

CUENTA PÚBLICA AÑO 2012-2013

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 hacen posible el que hoy podamos entregar a ustedes un balance general de las principales actividades y avances logrados en el último año, desde la cuenta pública anterior, rendida en junio del año 2012 hasta la fecha.

En esta oportunidad, mostraremos a ustedes el cumplimiento de nuestra misión institucional y el esfuerzo que cada uno de los funcionarios de la CAJ Biobío, ha entregado para que con el afán de constante mejora institucional, podamos entregar un servicio de calidad y de la mayor eficiencia y eficacia a nuestros usuarios, nuestros consultantes, quienes representan la población más vulnerable de nuestra comunidad.

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

II. Gestión Institucional año 2012-2013

1.- Nuestro Consultante.

Por años la CAJ Biobío, sus funcionarios, y sus postulantes, han denominado a nuestro usuario como consultante, en una suerte de contraposición con la denominación de cliente, demostrando con ello que aquel es atendido y contenido muchas veces, más allá del

ámbito jurídico, dimensión en la que comúnmente es conocida la CAJ Biobío.

Nuestra gestión institucional ha entregado grandes esfuerzos por mejorar la situación interna de nuestro servicio, nuestra infraestructura, nuestros funcionarios, nuestras competencias profesionales, acortando las brechas que en la gestión por competencias se han podido detectar en nuestro funcionamiento institucional. Sin embargo, ello siempre ha estado de la mano con la consecuente mejora del servicio hacia nuestro consultante.

Por lo anterior, cada uno de los puntos que a continuación se abordan, se tratan siempre en función del consultante de nuestro servicio.

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

a) Atenciones CAJ Biobío y la Región 2012.

A nivel de toda nuestra jurisdicción tanto en nuestros consultorios jurídicos como Oficinas de Defensa Laboral durante el año 2012 se entregaron un total de **591.739** atenciones en las distintas líneas de las cuales conoce nuestra Institución, superando en un 1,7% el número de atenciones del año 2011. En la Región del Biobío nuestra Institución entregó un total de 218.569 atenciones durante el mismo período.

b) Ingresos de casos CAJ Biobío y la Región 2012.

A nivel de toda nuestra jurisdicción atendimos durante el año 2012 un total de 266.002 casos, de los cuales tan solo 47.005 de estos casos llegaron a tribunales, lo que significa, que un 82,3% fueron resueltos por la vía de otras Intervenciones profesional y la Resolución Alternativa de Conflicto, permitiendo esto, una mayor rapidez en la solución del conflicto de nuestros usuarios.

Mientras que en la Región del Biobío ingresaron durante el año 2012 un total de 107.135 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 2012 atendimos en toda nuestra jurisdicción 30.297 causas ante Tribunales, logrando en casi un 77,6% la obtención de resultados favorables y avenimientos judiciales para nuestros usuarios, y solo un 5% 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, donde se nos informa que en promedio patrocinamos entre un 60% y un 70% de los ingresos del Tribunal, por lo que la coordinación permanente que se mantiene con los Tribunales de Familia es fundamental para lograr brindar un adecuado acceso a la justicia a nuestros consultantes.

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 2013

En lo que va del año, esto es desde enero a mayo del presente año 2013, la CAJ Biobío ya ha entregado 143.835 atenciones, y en la Región del Biobío estas alcanzan la cifra de 45.983, generándose 16.828 casos en la Institución en sus diversas fases de atención.

En la región del Biobío, se han atendido 8.559 casos hasta la fecha.

3.- Nuestros consultorios:

a) Infraestructura: Nuestro servicio en este plano se ha caracterizado por un trabajo permanente de mejora, desde que nuestros Consultorios Jurídicos partieron, como regla general, en inmuebles de otros servicios públicos, y comúnmente de municipalidades, lo que determinaba que dicha infraestructura dependiera de las características y del patrimonio del respectivo municipio.

Hoy, sólo contamos 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.

Lo anterior ha determinado un gran esfuerzo por mejorar nuestra infraestructura institucional, lo que nos llevó a requerir ante el Ministerio de Justicia, en el mes de diciembre de 2012, un reajuste institucional para el subtítulo 22, en la misma medida que es otorgado para el subtítulo 21, correspondiente al pago de remuneraciones del personal de la CAJ Biobío, con un resultado favorable, no en la cantidad total solicitada, pero accediendo a los razonamientos de nuestro requerimiento.

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 M\$ 40.772 millones de pesos, y que se distribuyen en cada una de las Regiones donde tenemos presencia.

c) Nuevos Consultorios Jurídicos.

En nuestra cuenta anterior se destacaba a una de nuestras unidades que prestan gran utilidad a la comunidad, como son los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, que en el último tiempo se han destacado en casos de connotación pública, considerando que lo anterior es directa consecuencia de su eficiencia y profesionalismo. En tal sentido aseveramos que siendo nuestro deber acercarnos más a la comunidad, se pretendía el traslado del CAVI Talcahuano a Concepción, lo que permitiría una mayor atención a los distintos sectores de la provincia de Concepción y su intercomuna. Hoy este proyecto es un hecho, y a principios del presente año 2013, hemos inaugurado este nuevo centro junto a nuestro Presidente del H. Consejo Directivo de la CAJ Biobío, al señor Alcalde de Concepción, y otras autoridades y funcionarios de nuestra Institución. Este centro está hoy ubicado en la calle Ainavillo esquina Freire, muy cercano al los Tribunales de Garantía y a la movilización que circunda a la ciudad de Concepción, permitiendo un mayor acceso a toda la comunidad de la provincia de Concepción y de la intercomuna.

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.

Es el caso de Chillán Viejo, que durante muchos años mantuvo un inmueble que albergaba nuestro Consultorio Jurídico, y que no entregaba las condiciones en su infraestructura, para otorgar una atención digna a nuestros consultantes. Esto determinó, luego de generar una correcta coordinación con el municipio, la alternativa de cambiar de inmueble, duplicando los metros cuadrados y mejorando las condiciones antes señaladas, con una construcción moderna y adecuada para una atención digna a nuestros usuarios. Este Consultorio Jurídico fue inaugurado a principios de este año, junto al Presidente del H. Consejo Directivo, al señor Alcalde de

Chillán Viejo, a las autoridades de la comuna, a nuestros funcionarios y a la propia comunidad.

Otros casos que se han replicado en el mismo sentido, han sido los Consultorios Jurídicos de San Carlos, Laja, Chiguayante, Padre las Casas, Victoria, Consultorio Civil de Temuco, Río Bueno, Calbuco, donde no sólo se han renovado las dependencias de las Unidades Operativas, sino que también corresponden a inmuebles más amplios, más cómodos, y por ende, otorgan una mayor dignidad en la atención que nuestro servicio entrega a nuestros consultantes.

Debemos hacer presente que este año, hemos cumplido con un objetivo trazado desde hace muchos años, en tanto mantener en todas las comunas asiento de tribunal, a lo menos un Consultorio Jurídico. La única comuna donde no cumplíamos con esta condición correspondía a Hualaihue. Hoy, y tras la suscripción de un convenio de colaboración suscrito con el municipio de dicha comuna, podemos decir que en el 100% de las comunas asiento de tribunal, hemos acercado el acceso a la justicia a la comunidad vulnerable, al mantener en todas ellas a lo menos un Consultorio Jurídico.

Nuestros actuales proyectos en esta materia, se centran en los Consultorios de Lota, Pemuco, San José de la Mariquina, Coyhaique y Puerto Aysén, donde estamos haciendo los esfuerzos necesarios para gestionar una mayor colaboración de parte de los distintos servicios públicos que con sus recursos y competencias puedan apoyar estas iniciativas. Desde las Secretarías de Bienes Nacionales, con sus aportes de inmuebles en comodato para iniciar proyectos propios aprovechando recursos provenientes de los FNDR de cada Región, hasta los propios municipios, que como en el caso de Alto Biobío, puedan gestionar la transferencia de inmuebles con el mismo fin.

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.

Además de lo anterior, se ha diversificado la colaboración municipal en distintas áreas, como es el caso de Coronel, donde fuimos citados la semana pasada por el Consejo Municipal para exponer sobre nuestra gestión y atención a la comunidad más vulnerable de la comuna, logrando como resultado opciones para que el municipio pueda financiar pasajes y colación de los postulantes que deseen llevar adelante su práctica profesional en dicho Consultorio Jurídico. Este ejemplo ha sido replicado por Santa Juana, y nuestra propuesta se ha extendido también a otros Consultorios apartados de las ciudades más grandes, como son el caso de Alto Biobío, Quilaco, Santa Bárbara, entre otros.

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 prontamente se suscribirá también el mismo tipo de convenio con el Sernac de la Región de Los Ríos.

También mantenemos convenio desde el año anterior con el Senadis, donde nos hemos hecho partícipe de la defensa de los derechos de las personas con capacidades diferentes.

De la misma manera hemos suscrito este año un convenio de colaboración con el Senama, logrando un aporte que nos ha permitido la contratación de un profesional abogado para la orientación, difusión de derechos y, en algunos, casos la atención jurídico judicial de adultos mayores en la Región del Biobío.

Quiero destacar que nuestras Unidades de mediación y consultorio móvil de la provincia de Concepción, han desarrollado en el último tiempo, por medio de sus profesionales y funcionarios del servicio, actividades conjuntas para participar en la atención de los distintos campamentos que existen en esta zona. Dichos profesionales, altamente motivados por el servicio público y compromiso social, han llevado adelante diversas actividades en tal sentido, que prontamente serán plasmadas en 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, con la adecuada organización de nuestros servicios, y otorgar, en definitiva, una atención eficiente y de calidad a dicha comunidad.

Una novedad con la que nos hemos encontrado este año, es la creación de distintas clínicas jurídicas en las Universidades que imparten la carrera de derecho. En este sentido y con el fin de mejorar los conocimientos de quienes serán nuestros futuros postulantes, hemos suscrito dos convenios de cooperación con la Universidad Austral de Valdivia y la Universidad del Desarrollo en Concepción, para otorgar pasantías de algunos meses a aquellos estudiantes que sean parte de estas clínicas, iniciando una etapa de colaboración estrecha entre dichas casas de estudio y nuestra Institución.

Finalmente quiero destacar el convenio que mantenemos 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 han verificado durante el año 2012 y que se extenderán hasta fines del presente año 2013. Cabe señalar que el 23 de mayo pasado hemos extendido este convenio, para desarrollar nuevos cursos de capacitación con intervención de profesionales sicólogos, complementando de mejor forma la planificación que sobre esta materia deseamos desarrollar en toda la CAJ Biobío.

c) Proyectos.

Desde el mes de enero del presente año, y al igual que el año anterior, se encuentran en ejecución dos proyectos financiados con fondos regionales sobre seguridad ciudadana, postulados el año 2012 ante el Gobierno Regional. Las iniciativas cuyo énfasis principal es la prevención, son ejecutadas por los centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos de Concepción y Chillán.

La iniciativa ejecutada por el CAVI de Concepción se desarrolla en el sector rural de la comuna de Hualqui, favoreciendo a mujeres que viven en sectores muy alejados de la urbe, ofreciéndoles la posibilidad de reflexionar acerca de la violencia intrafamiliar.

El segundo proyecto es ejecutado por el CAVI Chillán dirigido a niños y niñas, familias y personal docente de escuelas, con especial énfasis en ámbitos rurales y tiene por objeto fortalecer conductas de autoprotección para la prevención del abuso sexual.

Con la experiencia adquirida y el impacto que tales actividades generan, nos encontramos pendientes para replicar estos éxitos en otras escuelas y comunidades, postulando a nuevos proyectos para

el próximo período, y que versen sobre temáticas semejantes, siempre liderados por el equipo de la Dirección Jurídica.

Haciendo eco de lo aprendido en nuestras capacitaciones sobre planificación estratégica, debemos entender que cuando nuestra Institución apuesta por la excelencia, es vital incorporar a los funcionarios, pues todos los miembros de la CAJ Biobío son los principales involucrados y responsables en la generación de la cultura organizacional orientada a la mejora continua, al fortalecimiento de la entidad y la colaboración mutua. El fin último de cada uno, debe converger en un fin colectivo integrado, logrando de esta forma el trabajo en equipo en beneficio de nuestros consultantes.

5.- Presupuesto anual:

a) Nuestro presupuesto para el año 2013 es de M\$ 9.963.301, y se divide, en cifras aproximadas, en M\$ 8.699.922 en personal (21); M\$ 1.266.945 (22) bienes, servicios y consumo; M\$ 2.050 en prestaciones previsionales (23); M\$ 20.884 en adquisición de activos no financieros (29); M\$3.500 en proyectos de inversión(31).

b) Nuestros ingresos propios alcanzan la suma de M\$ 358.650, que se dividen en M\$ 263.200 en convenios municipales, M\$ 52.450 en convenios de años anteriores, y M\$ 43.000 en costas.

6.- Capacitación

a) Plan de capacitación año 2012-2013: Durante el año 2012, con un presupuesto de 42 millones de pesos, nos propusimos llevar adelante un plan de capacitación más exigente que el del año anterior, cumpliendo en un 100% dicho plan. Para el presente año 2013, con un presupuesto de \$44.160.000, nos proponemos llevar adelante un plan de capacitación de mayor exigencia, pero concentrado en áreas tales como planificación estratégica, focalización, calidad y manejo de conflictos, responsabilidad

civil contractual y extracontractual. Debemos hacer presente que este plan de capacitación ha sido elaborado en función de una meta institucional que compromete no sólo a esta entidad sino a todas las CAJ del país y al Ministerio de Justicia.

b) Plan de Capacitación con ACHS: Tal y como los señalara anteriormente, hemos resuelto llevar adelante un plan de capacitación inserto en el convenio con la ACHS, para ejecutarlo a todo nivel de nuestra Institución y en cada región donde tenemos presencia, para que aquella entidad, por medio de sus profesionales especialistas en los ámbitos de su competencia, nos capaciten durante este año en materias tales como primeros auxilios, liderazgo ejecutivo en la prevención de riesgos, comunicación efectiva, prevención de riesgos en el trayecto, manejo de conflictos, técnicas de observación y procedimientos de trabajo, emergencia y evacuación, riesgos en oficinas y labores administrativas.

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 el año 2011 y 2012, 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.

En suma nos encontramos hoy ante una entidad, que entiende que para aspirar a una mejora continua, es necesario mantener de la misma forma la constante capacitación de sus integrantes, acortando las brechas que en la gestión por competencias puedan existir. Esto significa, que nuestros funcionarios serán requeridos para asistir a este tipo de capacitaciones, que no son repetidas en sus materias y contenidos, sino ampliadas a ámbitos donde podamos observar debilidades o falencias que sean importante

aprovechar como una oportunidad para fortalecer nuestro servicio en función siempre de nuestro consultante.

7.- Metas institucionales

Las metas institucionales consensuadas por todas las Corporaciones de Asistencia Judicial y la Federación Nacional de Asociaciones de Asistencia Judicial FENADAJ para el presente año 2013, nos encuentran en un plano distinto al de años anteriores, pues hoy nos enfrentamos a estos desafíos con un cuerpo de funcionarios consientes del contenido y objetivo de cada meta, contando con la experiencia positiva de años anteriores, donde se ha dado cumplimiento exitoso a los desafíos trazados en función de dichas metas.

En este sentido, el año 2012 no fue la excepción, y de acuerdo al grado de cumplimiento que llevamos a esta fecha, entendemos que el presente año 2013, no deberíamos observar dificultades para alcanzar con éxito tanto nuestras metas institucionales, como los proyectos que cada unidad de nuestro servicio ha trazado para el presente año.

8.- Modernización

a) Estandarización de procesos:

En la cuenta del año pasado, indicamos que 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.

Durante el año 2012, nos preocupamos de capacitar a todas las jefaturas de todas las unidades operativas de nuestro servicio en materias tales como liderazgo y administración, lo que determinó entregar un conocimiento a dichos profesionales que va más allá de conocer de las atenciones que brindan, de los juicios que patrocinan, o las materias propias del derecho, de las cuales en general deben conocer, sino que nos centramos en esta otra área que implica una mejor gestión en la ejecución de su función, mejorando con ello la calidad en del servicio que prestan a nuestros consultantes.

Este año hemos entregado una segunda parte a este aprendizaje, con un exigente curso sobre planificación estratégica, ejecutado en un 100% al 31 de mayo del presente año, dirigido a todas las jefaturas de las unidades operativas de nuestro servicio, entregando lineamientos sobre nuestro mapa de procesos, sobre nuestro sistema organizacional, analizando exhaustivamente nuestra misión y visión institucional, reconociendo nuestras debilidades y nuestras fortalezas, estudiando el planear, el hacer, el verificar y el actuar para mejorar, proyectándonos y mostrándonos como un servicio de primer nivel para nuestros consultantes.

b) Tecnologías de la información

Parte de nuestra modernización lo constituyen nuestra página web, con nuevos links dando cumplimiento a normas sobre participación ciudadana, transparencia, Chile atiende. Contamos también con un intranet, y un mejoramiento continuo de dichos servicios, obteniendo cada vez más productos en función del usuario, que también es nuestro propio funcionario.

III. En relación a los beneficiarios.

1.- Consejos de la Sociedad Civil

Dando cumplimiento a las normas sobre participación ciudadana, hemos desarrollado los llamados Consejos de la Sociedad Civil, con representantes de la comunidad, con la finalidad de acercar de mejor forma un servicio público como el nuestro a la gente que día a día atendemos. En esta instancia, se celebran reuniones con dirigentes sociales, a quienes hoy agradecemos también su presencia, generando un intercambio de ideas y requerimientos, permitiendo dar 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 el Ministerio de Justicia, y a propósito también de metas institucionales, se han desarrollado en distintas etapas encuestas de satisfacción a usuarios del servicio, para conocer la evaluación que aquellos nos otorgan, y con ello revisar los aspectos que se nos indiquen como necesarios de mejorar. A finales del año 2011 el resultado de dicha encuesta nos arrojó un 82% de satisfacción por parte de nuestros usuarios en las 5 regiones donde tenemos presencia, y se verificó en la etapa de orientación e información. Hoy tenemos en proceso la elaboración de una nueva encuesta de satisfacción usuaria en la línea patrocinio judicial, desarrollada en el mismo sentido en toda nuestra jurisdicción, y de la que esperamos tener resultados a finales del presente año.

Independiente de lo anterior, actualmente estamos estudiando un instrumento de evaluación que pueda ser entregado al inicio y al término de la atención a nuestro consultante para medir el grado de satisfacción usuaria en ámbitos distintos de la línea propiamente judicial.

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. En el año 2009, el Ministerio de Justicia y las Corporaciones de Asistencia Judicial elaboraron y suscribieron un Protocolo que regula las condiciones generales para la realización de la práctica profesional de los postulantes al título de abogado.

Ha sido este Protocolo, el que ha permitido estandarizar los criterios de evaluación de la práctica profesional en toda nuestra jurisdicción y el que también contribuyó a la centralización de la gestión de los postulantes en la Unidad de Consultorios Jurídicos de la Dirección Jurídica de la CAJ Biobío.

Todo lo anterior ha llevado a que los/as egresados/as y/o licenciados/as que realicen su práctica profesional en nuestra Institución conozcan anticipadamente el promedio de duración de su práctica profesional, los factores que se evaluarán y en general todo lo que se requiere para cumplir en forma satisfactoria con esta obligación.

En tal sentido, se ha llevado a cabo una encuesta de satisfacción del postulante, también a propósito de metas institucionales, donde obtuvimos hace algunas semanas una buena calificación en todos los aspectos que iban desde los tiempos de respuesta o de calificación de prácticas hasta el cumplimiento adecuado del protocolo antes mencionado. Sin embargo, nuestro espacio de crecimiento se refiere a la necesidad de implementar de mejor manera la inducción interna de nuestro postulante, en cuanto al funcionamiento mismo de cada unidad operativa, donde habrá de desempeñarse, circunstancia que desde ya empezamos a trabajar desde la Dirección Jurídica de nuestro servicio.

4.- Nuestro funcionario

Nuestra preocupación como servicio también abarca la condición de los funcionarios de la CAJ Biobío. Es por ello que la CAJ Biobío cuenta desde hace dos años con un profesional prevencionista de riesgos, quien durante el año 2012 y lo que llevamos del presente año 2013, ha hecho grandes esfuerzos, con iguales resultados, disminuyendo nuestra tasa de siniestrabilidad la que podemos señalar que de un 85,04 del período 2011-2012 bajó a un 11,90 en el período 2012-2013. Desde este ámbito hemos mejorado también nuestras relaciones con la ACHS lo que se ve reflejado en los sendos planes de capacitación profesional que dicha Institución se ha comprometido a entregarnos. Se han profesionalizado nuestros comités paritarios, cuya existencia se circunscribía hasta este año sólo a las Regiones de Biobío y Araucanía, y que a partir de este mes, ya son una realidad en todas las regiones donde tenemos presencia.

Cuenta nuestro servicio desde hace 13 años 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:

- a) Se reembolsaron gastos médicos de los afiliados por un valor total de \$ 72.248.706 (setenta y dos millones doscientos cuarenta y ocho mil setecientos seis) que incluyen reembolsos por consultas médicas, medicamentos, exámenes de laboratorio, intervenciones quirúrgicas y hospitalizaciones, tratamientos especializados, lentes, prótesis y atención dental.
- b) Se otorgaron 53 préstamos sociales, con un total presupuestario de \$ 12.200.000.
- c) 44 beneficiarios, que incluye afiliados e hijos de afiliados, recibieron el Premio a la Excelencia Académica, destinando un ítem presupuestario de \$ 2.360.000.
- d) Se otorgaron 5 ayudas médicas para complementar reembolsos médicos por enfermedades de alto costo.
- e) Se pagaron \$ 4.204.017 en subsidios sociales como nacimientos, matrimonios, catástrofe y ayuda médica.

f) Se generaron más de 1.400 egresos por concepto de reembolsos médicos.

g) Se pagó un Bono de Navidad de \$ 30.000 a 420 afiliados, con un gasto que ascendió a los 12.600.000.-

h) Se coordinó con el servicio de salud la vacunación contra la Influenza en la ciudad de Concepción y exámenes preventivos en la Provincia de Concepción, Arauco y Cautín.

i) 350 afiliados (correspondiente a un 82%) cobraron beneficios.

j) Se realizaron actividades recreativas en las diferentes Provincias de la jurisdicción con una participación aproximada de 300 afiliados.

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 2% anual.

IV. Desafíos para el año 2013-2014 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.

Antes de terminar, no puedo dejar de felicitar a todos los funcionarios de la Dirección de nuestro servicio, pasando por la Dirección Jurídica, Auditoría, Administración y Finanzas, que junto a sus propios equipos de trabajo, han coordinado, liderado y apoyado, toda la gestión y funcionamiento de cada unidad, centro y Consultorio Jurídico de la CAJ Biobío, y que ahora podemos demostrar a ustedes sus resultados, cumpliendo a la fecha todos los objetivos trazados, lo que permite, en definitiva, un mayor éxito en las tareas que a cada una de las referidas unidades operativas le corresponden en función siempre de nuestro Consultante.

Agradecer también el apoyo del Honorable Consejo Directivo y su Presidente, órgano superior jerárquico de la CAJ Biobío y que por tanto forma parte de ella, quienes con dedicación y responsabilidad, han dispuesto las líneas institucionales de este servicio, que a este Director le ha correspondido ejecutar, dirigir y administrar, y que gracias a ese apoyo y aporte permanente, se han visto los avances que día a día se cumplen en la CAJ Biobío, con una fuerte preocupación en todos los aspectos que hoy se exponen ante ustedes.

Finalmente agradecer muy especialmente a todos los funcionarios de la CAJ Biobío, que día a día han demostrado un alto compromiso social, profesionalismo, eficiencia y dedicación, y que permiten que hoy nos proyectemos ante la comunidad como un servicio eficiente y eficaz en la atención jurídico social.

Muchas gracias a todos.