institución: auxiliares, secretarías, asistentes y trabajadores sociales, abogados, técnicos y profesionales, todos ellos participan de una verdadera atención integral y contención de la persona, logrando satisfacer en general los requerimientos que a cada unidad se hacen llegar.

#### **8.- Modernización.**

##### a) Estandarización de procesos:

Como ya hemos expuesto, en años anteriores se han desarrollado cursos de liderazgo, de administración y de planificación estratégica, analizando nuestra misión y visión institucional, reconociendo nuestras debilidades y nuestras fortalezas,



estudiando el planear, el hacer, el verificar y el actuar para mejorar, análisis que, al estar insertos en una dinámica de mejora continua, debemos mantener y seguir ajustando a nuestra realidad, para generar procesos que tiendan a maximizar nuestro servicio.

#### b) Tecnologías de la información.

Un gran hito que hoy estamos construyendo es la estandarización de la estadística, y la implementación del sistema sendacaj en toda la jurisdicción de la CAJ Biobío, como se ha señalado. Lo cierto es que esto ha implicado incluso estandarizar conceptos.

#### 9.- Difusión.

Durante el periodo 2013-2014 la CAJ Biobío desarrolló una línea comunicacional que contempló el uso de espacios en diferentes medios de comunicación.

**Televisión:** A través del Canal de Televisión de la Universidad de Concepción, fue posible participar en 40 programas del matinal "Siempre Juntos". Profesionales como abogados, asistentes sociales y psicólogos de CAJ Biobío Octava Región participaron como panelistas del espacio. En total fueron 600 minutos en donde se expuso la labor de la Corporación de Asistencia Judicial Biobío, en las más diversas materias que son las áreas de competencia de la CAJ Biobío. En materia de exposición televisiva en las restantes cuatro regiones (Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén) hubo 40 minutos adicionales. En total, los minutos en utilizados por CAJ Biobío en el medio televisivo llegó a 640 minutos.

En la estación de televisión Biobío Televisión (vinculado a Radio Biobío) hubo ocho programas a los que concurrió la abogada de la discapacidad para exponer sobre los derechos y deberes de



personas con capacidades diferentes. En total fueron 120 minutos utilizados por la Corporación en el programa matinal "Nuestra Casa" de canal 9 regional, Biobío Televisión. En las restantes cuatro regiones (Novena, Décima Undécima y Décimo Cuarta Regiones), se suman 76 horas radiales en las cuales se difundió las actividades de la CAJ Biobío. Total: 196 horas de radio, utilizadas en la difusión de la Corporación.

**En radio El Conquistador,** fueron entrevistados el director general y profesionales del derecho, psicólogos y asistentes sociales expusieron los más diversos temas relacionados con la labor que desempeña la CAJ Biobío. Las emisiones de la tarea de la Corporación alcanzaron a un número de 20 programas durante el año 2013, sumando en total más de 200 minutos, con cobertura en toda la Octava Región.

**Prensa Escrita:** en 11 ocasiones tanto el director general como otros profesionales de CAJ Biobío fueron abordados en distintos ámbitos del derecho: familia, civil, infraccional, laboral, etc.

### **III. En relación a los beneficiarios.**

#### **1.- Consejos de la Sociedad Civil.**

Nuestra Institución mantiene hoy el cumplimiento efectivo de las normas sobre participación ciudadana, y en relación a ellas se mantiene también la relación con el Consejo de la Sociedad Civil, con representantes de la comunidad, a cuyos líderes hoy agradecemos su presencia para que por su intermedio podamos acercarnos de manera activa a todas las personas que día a día atendemos, y otorgar una mejor respuesta ante las necesidades de esta comunidad y en que la CAJ Biobío pueda comprometer su ayuda y asistencia pertinente, dentro del ámbito de su competencia.



## 2.- Satisfacción usuaria.

Desde hace algunos años, hemos venido aplicando encuestas de satisfacción usuaria al interior de nuestro servicio, actividad que ha sido transversal a las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial que existen en Chile, logrando siempre buenos resultados, donde nuestra deuda se veía permanentemente centrada en la infraestructura de la Región de los Ríos, es por eso que hoy hemos entregado un gran esfuerzo por mejorar nuestra planificación estratégica de la mano con la Dirección Regional, y mejorar nuestros ingresos propios en dicha Región, llegando a mayo con una recaudación en costas de \$2.888.382 superando en 22 veces el mismo período del año anterior que a la misma fecha alcanzábamos una suma total de \$200.724, y otro tanto hemos cumplido en convenios municipales en la misma Región, lo que hoy nos permite concretar mejoras eficientes y claras en este factor, como es el caso de San José de la Mariquina, y otros que vendrán como Mafil, dando respuesta suficiente a la mejora en la infraestructura de nuestro servicio, como lo han requerido las personas que día a día atendemos.

## 3.- Satisfacción postulante.

Parte de la Misión de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío es proporcionar a los egresados de derecho, postulantes al título de Abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la Ley.

Durante el año 2013, se llevó adelante una meta institucional referida a los postulantes, con encuestas de satisfacción y otros instrumentos de evaluación, donde observamos que nuestro espacio de crecimiento se refería a la necesidad de implementar de mejor manera la inducción interna de nuestro postulante, en cuanto al funcionamiento mismo de cada unidad operativa, donde debía de desempeñarse, circunstancia que hemos logrado,



considerando además la implementación correcta del protocolo de postulantes, vigente desde el año 2008, que da seguridades en cuanto a la forma y tiempo de cumplimiento de las prácticas profesionales, tanto a postulantes, funcionarios, como también a los propios usuarios de nuestro servicio.

#### **4.- Nuestro funcionario.**

Durante los últimos años hemos trabajado junto a nuestro profesional prevencionista de riesgos, nuestra tasa de siniestralidad la que podemos señalar que se ha mantenido en una cifra porcentual semejante, y que el período 2012-2013 fue de un 20,14, en el período 2013-2014, 26,4, con un promedio a la fecha de 23,27, cifra que debiésemos mantener para el período 2014-2015, para postular a la rebaja de la cotización adicional, que actualmente es de 0,34%.

Debemos destacar también la profesionalización de nuestros comités paritarios, cuya existencia se circunscribía hasta el año 2013 sólo a las Regiones de Biobío y Araucanía, y que hoy ya son una realidad en todas las regiones donde tenemos presencia.

Cuenta nuestro servicio también con una Unidad de Bienestar, que al igual que Capacitación, Prevención de Riesgos y Personal dependen del departamento de Recursos Humanos, y cuya actividad se resume en el último año en los siguientes puntos:

1. Se reembolsaron gastos médicos de los afiliados por un valor total de \$ \$ 86.129.466 (ochenta y seis millones ciento veintinueve mil cuatrocientos sesenta y seis mil) lo que significó un incremento del 12,7% respecto del año 2012. Estos incluyen reembolsos por consultas médicas, medicamentos, exámenes de laboratorio, intervenciones quirúrgicas y



hospitalizaciones, tratamientos especializados, lentes, prótesis y atención dental.

2. Se otorgaron 23 préstamos sociales, con un total presupuestario de \$ 5.470.190.

3. 35 beneficiarios, que incluye afiliados e hijos de afiliados, recibieron el Premio a la Excelencia Académica, destinando un ítem presupuestario de \$ 2.920.040.

4. Se otorgaron 6 ayudas médicas para complementar reembolsos médicos por enfermedades de alto costo.

5. Se pagaron \$ 3.085.000 en subsidios sociales como nacimientos, matrimonios, catástrofe y ayuda médica.

6. Se generaron más de 1.500 egresos por concepto de reembolsos médicos.

7. Se realizó el Primer Concurso de Pintura Infantil dirigido a los hijos de los afiliados.

8. Se realizó en la localidad de Licanray, el 3er. Encuentro Deportivo general del Servicio, que convocó a afiliados desde la Octava a la Undécima Región. Fue una instancia muy bien evaluada por los funcionarios que pudieron disfrutar de un fin de semana en que se fomentó el deporte, la fraternidad y la camaradería.

9. 368 afiliados (correspondiente a un 88%) cobraron beneficios.

Todo lo anterior, otorga tranquilidad y estabilidad para que nuestros funcionarios puedan desarrollar adecuadamente su



función, lo que se refleja en la tasa de alejamiento de nuestra Institución, que es cercana al 3% anual.

#### **IV. Desafíos para el año 2014-2015 y metas de nuestra Institución.**

- 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
- GENERAR PROTOCOLOS DE FUNCIONAMIENTO
- MEJORAR Y ESTANDARIZAR PROCESOS
- MEJORAR NUESTROS TIEMPOS DE RESPUESTA A NUESTROS USUARIOS
- MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN CADA UNIDAD OPERATIVA
- POTENCIAR NUESTRA PARTICIPACIÓN PARA ACCEDER A FONDOS CONCURSABLES
- MAYOR ACERCAMIENTO A MUNICIPIOS

Debo señalar que esta cuenta pública tiene la característica de ser participativa, por lo que se han dispuesto a la salida de este salón, papeletas para que aquellos asistentes que no forman parte de nuestra entidad, y que son representantes de la sociedad civil, conforme lo mandata la norma sobre participación ciudadana, puedan consultar de los aspectos señalados, respuesta que será otorgada en la página web de nuestra entidad.

No puedo terminar esta cuenta sin antes agradecer al señor Seremi de Justicia y Presidente del Consejo Directivo, don Jorge Cáceres Méndez, quien junto a los señores Consejeros, doña Ximena Hassi, don Fernando Monsalves, don Gonzalo Cortes, don Eduardo Rojas y don Enrique Tapia, contribuyen con su experiencia, constancia, y dedicación, a que esta Institución sea cada día mejor, involucrándose de todos los aspectos que se



puedan entregar y conocer de la misma, generando pautas y políticas de acción tendientes a construir día a día un mejor servicio.

Además agradecer a los Jefes de Unidades y encargados de Departamentos, a los Directores Regionales de nuestro servicio, quienes junto a nuestro Director Jurídico, aseguran una adecuada gestión de cada una de las unidades a su cargo, en directo beneficio de las personas que en ellas se atienden, y de los mismos funcionarios para que puedan ejercer un labor eficaz.

Y finalmente, un sentido agradecimiento a todos los funcionarios de nuestra Institución que no obstante nuestras debilidades y amenazas, su alto compromiso social y vocación de servicio público hacen que esta Organización sea una Institución de primer nivel.

Muchas gracias a todos.