

Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío

Regiones de Ñuble, Biobío, Araucanía,
Los Ríos, Los Lagos y Aysén.

Memoria Anual Año 2019



**Corporación
de Asistencia
Judicial**

Biobío

**Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos**

Sitio web: www.cajbiobio.cl

Palabras Director General (s)	2
Nuestra Organización.....	3
Resumen Gestión 2019	7
Convenios Interinstitucionales	13
Proyectos de Inversión Sectorial	15
Capacitación.....	16
Requerimientos de Información.....	19
Resultados Compromisos Institucionales.....	21
Labor de la CAJ Biobío 2019	22
Prácticas Profesionales Egresados de Derecho	41
Participación Ciudadana.....	45
Hitos de Gestión 2019.....	51
Desafíos 2020.....	57
Planificación Estratégica 2020- 2024	58

Palabras Director General (s)

2



La pandemia por COVID-19 que impacta a nuestro país y al mundo en la actualidad, nos ha obligado no sólo a adecuar rápida y radicalmente la forma de relacionarnos, sino también a redefinir con la misma premura y profundidad los mecanismos de atención institucional.

Hace un año atrás, nadie podría haber predicho que estaríamos operando remotamente y haciendo uso intensivo de todas las herramientas tecnológicas y virtuales para mantener la continuidad del Servicio. Sobre todo, para atender aquellas materias que, en este contexto, han tomado especial relevancia, como las de índole laboral y violencia intrafamiliar.

Pero lo cierto es que, actualmente, tenemos que hacernos cargo de esta complejidad que nos toca vivir, enfrentando los cambios necesarios para poder ayudar a las personas en sus necesidades jurídicas. Un desafío mayor que hemos asumido como equipo humano, con todas sus implicancias y limitaciones dada la magnitud de la situación y de la cual ninguna institución ha podido sustraerse.

Pero enfrentar los desafíos es parte de la historia de nuestra Institución desde su nacimiento hace 39 años. Paulatinamente, hemos debido enfrentar las exigencias de una sociedad cada vez más empoderada en sus derechos y modificaciones legales que han impactado en la gestión institucional, sobre todo en lo referente a la especialización, difusión de derechos y, en definitiva, al rol relevante que cumplimos como garantes en el acceso a la Justicia de las personas en una amplia variedad de materias jurídicas y sociales.

Sobre todo, el año 2019, nuestro trabajo estuvo centrado en cómo respondemos de manera más eficiente a estas nuevas demandas sociales, trabajando y rediseñando cada área de gestión institucional-Estadística, Recursos Humanos, Jurídica—con la finalidad de otorgar un servicio moderno y eficaz a las personas que, cada día, ponen su confianza en nosotros.

Esta “Memoria Anual”, da cuenta de este trabajo y del compromiso de cada uno de los funcionarios y funcionarias de la Institución para enfrentar los desafíos que, como el de ahora y los que seguramente vendrán, debe unirnos para seguir construyendo juntos esta gran Institución.

**Gonzalo Contreras Reyes**
Director General (s)
CAJ Biobío

Nuestra Organización

Origen

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, es un organismo público encargado de proveer de defensa judicial gratuita a quienes no pueden pagar por ella, en cumplimiento del mandato de la Constitución Política de Chile que garantiza un acceso igualitario a la justicia a todos los ciudadanos (artículo 19 N.º 3 de dicho texto). Administrativamente depende del Ministerio de Justicia, quien provee los fondos para su funcionamiento.

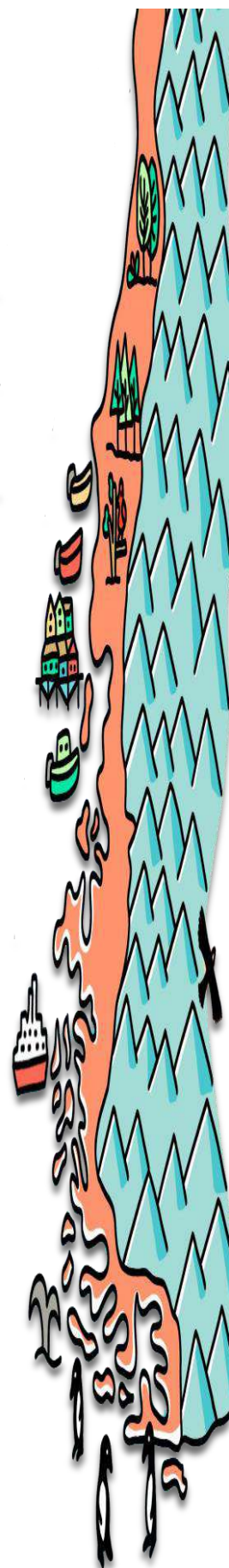
Su historia se remonta a los antiguos consultorios jurídicos mantenidos por el Colegio de Abogados de Chile, los que fueron refundidos en este organismo en 1980, por la Ley N°17.995, y de los cuales son sucesores.

Distribución Geográfica

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, tiene una competencia territorial que se extiende geográficamente en las regiones del territorio nacional, abarcando las regiones de Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén. Las dependencias centrales se encuentran emplazadas en la Región de Biobío, específicamente en la ciudad de Concepción, se ubica la Dirección General. Adicionalmente, en cada una de las regiones en que tiene presencia la Corporación dispone de Direcciones Regionales, Oficinas Especializadas y Consultorios Jurídicos que funcionan dentro de su territorio jurisdiccional.

Cobertura	Regiones de su Jurisdicción						Total
	Ñuble	Biobío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	
Nº Consultorios fijos	5	23	9	2	8	4	51
Nº Consultorios móviles	0	2	3	0	3	0	8
Nº Oficinas jurídicas de atención	18	12	25	10	11	1	77
Nº Centros mediación	1	1	1	0	1	0	4
Nº Oficinas de Defensa Laboral	1	2	2	1	3	2	11
Nº Centros de Víctimas	1	1	1	1	1	1	6
Nº de Centros de Representación Jurídica de NNA	1	2	0	1	0	1	5
Total Unidades Operativas							162

Las principales materias de atención de la CAJ Biobío son: Familia (divorcio, pensión de alimentos, entre otros); Laborales (despido injustificado, fuero maternal, accidentes del trabajo, entre otros); y Civiles (regularización de título, muerte presunta, juicios ordinarios, entre otros). La CAJ, en su afán de mantener contacto con la comunidad, ha celebrado convenios, como el convenio con SENADIS y Convenio de Colaboración con el Ministerio de Justicia; Programa Representación Jurídica Niños Niñas y Adolescentes, Mi Abogado.



Nuestra Organización

Misión

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.



Visión

Al 2024, la Corporación será reconocida por brindar a las personas una asesoría cercana en obtención de las soluciones jurídicas más convenientes por fácil acceso, lo que la posiciona como un agente moderno en el sistema de justicia.



Nuestra Organización

Ejes Estratégicos



Alcances de la Misión:

- Representar a los beneficiados de nuestra atención ante los tribunales de justicia, ante los órganos de administración del Estado o ante cualquier entidad pública o privada.
- Orientar, educar, difundir y capacitar jurídicamente, permitiendo a los destinatarios el conocimiento y el ejercicio eficiente de sus derechos.
- Prestar servicios profesionales para la resolución alternativa de conflictos, tales como mediación y conciliación.
- Brindar atención jurídica y psicosocial a personas o grupos vulnerables o en situación de riesgo, a través de proyectos o programas específicos tendientes a otorgar una atención integral.
- Complementariamente con los alcances de la misión y en relación con los egresados de derecho, la Corporación debe dar cumplimiento al DTO-265 y de esta forma; Proporcionar a los egresados de derecho, postulantes al título de abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la ley.

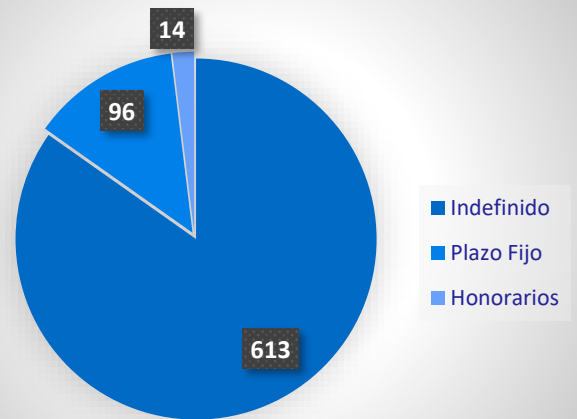
Nuestra Organización

Conformación

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, está integrada por un universo de 613 funcionarias y funcionarios de la nómina aprobada del personal, de los diversos ámbitos, 96 trabajadores a plazo fijo y 14 trabajadores a honorarios contratados a diciembre de 2019, en tareas específicas en calidad de remplazos, suplentes o interinos en su gran mayoría y por tiempos determinados, tanto profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares, que día a día entregan una atención profesionalizada, completa, expedita, sincera, de apoyo y contención.



Total Funcionarios



El grupo humano que integra la Corporación está constituido por su Director General (s), Director Jurídico, Directores/a Regionales de Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén, Jefaturas Administrativas y Asesores de las diferentes áreas, Personal Administrativos de las diferentes áreas, Abogados/as Jefes, Coordinadores de las Unidades, Abogados, Asistentes Sociales, Psicólogos/as, Secretarías, Técnicos Jurídicos, Receptores, Auxiliares, Estafetas y Conductores.

Administración y Finanzas

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío cuenta con presupuesto necesario de manera anual con la finalidad de cubrir las necesidades propias del Servicio para entregar una mejor atención a la comunidad.

El presupuesto de la Corporación en el año 2019 se desglosa mediante los ingresos que se informan a continuación:



		Año 2019	
Detalle		Ejecutado	Presupuesto
1110500000	Transferencias corrientes	14.733.750.882	14.733.750.882
1110503001	Subsecretaria de justicia	14.733.750.882	14.733.750.882
1110700000	Ingresos de operación	624.713.326	568.070.000
1110702001	Convenios municipales	426.942.607	369.950.000
1110702002	Costas personales y procesales	78.250.719	78.600.000
1110702003	Otros convenios (SENADIS Y SENAMA)	119.520.000	119.520.000
1110899000	Otros	461.051.227	434.800.357
11110899001	Reintegro licencias médicas	405.894.218	384.000.000
11110899999	Otros (recupero deuda convenios municipales)	55.157.009	50.800.357
1111501001	Saldo inicial de caja	90.150.000	90.150.135

Resumen Gestión 2019

Del total de ingresos acumulados al 31 de Diciembre de 2019, cabe destacar que hubo una mayor recaudación de la proyectada y con respecto al año anterior, en los ingresos propios por concepto de convenios Municipales registrando un avance del 115,4%, recuperación por licencias médicas alcanzó un avance del 109,8% y por concepto de Convenios de años anteriores registró un avance del 108,6%, que obedecen a las medidas adoptadas para potenciar las gestiones de cobranza en el último trimestre del año, superando de esta manera las proyecciones realizadas inicialmente.

Respecto a la ejecución presupuestaria se adjunta estado 2019.

Detalle	Año 2019	
	Ejecutado	Presupuesto
Gastos en personal	12.626.731.206	12.763.814.000
Bienes y servicios de consumo	1.662.665.605	1.908.314.457
Prestaciones de seguridad social	219.676.740	494.660.985
Transferencias corrientes	12.268.610	12.269.000
Adquisición de activos no financieros	266.020.054	340.702.797
Total presupuesto	14.787.382.215	15.519.761.239

El año 2019, se caracterizó por una fuerte inversión en el Eje Estratégico del Fortalecimiento Institucional, enfocado a mejorar las condiciones laborales de nuestros funcionarios. Es así que se invirtió en mobiliario estandarizado para todas las unidades operativas, en sistemas y equipos informáticos, lo que es fundamental para que nuestros funcionarios/as puedan desarrollar su trabajo de mejor formar y sentar las bases para la modernización del servicio.

Concepto	Monto (m\$)
Vehículos	17.424.861
Mobiliario y otros	117.370.555
Máquinas y equipos	36.796.877
Programas informáticos	22.577.199
Equipos informáticos	71.850.262
Total	M\$ 266.020.054

Presupuesto Programa Mi Abogado.

Con fecha 21 de marzo 2019, fue autorizado para el Programa Mi Abogado Caj Biobío 2019 presupuesto por un monto de M\$ 1.206.656, según Ord. N°1860 del Subsecretario de Justicia.

En el mes de abril del 2019, se inicia funcionamiento de Programa Mi Abogado en la ciudad de Valdivia y Coihayque.

		Año 2019	
Detalle		Ejecutado	Presupuesto
1110500000	Transferencias corrientes	1.489.276.249	1.489.276.249
1110503001	Subsecretaria de justicia	1.489.276.249	1.489.276.249
1110899000	Otros	15.585.074	0
11110899001	Reintegro licencias médicas	15.585.074	0
1111501001	Saldo inicial de caja	331.363.458	331.363.458
Total presupuesto		1.836.224.781	1.820.639.707

A contar del mes de agosto de 2019, se informa ampliación del programa Mi Abogado para la región del Biobío y Ñuble, consistente en la contratación de nuevos profesionales, aumentando el presupuesto en la suma de M\$ 278.443.-, la que se formalizó mediante Decreto exento de fecha 30 de octubre de 2019, para cubrir gastos del Subtítulo 21, Subtítulo 22 y Subtítulo 29 para la adecuada habilitación de los funcionarios nuevos.

		AÑO 2019	
Detalle		Ejecutado	Presupuesto
Gastos en personal		1.051.479.297	1.133.082.690
Bienes y servicios de consumo		193.955.520	236.241.861
Prestaciones de seguridad social		10.375.800	4.000.000
Transferencias corrientes		331.363.458	331.363.458
Adquisición de activos no financieros		57.103.024	115.951.698
Total presupuesto		1.644.277.099	1.820.639.707

Con Fecha 31 de diciembre de 2019, mediante Decreto Exento 2.710, se aprobó modificación presupuestaria que reasignó recursos por M\$ 86.000 del subtítulo 21 para el subtítulo 22, 23 y 29, de la Región de Biobío y Ñuble, para cubrir gastos principalmente para el arriendo de un nuevo inmueble y habilitación de este. En la Región de Aysén se reasignaron recursos por M\$ 2.500.- del subtítulo 21 para el subtítulo 29 en la Región de Aysén.

Del total del presupuesto asignado se ejecutó un 90,3%, correspondiendo reintegrar la suma de M\$ 192.012.- que se compone de M\$ 176.362.- más M\$ 15.650.- por ingresos provenientes por recuperación de subsidios por incapacidad laboral.

Los excedentes obedecen al no pago por asignación de desempeño variable, a gastos de operación y adquisición de activos financieros, que con motivo de la aprobación con fecha 31 de diciembre de 2019 de la modificación presupuestaria no se pudieron ejecutar.

Hay que señalar que para este año 2020 se implementará en la Región de la Araucanía y Región de Los Lagos, logrando una cobertura en todas nuestras regiones.

Detalle	AÑO 2019	
	Ejecutado	Presupuesto
Gastos en personal	1.051.479.297	1.133.082.690
Bienes y servicios de consumo	193.955.520	236.241.861
Prestaciones de seguridad social	10.375.800	4.000.000
Transferencias corrientes	331.363.458	331.363.458
Adquisición de activos no financieros	57.103.024	115.951.698
Total presupuesto	1.644.277.099	1.820.639.707



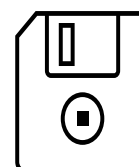
Inversión Informática Programa Mi Abogado.

Cantidad	Ítem	Total
12	Computadores	11.186.874
14	Notebook	7.821.384
15	Impresoras	1.086.800
3	Sistema de videoconferencia más licencia	5.711.609
25	Licencias	7.164.520
28	Monitores	2.365.505
TOTAL		\$ 35.336.692



Adquisición de Activos Fijos Programa Mi Abogado.

Concepto	Monto (m\$)
Vehículos	0
Mobiliario y otros	16.955.109
Máquinas y equipos	6.607.085
Equipos informáticos	26.376.310
Programas informáticos	7.164.520
TOTAL	M\$ 57.103.024



La Corporación complementa su gestión a través de Convenios con otras instituciones públicas y privadas.

El año 2019 se firmaron 13 convenios, para seguir avanzando en el trabajo en redes y mejorar los servicios que se presenten a la comunidad.

Es importante destacar que la CAJ del Biobío, ha suscrito diversos convenios que se encuentran vigentes con Municipios y otros organismos relacionados en periodos anteriores.



Se destacan los convenios firmados por su impacto en el acceso a la justicia en temas emergentes desde los años de inicio de cada convenio. Es así como la importancia de cada convenio permitió que parte de la comunidad tuviese una atención personalizada y de calidad, accediendo a un servicio eficaz y conforme a sus requerimientos. A continuación, se presenta un resumen de los convenios y actualizaciones que se han suscrito durante el año 2019.

Convenios Interinstitucionales

Año	Denominación del Acto	Fecha	Breve Descripción del Objeto del Acto
2019	Convenio Cooperación	17-10-2019	Convenio cooperación Municipalidad de Talcahuano- Caj Biobío.
2019	Convenio Colaboración	02-07-2019	Convenio colaboración Municipalidad de Yumbel- Caj Biobío.
2019	Convenio Colaboración	02-07-2019	Convenio colaboración Municipalidad de San Nicolas.
2019	Convenio Colaboración	02-07-2019	Convenio colaboración Municipalidad de Ranquil- Caj Biobío.
2019	Convenio Colaboración	02-07-2019	Convenio colaboración Municipalidad de Portezuelo- Caj Biobío.
2019	Convenio Colaboración	02-07-2019	Convenio colaboración Municipalidad de Pinto.
2019	Convenio Colaboración	02-07-2019	Convenio colaboración Municipalidad de Coronel.
2019	Convenio Colaboración	02-07-2019	Convenio colaboración Municipalidad de Cañete-CAJ Biobío.
2019	Convenio Colaboración	02-07-2019	Convenio colaboración Municipalidad de Cabrero- CAJ Biobío.
2019	Convenio Colaboración	02-07-2019	Convenio colaboración Municipalidad de Mulchén- CAJ Biobío.
2019	Convenio Colaboración	19-01-2019	Convenio colaboración entre el Ministerio de Justicia y CAJ Biobío programa representación jurídica niños niñas y adolescentes.
2019	Convenio Cooperación	02-01-2019	Convenio colaboración Municipalidad de Penco- CAJ Biobío.
2019	Convenio Cooperación	02-01-2019	Convenio colaboración SENADIS- CAJ Biobío.

Durante el año 2019 se trabajó a nivel de la Dirección Jurídica en el potenciamiento de la línea de Solución Colaborativa de Conflictos en su mecanismo de Mediación a través de la celebración de Convenios de Colaboración con Municipalidades en esta materia. Así, por ejemplo, se suscribió un Convenio en este ámbito con la I. Municipalidad de Talcahuano, el cual está próximo a ser renovado, atendidos los resultados positivos de su ejecución.

Edificio de Justicia Puerto Montt.

El proyecto construcción Edificio sector Justicia Puerto Montt código BIP 30085115-0 tiene por finalidad dotar a la Corporación de un moderno edificio emplazado en Avenida Presidente Ibáñez N°600 de la ciudad de Puerto Montt, permitiendo constar con instalaciones más amplias y modernas que permitan brindar una adecuada atención a nuestros usuarios, como también permitir a nuestros funcionarios/as desarrollar sus funciones en un ambiente grato y adecuado a las labores que desarrollan.

- Cantidad de beneficiarios: 40.000.

Objetivos.

- Mejorar la calidad de atención a los usuarios de la CAJ, disminuyendo sus tiempos y costos de traslados.
- Mejorar la calidad del ambiente de trabajo en donde se desarrolla la atención jurídica y social.



Este proyecto fue financiado con fondos sectoriales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, siendo la contraparte la unidad técnica de la Dirección de Arquitectura del Ministerio Obras Públicas Región de los Lagos.

Plan Anual de Capacitación.

Para el año 2019, se autorizaron \$42.000.000, para financiar actividades de capacitación, dirigida a los funcionarios/as de la institución.

Las capacitaciones definidas por la institución dirigidas según perfil de funcionarios fueron las siguientes;

1. Probidad Administrativa; Dirigido a 670 funcionarios/as de la CAJ Biobío.
2. Manejo Comunicacional y Gestión de Crisis; Dirigido a 20 funcionarios/as directores y funcionarios/as que gestionan crisis y periodistas.
3. Técnicas de Trabajo con Niños y Niñas; Dirigidos 60 funcionarios/as que cumplan funciones en las unidades móviles y a funcionarios/as que se destacan en materias de difusión.
4. Procedimiento ante Policía Local; Dirigido a 90 abogados que cumplan funciones en estas materias.

En el **Fondo de Apoyo a Capacitaciones Individuales**, el cual financia parte del costo de capacitaciones de funcionarios/as que lo solicitaron. Los fondos fueron distribuidos entre funcionarios/as de toda la jurisdicción, se destacan las siguientes capacitaciones.

1. Diplomado en teorías de género y políticas públicas.
2. Diplomado Psicología Jurídica en Juicios de Familia.
3. Seminario Internacional de Infancia y Terapia Sistémica; Encuentros y desencuentros en el trabajo clínico con niños.
4. Familia, infancia, adolescencia en el contexto jurídico.
5. Curso Herramientas Secretariado Administrativo.
6. Curso Asistente de Recursos Humanos.

Así también, se ejecutaron 2 capacitaciones adjudicadas el año 2018;

1. Planificación para el trabajo dirigido a 150 jefaturas.
2. Herramientas SQL (Excel); Dirigido a 30 funcionarios



Capacitaciones Gestionadas y/o invitaciones recibidas.

Nuestra institución gestiona actividades de capacitación internas, con otros organismos del Estado, Universidades y otros, y/o recibe invitaciones, en las cuales participaron nuestros funcionarios/as. Esto cumple el objetivo de complementar, informar, actualizar y/o mejorar las competencias de los participantes, es así como nuestros funcionarios/as participaron de las siguientes actividades;

1. Seminario 10 Aniversario Reforma Laboral, Perspectivas y Desafíos; Gestionado con la Universidad Católica de Concepción.
2. Taller Planificación y Evaluación de Proyectos Sociales; Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
3. Taller Facilitadores para la Innovación Pública-Laboratorio de Gobierno.
4. Curso SIAPER; Contraloría General de la República
5. Análisis de Casos; Mi Abogado CAJ Biobío.
6. Enfoque de Género; Ministerio de la Mujer y Enfoque de Género.
7. Mirando las Políticas Públicas desde los intereses de las víctimas de delitos violento en Chile; Invitación Proyecto FONDECYT.
8. Charla Informativa Ley n°20.948; Recursos Humanos CAJ Biobío.
9. Taller Innovación Pública; Recursos Humanos CAJ Biobío.
10. Inducción general a la Administración del Estado, Contraloría General de la República, entre otros.



Capacitación

Capacitaciones en el marco de Riesgos Laborales.

En el marco de plan anual de prevención de riesgos laborales, se gestionaron las siguientes actividades con la Asociación Chilena de Seguridad;

1. Taller comunicándonos
2. Liberándonos de la fatiga mental, dirigido a nuestras secretarías.
3. Liberándonos de la fatiga mental, dirigido a nuestras/os Asistentes Sociales y Psicólogos.
4. Manejo de Extintores, en Valdivia.

Es importante señalar, que se gestionan diferentes temáticas, según la realidad y necesidad de los funcionarios/as de cada región que integra nuestra jurisdicción.

Capacitaciones nuevo Sistema Estadístico SAJ.

Durante el año 2019, la CAJ Biobío, asumió un gran desafío, que fue la implementación y puesta en marcha del Sistema Estadístico SAJ. Para ello, se firmó un convenio de colaboración con la CAJ Metro, quien entregó sus conocimientos al equipo SAJ, liderado por la Unidad de Control de Gestión. Es así como se inyectaron nuevos recursos a fin de llevar a cabo esta implementación.

Se realizaron un total de 22 jornadas de capacitación de 16 horas en aula. Posterior a ello se llevó a cabo capacitación en terreno en cada unidad para implementar el proceso de migración con datos de cada Consultorio Jurídico. En la capacitación realizada a los funcionarios y postulantes se expuso tanto la migración, como la implementación del sistema. Así, se realizaron jornadas de capacitación SAJ con las jefaturas, a fin de instruirlos en temas relativos a su función. Finalmente, se inició el proceso de apoyo y reforzamiento de la capacitación durante el año 2019.



Solicitudes de Información vía Transparencia

Código	Solicitante			Fecha	Estado
AK011T0000139	Nicolás	Parra		2019-01-02	Respuesta entregada
AK011T0000140	Luis	Acevedo		2019-01-04	Respuesta entregada
AK011T0000141	Nataliscap Ltda.			2019-01-08	Respuesta entregada
AK011T0000142	María cecilia	Guzmán	Miranda	2019-01-14	Respuesta entregada
AK011T0000143	Camila	Cancino	Montoya	2019-02-06	Respuesta entregada
AK011T0000144	Raul	Silva	Delgado	2019-02-10	Respuesta entregada
AK011T0000145	Claudia	Fachinetti	Farran	2019-02-11	Respuesta entregada
AK011T0000146	Julian	Segovia	Calderon	2019-02-12	Respuesta entregada
AK011T0000147	Justiciabilidad	De niños y mujeres		2019-02-16	Solicitud desistida
AK011T0000148	Katherine	Llanos		2019-03-05	Respuesta entregada
AK011T0000149	Gestion22 capacitaciones			2019-03-11	Respuesta entregada
AK011T0000150	Nicolás	Parra		2019-03-14	Respuesta entregada
AK011T0000151	Susana	Lazcano	Krauser	2019-03-22	Respuesta entregada
AK011T0000152	Ignacio	Canales	Molina	2019-04-05	Respuesta entregada
AK011T0000153	Franccesca	Catril	Labayru	2019-04-09	Respuesta entregada
AK011T0000154	Rossana	Jara		2019-04-16	Respuesta Entregada
AK011T0000155	Felipe	Moraga		2019-04-23	Respuesta Entregada
AK011T0000156	Inforedchile Spa			2019-04-26	Respuesta Entregada
AK011T0000157	Sebastián	Miranda		2019-05-03	Respuesta Entregada
AK011T0000158	Miguel	Díaz	Valenzuela	2019-05-04	Respuesta Entregada
AK011T0000159	Patricia	Perez		2019-05-08	Respuesta Entregada
AK011T0000160	Pedro	Soto		2019-05-09	Respuesta Entregada
AK011T0000161	Pedro	Soto		2019-05-17	Respuesta Entregada
AK011T0000162	Thelma	Cofré	Richter	2019-05-24	Respuesta Entregada
AK011T0000163	Margarita Alejandra	Azua	Soto	2019-05-28	Respuesta Entregada
AK011T0000164	Trinidad	Leal		2019-06-06	Respuesta Entregada
AK011T0000165	Hayder	Espinoza	Soto	2019-06-06	Respuesta Entregada

Solicitudes de Información vía Transparencia

Código	Solicitante			Fecha	Estado
AK011T0000167	Eugenioc	Llanos	Clavijo	2019-06-26	Respuesta Entregada
AK011T0000168	Jessica	Valenzuela	Moya	2019-07-02	Respuesta Entregada
AK011T0000169	Jessica	Valenzuela	Moya	2019-07-02	Respuesta Entregada
AK011T0000170	Segundo	Carvajal		2019-07-15	Respuesta Entregada
AK011T0000171	Álvaro	Morales	Cabezas	2019-07-17	Respuesta Entregada
AK011T0000172	Margarita Alejandra	Azua	Soto	2019-07-30	Respuesta Entregada
AK011T0000173	Lucas	Escalona	Flores	2019-08-03	Respuesta Entregada
AK011T0000174	Gaspar	Jenkins	Peña Y Lillo	2019-08-08	Respuesta Entregada
AK011T0000175	Marjorie	Soto		2019-09-03	Respuesta Entregada
AK011T0000176	Catalina	Astudillo	Del Río	2019-09-27	Respuesta Entregada
AK011T0000177	INFOREDCHILE Spa			2019-10-02	Respuesta Entregada
AK011T0000178	Rodrigo	Sánchez		2019-10-15	Respuesta Entregada
AK011T0000179	Rosa María	Sotomayor	Sánchez	2019-10-17	Respuesta Entregada
AK011T0000180	Margarita Alejandra	Azua	Soto	2019-11-05	Respuesta Entregada
AK011T0000181	Margarita Alejandra	Azua	Soto	2019-11-05	Respuesta Entregada
AK011T0000182	Patricio	Thomas	Soto	2019-11-08	Respuesta Entregada
AK011T0000183	Hayder	Espinoza	Soto	2019-11-09	Respuesta Entregada
AK011T0000184	Hayder	Espinoza	Soto	2019-11-12	Respuesta Entregada
AK011T0000185	Hayder	Espinoza	Soto	2019-11-12	Respuesta Entregada
AK011T0000186	Pedro	Soto		2019-11-21	Respuesta Entregada
AK011T0000187	Diego	Barria	Hernández	2019-12-02	Respuesta Entregada
AK011T0000188	Maximiliano	Mannett	Olivares	2019-12-04	Respuesta Entregada
AK011T0000189	Fahra	Nehgme	Cristi	2019-12-11	Respuesta Entregada
AK011T0000190	Rodrigo	Sánchez		2019-12-21	Respuesta Entregada

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, ha cumplido con las metas asociadas a la asignación de modernización y con las metas institucionales asociadas a la asignación especial por desempeño, correspondientes al año 2019, de acuerdo con el siguiente detalle:

Asignación	Metas		Ponderación	Cumplimiento ponderado	Total
Modernización	1. Diseño e implementación de un mecanismo de medición de la satisfacción usuaria.		40%	40%	100%
	2. Ejecución de un Plan Nacional de Visibilización para las Corporaciones de Asistencia Judicial.		30%	30%	
	3. Elaboración e implementación de un Protocolo sobre Acoso Sexual y Laboral.		30%	30%	
Especial por desempeño	4. Cumplimiento regional de metas asociadas a indicadores del SIG 2019.	Dirección General	100%	98%	98%
		R. del Ñuble y Biobío	100%	98,4%	98,4%
		R. de la Araucanía	100%	97,9%	97,9%
		R. de Los Ríos	100%	99,8%	99,8%
		R. de Los Lagos	100%	99,4%	99,8%
		R. de Aysén	100%	100%	100%

Debido a lo anterior, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, se hace acreedora del pago del componente variable de la Asignación Especial por Desempeño y de Modernización, en su totalidad, para el periodo 2020.

Línea de Atención

La Corporación, cumpliendo con su misión primordial de proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos en las líneas de orientación e información, patrocinio judicial y resolución alternativa de conflictos, durante el año 2019 desarrolló diversas actividades que la vinculan y conectan con la comunidad en las diferentes temáticas que conforman su quehacer y que se refieren a las materias que se desarrollan.

Servicio de Orientación e Información

La Orientación e Información es un servicio que ofrece la asesoría de un profesional abogado y/o asistente social, quien acoge y entrega información socio-jurídica respecto del problema o conflicto consultado dentro de las materias que son de competencia de esta Corporación; los deberes y derechos del usuario; y la forma de materializar el ejercicio de estos. Este es un servicio personal y profesionalizado, que se otorga sin calificación socioeconómica, la cual es solo requerida para el posterior patrocinio de las causas.

Las estadísticas sobre la temática de orientación e información desarrollada por la Corporación en el año 2019 se reflejan en el siguiente cuadro de atención:

	Orientación e información Enero – diciembre 2019
Ñuble	16.886
Biobío	60.935
Araucanía	58.245
Los Ríos	19.414
Los Lagos	29.638
Aysén	6.931
Total	192.049

Representación Judicial

Constituye la línea más representativa de la Corporación, pues ella se refleja en la presentación de demandas y acciones judiciales ante los Tribunales de Justicia, en favor de los usuarios que concurren a nuestros Centros, Unidades u Oficinas requiriendo patrocinio judicial en conflictos jurídicos que no son posibles de ser resueltos a través de las vías alternativas o en caso de haber fracasado las instancias de diálogo.

En esta temática, la Corporación dispone de un cuerpo de profesionales en el ámbito del derecho que escuchan y orientan a los usuarios/as, realizan un estudio acabado de cada problemática y formulan estrategias de trabajo con miras a formular una teoría del caso que permita presentar una defensa jurídica sólida y acabada ante los Tribunales de Justicia.

Los usuarios, para acceder al servicio de atención jurídica que otorga la Corporación, deben cumplir con los requisitos de ingreso que principalmente dicen relación con una calificación socioeconómica a el cual deben someterse, bajo parámetros previamente establecidos por el Servicio. Adicionalmente, cada requerimiento debe superar el estándar de viabilidad jurídica que el equipo de profesionales analiza y califica sobre la base de la pretensión de cada usuario y los medios de acreditación con que cuenta.

La línea de representación judicial, en los últimos periodos, ha tenido un marcado aumento derivado de la celebración de convenios que han surgido con otros Servicios del Estado, contándose entre éstos el convenio CAJ Biobío- SENADIS (para la orientación y representación judicial a personas en situación de discapacidad).

	Representación Judicial Enero – diciembre 2019
Ñuble	4.721
Biobío	17.045
Araucanía	8.459
Los Ríos	4.924
Los Lagos	7.176
Aysén	2.158
Total	44.483

Servicio de Solución Colaborativa de Conflictos

En los últimos años el sistema de solución colaborativa de conflictos se ha vuelto a posicionar como una alternativa real y efectiva de alcanzar fórmulas que permitan poner término a diferencias o discusiones entre los particulares, prueba de ello lo constituye el reconocimiento legal y obligatorio en el ámbito del Derecho de Familia, el desarrollar gestiones previas a través del proceso de Mediación.

La Corporación, como una forma de incentivar las actividades de solución amistosa ha implementado una unidad especialmente destinada a entregar herramientas que permitan a las personas buscar alternativas diversas a la judicialización de sus conflictos, principalmente, en áreas de orden familiar, vivienda, laborales, vecinales, escolares, entre otras diversas, permitiendo que la solución de ellos surja del acuerdo conjunto que adopten las partes con el apoyo de un tercero imparcial que los guíe en la senda de alcanzar un mejor entendimiento a sus diferencias.

La Corporación dispone en la actualidad de Centros de Mediación emplazado en la ciudad de Chillan, Concepción, Temuco y Puerto Montt, que cuenta con profesionales especialmente capacitados en la materia, que, a través del diálogo, el respeto y la comunicación les proponen diversas alternativas que les permita acercar sus posiciones y generar vías de solución.

En los últimos años se ha comprobado que las alternativas de solución amistosa se han incrementado considerablemente y en dicho proceso la Corporación ha intervenido activamente, a través de sus profesionales permitiendo la implementación de un mecanismo de resoluciones, inclusive en temáticas que en el ámbito jurídico no son abordadas por el Servicio.

	S.C.C Enero – diciembre 2019
Ñuble	230
Biobío	1.391
Araucanía	841
Los Ríos	604
Los Lagos	763
Aysén	163
Total	3.992



Prevención y Promoción de Derechos.

La línea de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos consiste en la promoción, prevención y difusión de los Derechos y Deberes de las personas, a través de actividades de carácter comunitario dirigidas a la población en general. Estas actividades pueden ser en la modalidad de talleres, charlas, plazas de justicia, y otras que tienen por objeto informar y educar a las personas sobre sus deberes y derechos, la forma como hacerlos valer y prevenir conflictos de connotación jurídica.

Cantidad de actividades realizadas: 1.907 actividades en las cuales se atendieron mujeres y hombres, por diferentes medios entre cuales destacan radios, medios escritos y página web.

	Actividades realizadas
Ñuble	106
Biobío	463
Araucanía	805
Los Ríos	143
Los Lagos	200
Aysén	190
Totales	1.907



Gestión por Unidad.

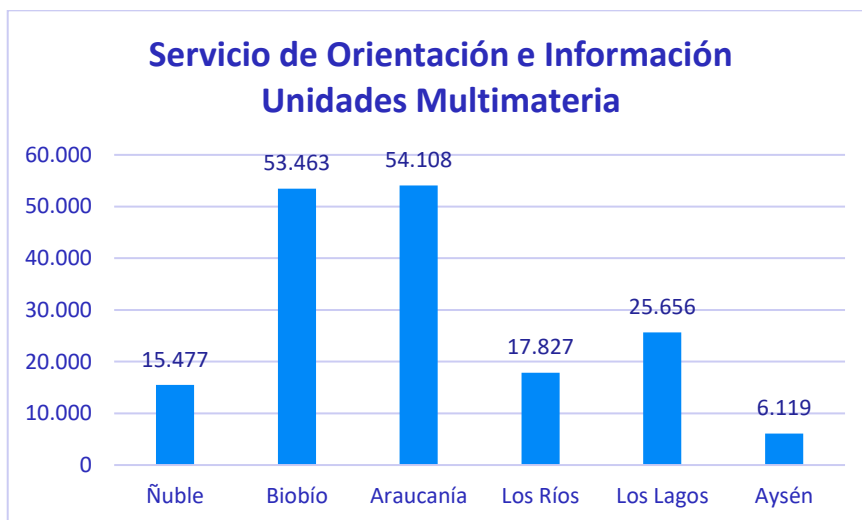
Unidades Multimateria (Consultorios Jurídicos).

Servicio de Orientación e Información.

Cantidad de atenciones realizadas: Se realizaron 172.650 orientaciones, las que le permitió a nuestros usuarios resolver sus dudas y avanzar en la resolución de sus conflictos.

	Orientación e información Enero – diciembre 2019
Ñuble	15.477
Biobío	53.463
Araucanía	54.108
Los Ríos	17.827
Los Lagos	25.656
Aysén	6.119
Total	172.650

Labor CAJ Biobío 2019



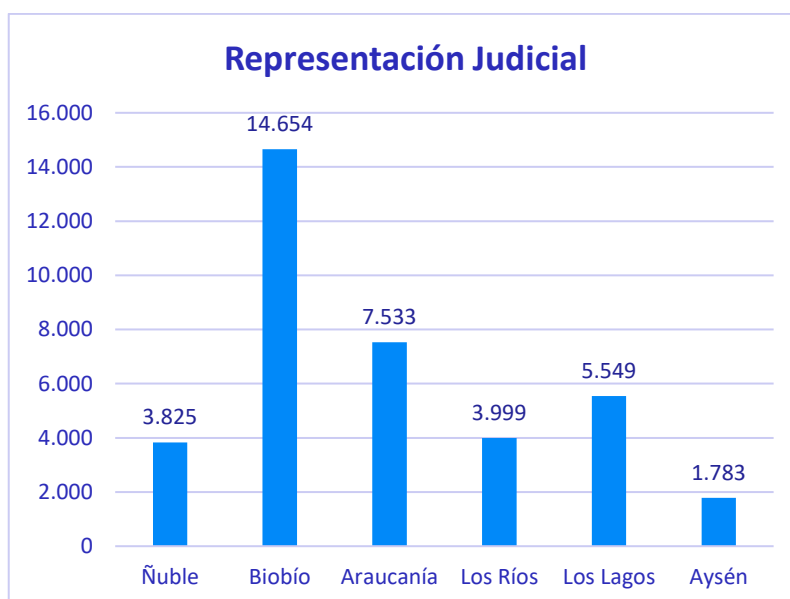
Labor CAJ Biobío 2019

Representación Judicial.

Las estadísticas sobre la temática de representación judicial desarrollada por la Corporación para el año 2019 se reflejan en el siguiente cuadro de atenciones, con desglose de causas terminadas hacia nuestros usuarios:

	Representación judicial Enero – diciembre 2019
Ñuble	3.825
Biobío	14.654
Araucanía	7.533
Los Ríos	3.999
Los Lagos	5.549
Aysén	1.783
Total	37.343

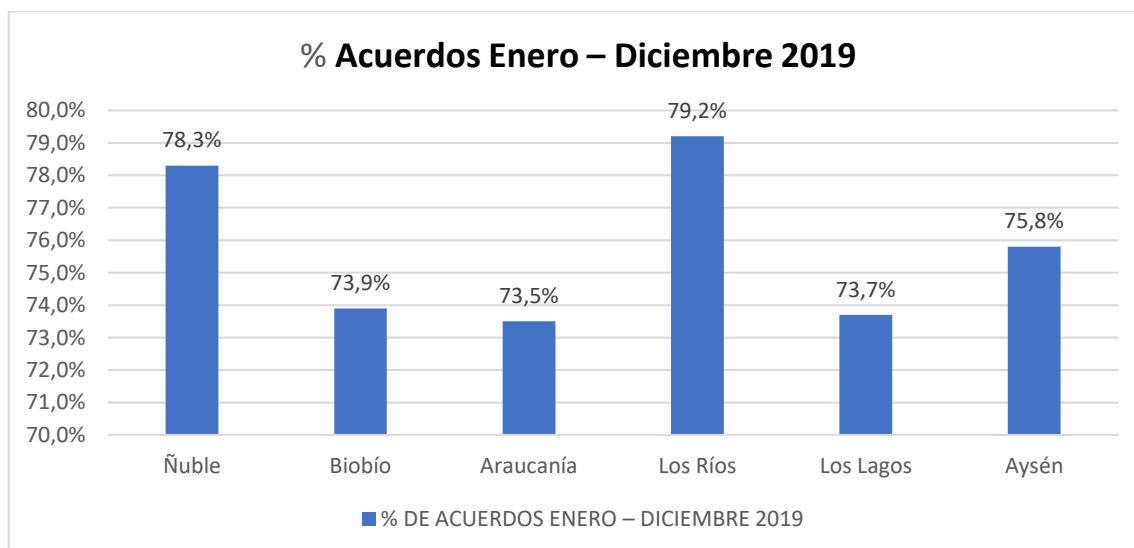
Cantidad de ingreso judicial: 37.343 causas ingresadas a tribunales.



Causas Terminadas.

	Causas terminadas Enero – diciembre 2019	Sentencias favorables Enero – diciembre 2019	% de favorabilidad Enero – diciembre 2019
Ñuble	4.696	3.676	78.3%
Biobío	20.086	14.843	73.9%
Araucanía	12.405	9.112	73.5%
Los Ríos	3.869	3.065	79.2%
Los Lagos	9.104	6.712	73.7%
Aysén	2.084	1.580	75.8%
Total	52.244	38.988	74.6%

**Se considera como favorable los términos: Sentencia favorable y avenimiento



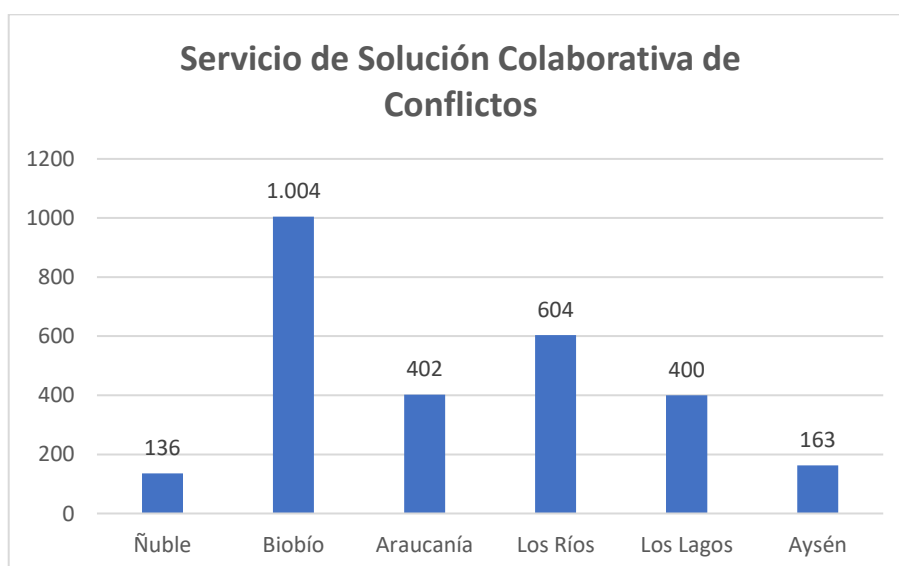
Se destaca que a nivel de Consultorios Jurídicos la Región de los Ríos, que obtiene un 79,2% de resultados con sentencia favorable y/o avenimiento, lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJ BIOBÍO.

Resolución Colaborativa de Conflictos

Unidades Multimateria

	S.C.C Enero – diciembre 2019
Ñuble	136
Biobío	1.004
Araucanía	402
Los ríos	604
Los lagos	400
Aysén	163
Total	2.709

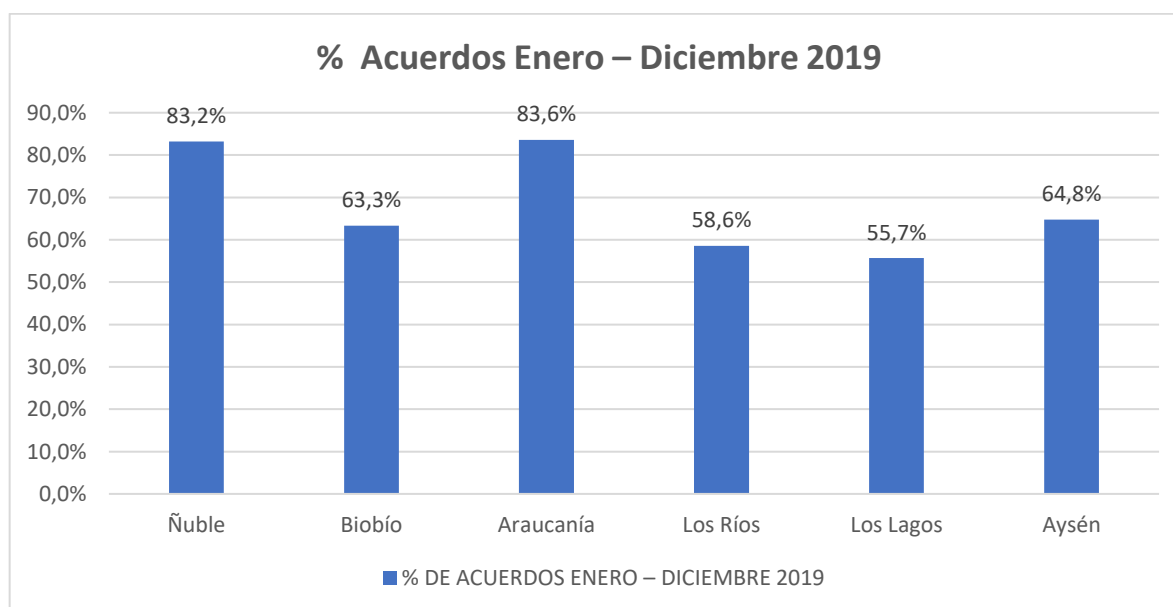
Cantidad de Casos SCC: 2709.



Resultado Solución Colaborativa de Conflictos.

	Total Terminados Con Acuerdo	Total De Términos Administrativos	Total Terminados Sin Acuerdo	Total Terminados	% De Acuerdos
Ñuble	109	7	15	131	83.2%
Biobío	617	192	166	975	63.3%
Araucanía	286	16	40	342	83.6%
Los Ríos	352	170	79	601	58.6%
Los Lagos	233	67	118	418	55.7%
Aysén	94	35	16	145	64.8%
Total	1.691	487	434	2.612	64.7%

**Se considera como favorable, los términos con acuerdo.



Se destaca que a nivel de Consultorios Jurídicos la Región de la Araucanía, que obtiene un 83,6% de porcentajes con acuerdo en SCC lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJ Biobío.

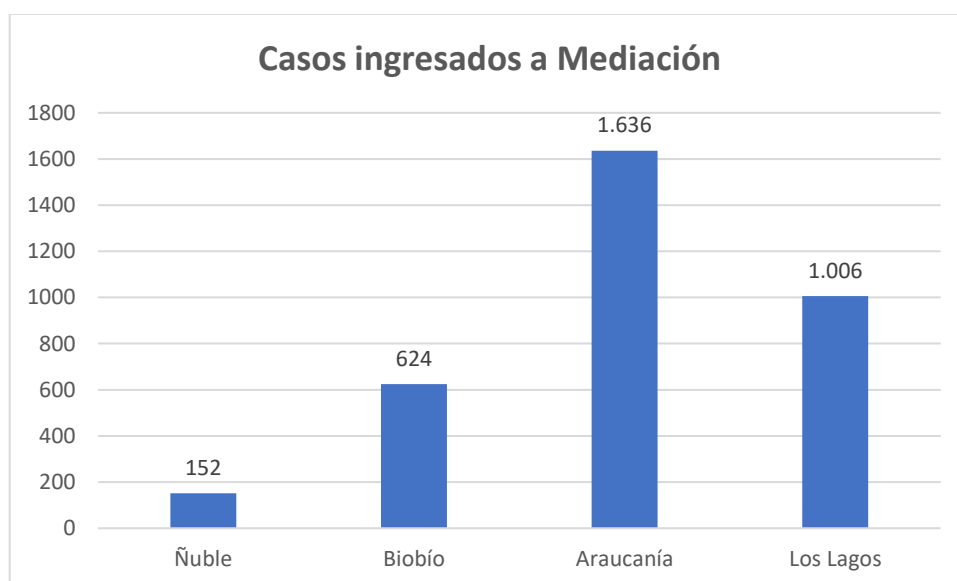
Centros de Mediación

Servicio de Orientación e Información.

Cantidad de atenciones realizadas: Se realizaron 3.418 orientaciones, las que le permitió a nuestros usuarios resolver sus dudas y avanzar en la resolución de sus conflictos.

	Orientación e información Enero – diciembre 2019
Ñuble	152
Biobío	624
Araucanía	1.636
Los Lagos	1.006
Total	3.418

Casos ingresados a Mediación: 3.418

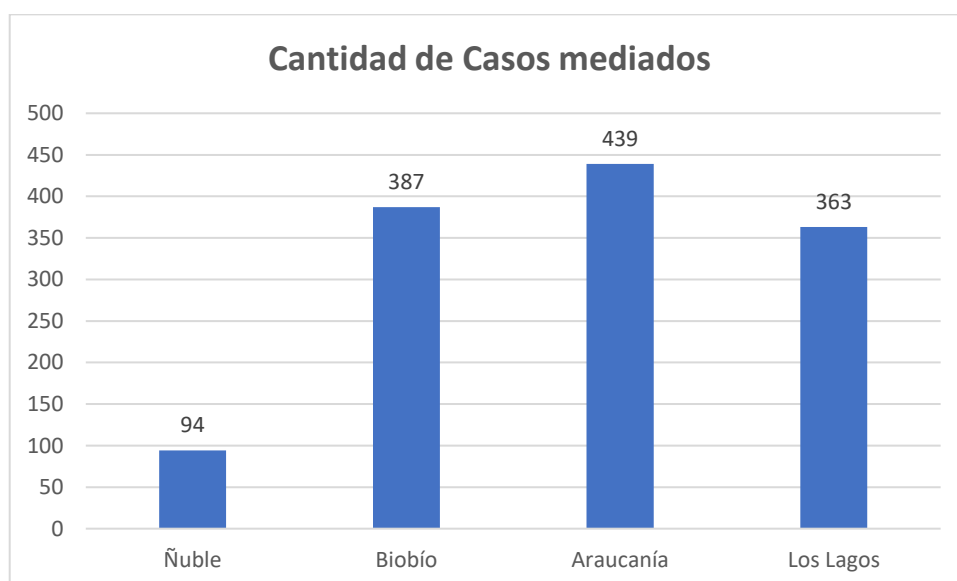


Labor CAJ Biobío 2019

Casos Mediados.

	Enero – diciembre 2019
Ñuble	94
Biobío	387
Araucanía	439
Los Lagos	363
Total	1.283

Cantidad de Casos mediados: 1.283.

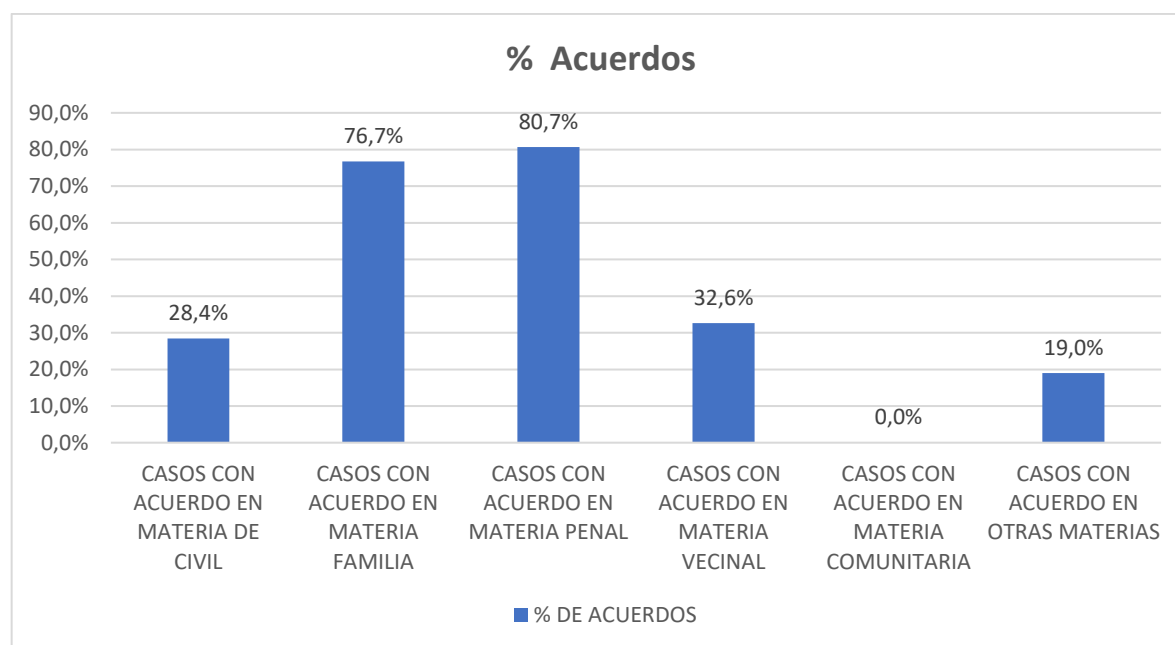


Labor CAJ Biobío 2019

Términos Favorables.

	Casos Mediados	Casos Con Acuerdo	% De Acuerdos
Casos Con Acuerdo en Materia De Civil	317	90	28.4%
Casos Con Acuerdo en Materia Familia	763	585	76.7%
Casos Con Acuerdo en Materia Penal	140	113	80.7%
Casos Con Acuerdo en Materia Vecinal	43	14	32.6%
Casos Con Acuerdo en Materia Comunitaria	0	0	0%
Casos Con Acuerdo en Otras Materias	21	4	19%
Totales	1.284	806	62.8%

**Se considera resultado favorable, los términos con acuerdo.



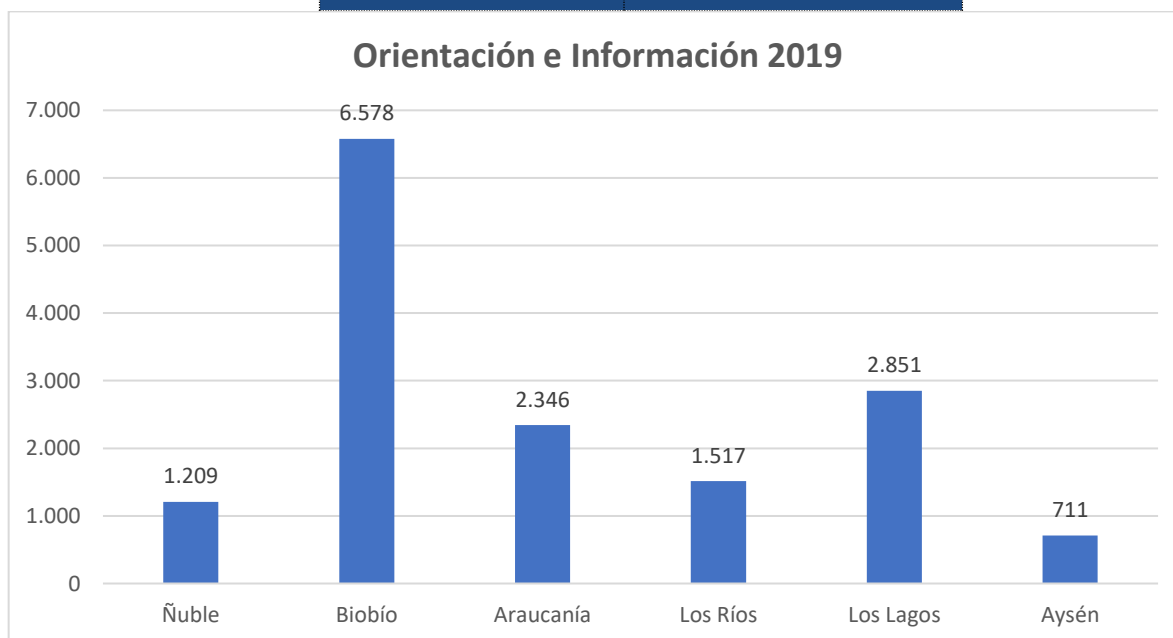
Se destaca que a nivel del Centro de Mediación de la CAJ Biobío, los casos con acuerdo en materia penal, se obtiene un 80,7% de resultados con acuerdo versus los casos efectivamente mediados, lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJ Biobío.

Labor CAJ Biobío 2019

Oficina de Defensa Laboral.

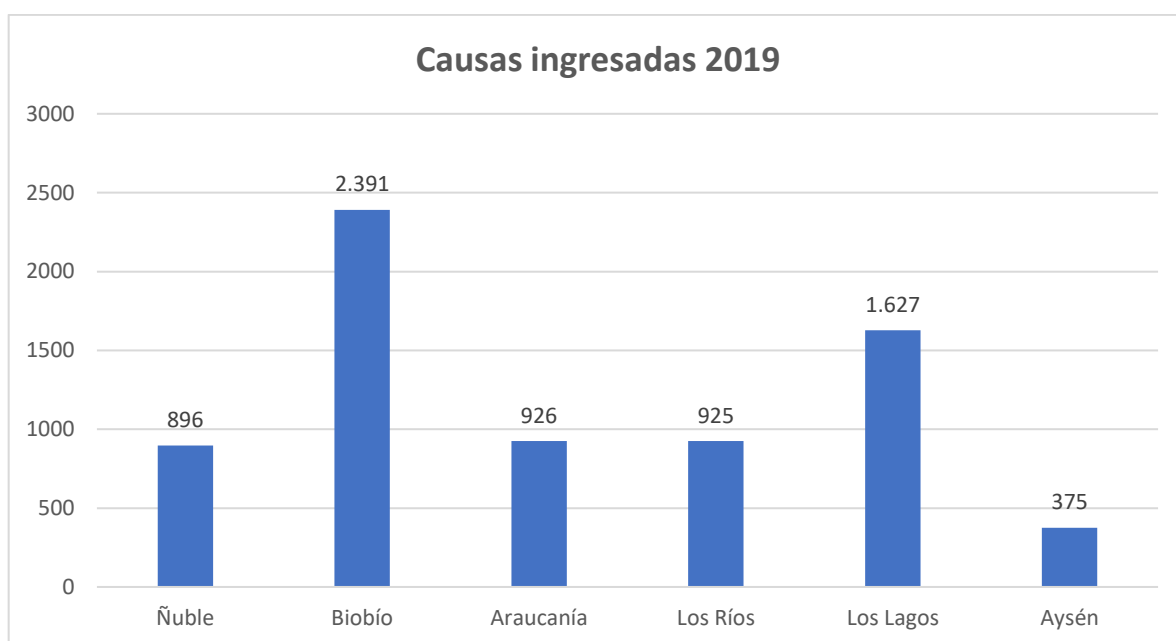
Orientación e Información.

Unidad	Enero a diciembre 2019
Ñuble	1.209
Biobío	6.578
Araucanía	2.346
Los Ríos	1.517
Los Lagos	2.851
Aysén	711
Total	15.212



Patrocinio Judicial.

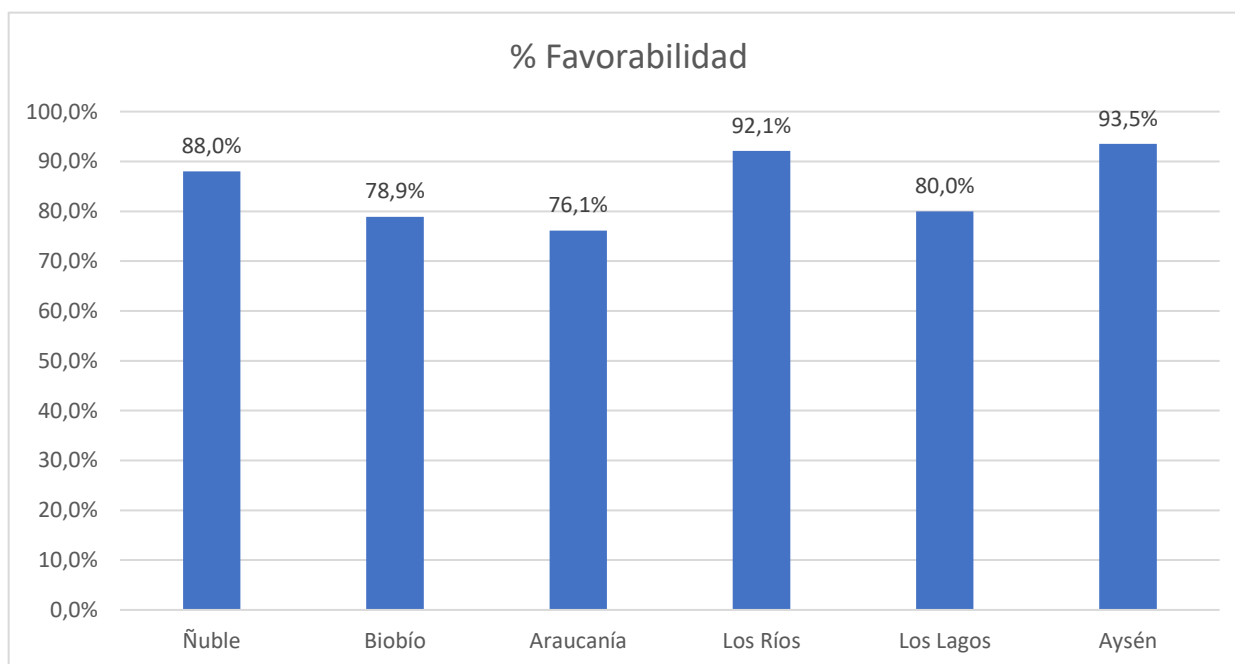
Unidad	Enero a diciembre 2019
Ñuble	896
Biobío	2.391
Araucanía	926
Los Ríos	925
Los Lagos	1.627
Aysén	375
Total	7.140



Causas terminadas y fallo favorable.

Unidad	Causas terminadas	Fallo favorable	% de favorabilidad
Ñuble	570	502	88%
Biobío	1.904	1.503	78.9%
Araucanía	869	661	76.1%
Los Ríos	672	619	92.1%
Los Lagos	1.181	945	80%
Aysén	308	288	93.5%
Total	5.504	4.518	82.1%

**Se consideraron como causas favorables: Sentencias Favorables, Conciliación o Avenimiento, Transacción y Pago directo.

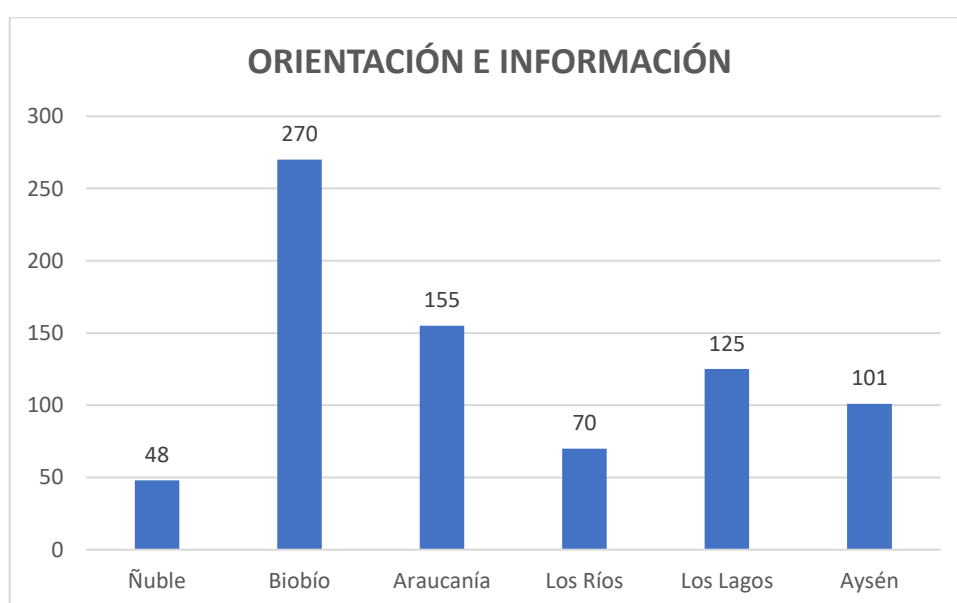


Se destaca que a nivel de las Oficinas de Defensa Laboral la Región de Aysén se obtiene un 93,5% de resultados judiciales favorables o con avenimientos lo cual se debe a la gran experiencia ganada por nuestros profesionales de la CAJ Biobío.

Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos.

Orientación e Información.

	Enero – diciembre 2019
Ñuble	48
Biobío	270
Araucanía	155
Los Ríos	70
Los Lagos	125
Aysén	101
Total	769

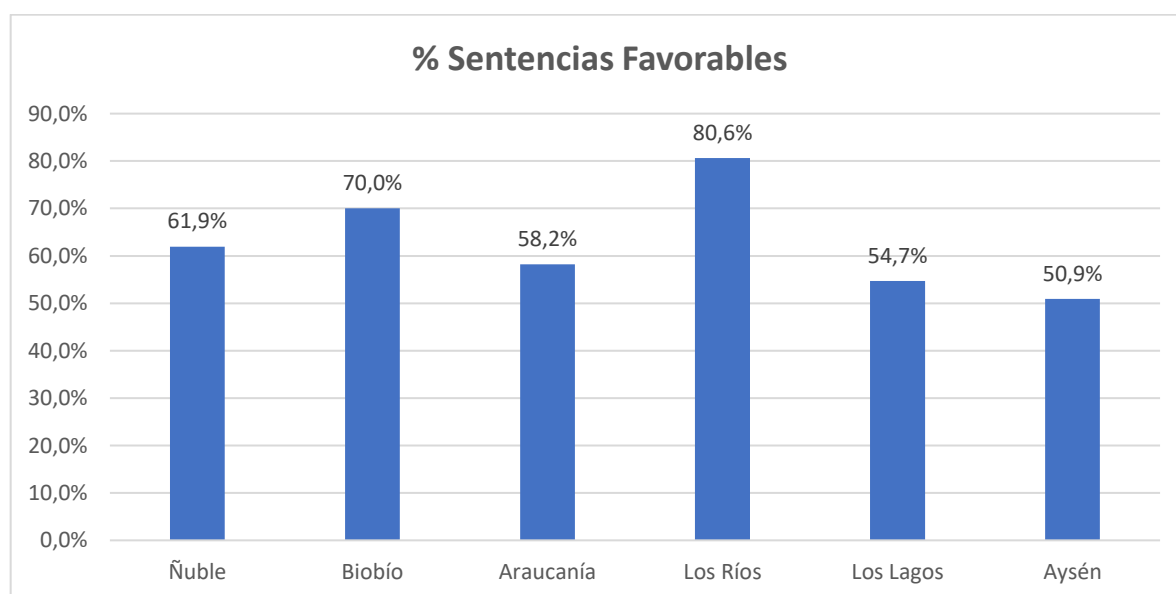


Causas Judiciales Terminadas y Sentencias Favorables.

Unidad	Causas terminadas	Sentencias favorables	% de favorabilidad
Ñuble	21	13	61.9%
Biobío	50	35	70%
Araucanía	79	46	58.2%
Los ríos	36	29	80.6%
Los lagos	53	29	54.7%
Aysén	53	27	50.9%
Total	292	141	61.3%

**Se consideró con termino favorable las causas en materia:

- Penal: Acuerdo reparatorio, suspensión condicional y sentencia condenatoria.
- Familia y Civil: Sentencia Favorable y Avenimiento.



Querellas presentadas y casos vigentes Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos.

Unidad	Querellas Presentadas
Ñuble	21
Biobío	83
Araucanía	74
Los Ríos	30
Los Lagos	74
Aysén	49
Total	305

Dentro de las temáticas que conforman la misión institucional de la Corporación, se encuentra aquella que dice relación con la de proporcionar a los egresados de las Escuelas de Derecho de las Universidades la posibilidad de efectuar su práctica profesional, la que constituye un requisito legal previo que debe cumplir todo postulante a obtener el título de Abogado.

La práctica profesional tiene por objeto, en el orden social, la atención jurídica gratuita de las personas que no cuentan con los medios necesarios para sufragar los gastos de su defensa por abogados particulares y, en el orden didáctico, la aplicación de los conocimientos adquiridos durante los estudios universitarios.

El Decreto Supremo N°265 de 1985 del Ministerio de Justicia, aprobó el Reglamento de Práctica Profesional de Postulantes al Título de Abogado, establece el objeto de ella, los requisitos para realizarla, el período de duración, los derechos, deberes y obligaciones de los postulantes, el proceso de término y calificación, y las medidas disciplinarias.



Universo de Postulantes.

Durante el año 2019, la Corporación recibió un universo total de 746 postulantes provenientes de diferentes universidades del país, quienes entregaron el mayor de sus esfuerzos y conocimiento en post de apoyar a esta institución a cumplir la misión principal para la cual fuera ella creada, la de proporcionar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos en las líneas de orientación e información, patrocinio judicial y resolución alternativa de conflicto.

Las estadísticas sobre el universo de postulantes que fueron recibidos por esta Corporación en el año 2019 se reflejan en el siguiente cuadro estadístico:

Cantidad de postulantes que ingresaron el presente año: 746

	Iniciaron practica	Aprobaron	Renunciaron
Ñuble	62	67	1
Biobío	298	271	6
Araucanía	191	180	0
Los Ríos	86	60	3
Los Lagos	98	70	0
Aysén	11	14	0
Totales	746	662	10

A continuación, se presenta cuadro de inscritos versus aprobados durante el año 2019.

Inscritos:

	Mujer	Hombre
Ñuble	36	26
Biobío	154	144
Araucanía	107	84
Los Ríos	49	37
Los Lagos	59	39
Aysén	6	5
Totales	411	335



Aprobados:

	Mujer	Hombre
Ñuble	32	35
Biobío	142	129
Araucanía	102	78
Los Ríos	34	26
Los Lagos	38	32
Aysén	6	8
Totales	354	308



Premiación de Postulantes Destacados

La actual administración estima oportuno reconocer la labor que desarrollan los postulantes que desarrollan su práctica forense en los diversos Consultorios, Centros, Unidades y Oficinas que dispone la Corporación.

Debido a esto son reconocidos como mejores postulantes, los que se destacan por su compromiso con la institución y su excelente labor realizada, obteniendo así la máxima calificación.

- **Brenda Darlent Lagos Riquelme.**
- Consultorio Jurídico Chillán- Oficina de Familia de Chillan.

Región de
Ñuble



- **Karina Nicole Wikee Contreras.**
- Consultorio Jurídico Concepción- Oficina de Familia de Concepción.

Región de
Biobío



- **Fernanda Belén Carrillo Suarez.**
- Consultorio Jurídico Temuco, Oficina Civil.

Región de la
Araucanía



- **Carolina Mabel Hidalgo Terán.**
- Consultorio Jurídico Valdivia.

Región de
Los Ríos



- **Rodrigo González Alvarado.**
- Consultorio Jurídico Puerto Montt, oficina civil.

Región de
Los Lagos



- **Juan Carlos Vargas Remolcoy.**
- Consultorio Jurídico Coyhaique.

Región de
Aysen



La Participación Ciudadana en la gestión institucional es un acontecimiento y un compromiso creciente en los últimos años, que ha ido incorporándose como una de las líneas de atención con mayor potencial de desarrollo dentro de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, toda vez que cada vez es mayor, tanto el interés ciudadano en las labores que desarrolla nuestro Servicio, como la necesidad de generar una vinculación ciudadana que fortalezca la gestión institucional.

En el año 2019 se realizaron varias acciones en el ámbito de la Participación Ciudadana y en cumplimiento de los mecanismos de participación con la ciudadanía que mantiene nuestra Corporación, siendo los principales los siguientes:

Cuenta Pública Participativa.

La Cuenta Pública Participativa de la Corporación de Asistencia Judicial de la región del Biobío, es una exposición de nuestro quehacer institucional en el periodo respectivo de la gestión de nuestras políticas planes y acciones y que se efectúa una vez durante cada año calendario.

En todas las Cuentas Públicas realizadas la Corporación ha tenido una presencia importante de dirigentes pertenecientes a distintas organizaciones sociales y juntas vecinales. Su presencia en este tipo de actividades representa el avance en las iniciativas que hemos realizado como institución para promover la participación ciudadana.

El proceso de la CPP se dividió en las siguientes etapas:

1. Revisión y observaciones respecto del resumen de la gestión institucional por parte del COSOC de Caj. Biobío, en sesión de fecha 23 de mayo de 2019.
2. Rendición de la CPP en dependencias del Museo de Historia Natural de Concepción, el día 31 de mayo, la que contó con la intervención de la presidenta del COSOC institucional y la asistencia de representantes de la sociedad civil.
3. Período de consulta ciudadana virtual de la CPP que se mantuvo por 45 días en la página Web institucional.

II Consultas Ciudadanas.

Mediante este mecanismo nuestra Corporación pone a disposición de la ciudadanía información base sobre diferentes temas del quehacer institucional y le solicitamos opiniones, propuestas o sugerencias sobre nuestras políticas, planes y programas, acciones o presupuesto, para su análisis y mejoramiento a nuestra gestión.

Durante el año 2019, nuestra Corporación llevó a cabo dos consultas ciudadanas virtuales, aunque no pudo desarrollar un diálogo ciudadano presencial que estaba en la planificación anual, producto del estallido social y las dificultades que se presentaron para ejecutar este tipo de actividades; sin embargo, ello, pudo realizar igualmente otras actividades de participación ciudadana según se indica más adelante.

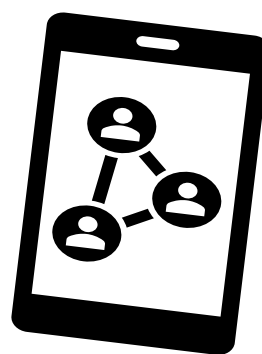
Consultas Ciudadanas Virtuales.

Entre diciembre de 2018 y enero de 2019, La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, en atención a la normativa vigente y las políticas tendientes a fortalecer la participación ciudadana en su gestión institucional, resolvió realizar consulta ciudadana sobre nuevas líneas de atención que pretendía ejecutar en áreas de mediación vecinal, víctimas, derechos infancia indígena y derechos migrante; de manera de conocer la opinión de la ciudadanía al respecto. Esta consulta virtual tuvo la aprobación previa de nuestro COSOC.

Destacable de esta consulta virtual que se mantuvo en la página Web del servicio, atendiendo a las inquietudes vertidas por los ciudadanos, es señalar que el ámbito más destacado fue la petición de realizar una mayor difusión y por ende visibilizar a la Corporación de Asistencia Judicial, ya que incluso dentro de los participantes hubo quienes no conocían la oferta de servicios que tiene la institución para la comunidad.

La segunda consulta virtual trató sobre un tema específico de representación jurídica de adultos mayores vulnerables y se realizó a través de la página Web del servicio entre los meses de septiembre y octubre de 2019, participando un universo de 31 dirigentes de organizaciones de la sociedad civil.

La mayoría de los participantes confirmaron la urgente necesidad de asistir a los adultos mayores, en temas tan importantes como, “herencia, interdicciones, violencia, protección, otros”, haciendo urgente una mejora en la calidad del servicio relacionado a este grupo etario, incorporando en lo posible equipos multidisciplinarios con capacidades y habilidades para tratar con este grupo de personas de alta vulnerabilidad social.



Por otro lado, sigue estando presente el desconocimiento que existe de manera generalizada, en los dirigentes, sobre los servicios que entrega la CAJ Biobío

Actividades Presenciales.

Actividad de Difusión Hualqui. El día 6 de septiembre de 2019, se realizó en la comuna de Hualqui, una actividad de difusión sobre participación ciudadana a organizaciones agrupadas en la Unión Comunal de JJ.VV de Hualqui, que contó con la asistencia del equipo de PAC de la Caj., la Presidenta y Consejeros del COSOC de Caj. Biobío y Abogada Jefe de Consultorio de Hualqui, donde se dio a conocer la oferta del servicio y las distintas vías para acceder a información relevante y acciones de participación ciudadana de la Caj, como del COSOC institucional.

Atendido los acontecimientos sobre conmoción social vividos a partir de octubre de 2019, en el país, con fecha 10 de diciembre de 2019, se llevó a cabo en dependencias de la ODL de Concepción, el taller “Aspectos Generales de la Constitución Actual” dirigido a 12 personas, principalmente miembros del COSOC institucional y otros invitados por los mismos consejeros, donde se trataron aspectos críticos de dicha Carta, resolviendo dudas jurídicas de los participantes.



Consejo de la Sociedad Civil.

El Consejo de la Sociedad Civil de nuestra Corporación, o COSOC Caj. Biobío, es un órgano de carácter consultivo y autónomo que ha constituido la Corporación de Asistencia Judicial de la región del Biobío, integrado por personas y asociaciones sin fines de lucro que tienen relación con nuestro quehacer institucional y que participan en nuestras propuestas de políticas, planes, programas y acciones que esta Corporación estime implementar.

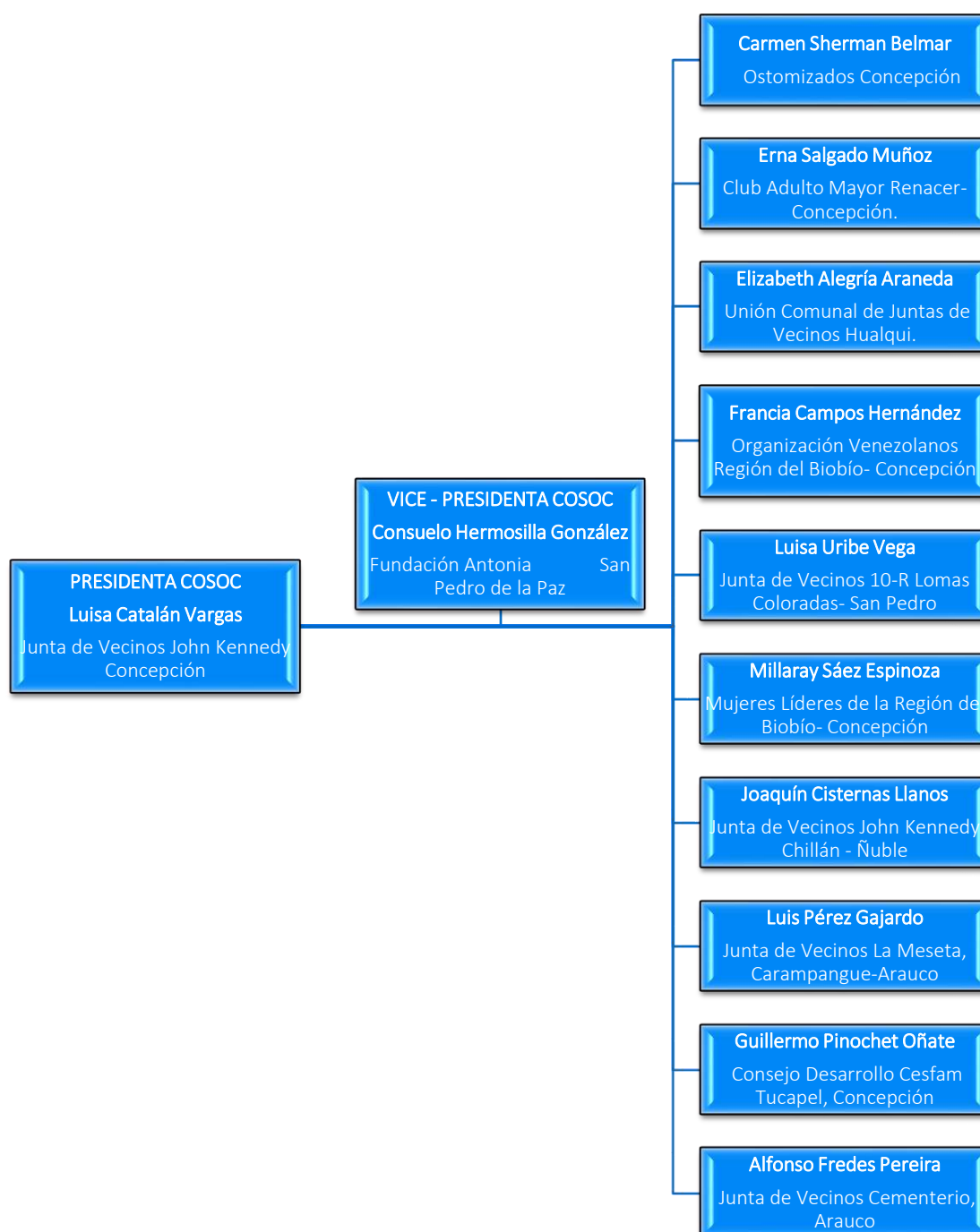


Durante el año 2019, nuestro COSOC institucional continuó su labor con compromiso y seriedad, en sus sesiones regulares y en actividades del Servicio, como lo fue la Cuenta Pública Participativa del año 2019 y otras.

Sin embargo, lo más relevante fue la renovación de este Consejo, realizada con fecha 30 de julio de 2019.



Organización COSOC.



En este Consejo se mantiene la tendencia a un aumento en la participación de mujeres por sobre los hombres; sin embargo, lo más positivo es la incorporación de organizaciones de género y defensa de derechos, como lo son Mujeres Líderes de Biobío, Fundación Antonia y Organización de Venezolanos del Biobío.



Este nuevo consejo inició su trabajo con mucho compromiso, ya el 6 de septiembre intervino en una actividad de difusión sobre participación ciudadana ante la Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Hualqui y en sesión de fecha 26 de septiembre de 2019, evaluó y aprobó su nuevo plan de trabajo bienal que tiene por objetivo general “Fortalecer a la ciudadanía en sus derechos”, junto a otros objetivos específicos, tareas y actividades.

Entre las acciones de este nuevo Consejo, estuvo la de coordinar un nuevo diálogo ciudadano, el que conforme a la opinión emitida por el mismo COSOC, debía abordar la temática de la Participación Ciudadana en la Seguridad Ciudadana, drogadicción y prevención. Este diálogo se realizaría con fecha 23 de octubre de 2019, sin embargo, producto del estallido social, debió suspenderse, el que se mantiene aún pendiente, producto de la crisis sanitaria actual.

Otros Mecanismos.

Nuestra Corporación de Asistencia Judicial, continuó fortaleciendo otros mecanismos de participación ciudadana como la información relevante de nuestra Corporación acerca de nuestras políticas, planes y presupuesto, debidamente actualizada y publicada en nuestra página Web. Y la utilización de redes sociales como Facebook (Participación Caj Biobío) e Instagram.

Equipo de Participación Ciudadana.

Especial mención corresponde efectuar a la labor comprometida del equipo de profesionales del área de Participación ciudadana de nuestra Corporación, compuesto por Ricardo Navarrete y Teresa Rodríguez, el que durante el año 2019 tuvo el valioso apoyo de la alumna en práctica doña Michelle Hernández, quién juntamente con sistematizar información necesaria para su memoria de tesis, trabajó coordinadamente con el equipo de profesionales de Caj. Biobío, interviniendo y aplicando metodología en el trabajo con el COSOC y en las actividades de Participación, lo que ciertamente influirá positivamente en el desarrollo de esta línea de atención, hacia el futuro.



El año 2019, se caracterizó por ser un año complejo, pero no por eso negativo. Logramos a nivel de gestión, con apoyo del equipo del Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos grandes logros.

Estamos en una etapa única de nuestra Corporación, donde debemos generar un salto exponencial que nos permita avanzar para convertirnos en un Servicio público ejemplo de eficiencia.

Estamos convencidos que mejorando nuestra gestión interna en todas nuestras líneas lograremos asegurar que nuestros/as funcionarios/as tengan las condiciones óptimas para poder desarrollar sus quehaceres diarios y con ello mejorar considerablemente la calidad del Servicio para con nuestros/as usuarios/as.

Durante el año 2019, centramos nuestros esfuerzos, principalmente, en modernizar los sistemas de gestión y la plataforma tecnológica existente, con el objeto de cimentar y llegar a ser, en lo mediano, un Servicio inteligente y digitalizado, que nos permita cumplir de mejor manera nuestra misión institucional. Para ello, nuestra Corporación destinó recursos con el fin de posicionarnos como un Servicio reconocido por brindar a las personas una asesoría cercana en la obtención de las soluciones jurídicas más convenientes por medios de fácil acceso, lo que nos destacará como un agente moderno en el Sistema de Justicia.

Dentro de las principales iniciativas desarrolladas durante el año 2019 podemos destacar:

Implementación SAJ

Se implementó el Sistema Estadístico denominado “Sistema de Asistencia Judicial”, conocido como SAJ. En este ámbito, se firmó un Convenio de Colaboración con la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, que se tradujo en un apoyo efectivo, por parte de esta última institución, en la implementación del Sistema de Gestión referido el que fue diseñado por aquel Servicio para cubrir las necesidades específicas del quehacer institucional. Esta colaboración se materializó en el ámbito de la implementación de dicho sistema en nuestra Corporación, así como en la capacitación en el mismo de todos/as nuestros/as funcionarios/as. Este proceso integró las siguientes acciones:

- Contratación de dos profesionales, uno específico para el área estadística y otro que lidera el área de control de gestión.
- Se conformó un equipo SAJ, integrado por funcionarias de nuestra Corporación.
- Se realizaron coordinaciones internas con las diferentes unidades, a fin de que cada una de ellas se integrara a esta implementación de forma cooperativa, con el objetivo de garantizar el éxito de esta.
- Profesionales de la CAJ Metropolitana, capacitaron y asesoraron al equipo SAJ de la CAJ Biobío.
- Se adquirieron 20 notebook, para ejecutar capacitaciones a los equipos humanos de los Consultorios Jurídicos y del Programa Mi Abogado.

Entre junio y noviembre de 2019 se realizaron las capacitaciones a todos/as los/as funcionarios/as en cada región de nuestra jurisdicción (seis regiones) y se procedió a la implementación del sistema en cada unidad operativa. En ambos procesos, tanto en el de capacitación como en el de implementación, se utilizó la metodología de “aprender haciendo”.

La capacitación e implementación tuvo una duración 3 días como mínimo, entre aula y terreno, lo que marca un hito importante en esta administración, dado que se utilizó una metodología diferente, que consideró el tiempo suficiente para enseñar a cada funcionario/a el uso de este nuevo sistema estadístico. En este punto debemos relevar la participación de cada uno de UDS. Puesto que, sin su apoyo, la implementación de este nuevo sistema estadístico no hubiese sido posible.

Se capacitó a 131 unidades y 458 funcionarios/as, migrando el 100% de las unidades operativas que integran nuestro Servicio al nuevo sistema SAJ.



Estandarización Estadística.

Logramos mejorar considerablemente la gestión estadística, se desarrollaron aplicaciones que nos permitieron dinamizar el proceso de reportabilidad Ministerial y poder realizar reuniones de monitoreo mensuales con los Directores Regionales y Dirección Jurídica que nos permitió revisar y tomar decisiones para el cumplimiento de las metas, mejorando el desempeño anual de la CAJ Biobío y asegurando la confiabilidad del dato estadístico.

Edificio de Justicia de Puerto Montt.

El proyecto construcción Edificio sector Justicia Puerto Montt código BIP 30085115-0 tiene por finalidad dotar a la Corporación de un moderno edificio emplazado en Avenida Presidente Ibáñez N°600 de la ciudad de Puerto Montt, permitiendo constar con instalaciones más amplias y modernas que permitan brindar una adecuada atención a nuestros usuarios, como también permitir a nuestros funcionarios/as desarrollar sus funciones en un ambiente grato y adecuado a las labores que desarrollan.



Habilitación prueba habilitante.

Este nuevo proceso implica un avance en la profesionalización del Servicio, dado que permite seleccionar abogados/as de reemplazo con los conocimientos técnicos necesarios para mejorar la calidad de nuestras prestaciones.

Estudio Clodinámica.

En septiembre de 2019, se contrató un estudio con la consultora Clodinámica, con el objetivo de diseñar e implementar una propuesta de rediseño organizacional, orientada a mejorar la capacidad de gestión de la Corporación. Este estudio presentó un proceso de Fortalecimiento Institucional que implicó la realización de un diagnóstico organizacional, el diseño de un Plan Estratégico que ofreciera una ruta clara para los próximos años y un proceso reflexivo de entendimiento de la Cultura Organizacional de la Corporación, que reconociera aspectos claves para la mejora continua del quehacer y la gestión del Servicio. Esta empresa ha realizado consultorías en importantes Servicios del país, tales como, Compín, Fonasa, SAG, BID, Prochile, MINJU, MINSAL, Academia Judicial, entre otros.

Actualización de Sistema de Registro de Personal y Remuneraciones (P Y R).

Durante el año recién pasado, se trabajó en conjunto con los Departamentos de Administración y Recursos Humanos, en la mejora de funcionalidades del Sistema de Registro de Personal y Remuneraciones, lo que durante el presente año significará mejoras en el registro de la información de todos/as los/as funcionarios/as, en la automatización de funciones, en el acceso expedito a trámites para los/as funcionarios/as. Dicha mejora traerá importantes beneficios para los funcionarios/as, dado que permitirá autogestionar la información administrativa de cada un/a de ustedes a través de una plataforma de intranet moderna y dinámica.

Renovación de Relojes Control.

Durante el año 2019, se realizó la compra de 130 relojes control, lo cual permitirá la estandarización del sistema de registro de asistencia de los funcionarios/as, lo que se encontrará enlazado, en forma automática, con el sistema P y R, permitiendo, dentro de varias funciones, el enrolamiento centralizado de los/as funcionarios/as, mejorando así considerablemente la gestión del Departamento de Recursos Humanos de la institución.

Sistemas informáticos.

En este ámbito, cabe mencionar que se actualizó nuestra plataforma de servidores informáticos, hito que es fundamental en el resguardo de la información que se genera en nuestra Institución. Por otra parte, se adquirieron 2 licencias informáticas que nos permitirán realizar desarrollos internos para mejorar la gestión de los distintos Departamentos, así como también una licencia que potenciará la visualización de nuestro Servicio a través de videos digitales animados.

Equipamiento de multifuncionales.

Se han adquirido 122 multifuncionales, renovando con ellas el total de equipos para la Institución. Esta medida viene a dar respuesta a la necesidad existente desde la entrada en vigor de la reforma digital implementada en el Poder Judicial y constituye una mejora efectiva que facilitará enormemente la labor que se realiza por nuestros/as profesionales abogados/as, fundamentalmente en el ámbito judicial.

Adquisición de Impresora de Credenciales Corporativas.

Se adquirió una impresora de credenciales para postulantes y funcionarios/as. Ello nos permitirá mejorar considerablemente la percepción que de nuestros/as funcionarios/as y colaboradores que tienen en Tribunales y en otras instituciones relacionadas con nuestro quehacer institucional.

Renovación de nuestra Página WEB.

Se realizó la actualización de nuestra página web institucional. Este cambio permitirá generar un ahorro considerable de recursos, dado que toda la administración y el desarrollo de éste quedará en manos de nuestro Departamento de Informática y Estadísticas.

Sistema de video conferencias.

En este aspecto, cabe señalar que se adquirieron 6 equipos de videoconferencia de última generación, con actualización de software, en cada Dirección Regional, lo que viene a modernizar las comunicaciones de nuestro Servicio, permitiendo realizar reuniones de coordinación entre Direcciones Regionales, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, evaluación de personal, evaluación de propuestas de capacitación, realización virtual de capacitaciones, entre otros. Esto impacta en lo relativo al ahorro de tiempo y de recursos económicos que implican las reuniones presenciales.

Renovación de mobiliarios.

Se realizó un levantamiento de los requerimientos de mobiliario en todas las regiones, con el objeto de comenzar un proceso de estandarización que establezca un piso básico que asegure condiciones óptimas para el funcionamiento de nuestras unidades y condiciones laborales dignas para nuestros funcionarios/as. En esta línea, se está trabajando para establecer el Plan 1/1, Un funcionario/ un PC.

Adquisición y Renovación vehículos institucionales.

Se adquirió una camioneta para la nueva Dirección Regional de Ñuble y durante el año 2020, se renovarán 2 vehículos SUB RAV4 para las regiones de la Araucanía y Los Lagos.

Durante el año 2020, siguiendo la línea del año 2019, nos planteamos el objetivo de gestionar con el apoyo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tres proyectos de gran envergadura, que nos posicionaran como un agente moderno en el sistema de justicia.

Estandarización de infraestructura en nuestras unidades operativas.

Este proyecto se ha dividido en tres etapas. La primera etapa considera realizar mejoras en nuestra infraestructura crítica. Una segunda etapa que busca mejorar la infraestructura eléctrica e informática (Cableado estructurado). Cabe señalar que en estas dos etapas se ha estado trabajando junto a los Directores Regionales y Dirección Jurídica, en el levantamiento de información para establecer un estándar homólogo de infraestructura de las diversas unidades, lo que nos permitirá tener una imagen corporativa unificada. Y una tercera etapa que buscará mejorar las salas de espera de las unidades de atención directa de público, para entregar un servicio integral a nuestros usuarios.

Realizar un aumento de los anchos de banda de internet.

El Departamento de Administración se encuentra realizando las gestiones para implementar mejoras de internet en toda la jurisdicción, proveyendo anchos de banda que permitan tener una eficiente gestión con SAJ y con otros sistemas informáticos. Para ello, se ha realizado un análisis por localidad, buscando la máxima oferta existente en dicha unidad.

Modernizar la totalidad de nuestra batería de Computadores.

Durante el año 2020, está planificado renovar la totalidad de los computadores de nuestra institución, entregando a aquellos/as funcionarios/as que, por sus labores, deben desplazarse a diversas localidades, Laptops modernos de última generación, que les permita transportar la información; y, en el caso de los funcionarios que trabajan en puestos de trabajo estables, computadores nuevos.

Dentro de este trabajo, hemos desarrollado un plan a largo plazo que busca la consolidación institucional del servicio transformándolo en una institución de alto desempeño. Para ello el desafío para los años 2020 y 2024 es trabajar en la búsqueda de eficiencia en las líneas de atención.

"AL 2024 LA CORPORACIÓN SERÁ RECONOCIDA POR (1) BRINDAR A LAS PERSONAS UNA (2) ASESORÍA CERCANA EN LA OBTENCIÓN DE LAS SOLUCIONES JURÍDICAS MÁS CONVENIENTES POR (3) MEDIOS DE FÁCIL ACCESO, LO QUE LA POSICIONA COMO UN (4) AGENTE MODERNO EN EL SISTEMA DE JUSTICIA"

- | | | |
|----------|--|--|
| 1 | BRINDAR A LAS PERSONAS | <ul style="list-style-type: none">• POSICIONA AL USUARIO EN CENTRO DEL SERVICIO: La Visión recuerda a la Dirección que su rol administrativo se debe a la activa cooperación y resolución de las necesidades que presentan los centros de atención.• BUSCA LA UNIVERSALIDAD: La voz "Personas" evita la mención expresa de la idea de "personas más vulnerables" presente en la ley, recogiendo la universalidad que pretende lograr el servicio. |
| 2 | ASESORÍA CERCANA EN LA OBTENCIÓN DE SOLUCIONES JURÍDICAS MÁS CONVENIENTES | <ul style="list-style-type: none">• FORTALECE LA IDEA DE CALIDAD ASOCIADA A LA EXPERIENCIA DEL USUARIO: La expresión remite en definitiva a la idea de calidad. La guía cercana refiere a una forma clara y preocupada por la cual la CAJ se compromete a entregar consejo, asesoría y a mejorar la experiencia del usuario/a. |
| 3 | MEDIOS DE FÁCIL ACCESO | <ul style="list-style-type: none">• PROPONE MEJORAS EN LAS VÍAS DE ACCESO: La idea remite primero, a una mejora de los canales de acceso al servicio, y compromete poner a disposición del usuario/a medios más inteligentes y cómodos.• PROPONE DISCUTIR UN REDISEÑO DEL MODELO DE ATENCIÓN: Lo anterior, como paso inmediato para encaminar un rediseño en el modelo de atención, y en el largo plazo, una redefinición del servicio de acceso a la justicia. |
| 4 | AGENTE MODERNO DEL SISTEMA DE JUSTICIA | <ul style="list-style-type: none">• PONE ÉNFASIS EN LA MODERNIZACIÓN PARA UNA GESTIÓN INTERNA EFICIENTE: Dice relación con una gestión institucional poco burocrática en todos los territorios, que el usuario/a ve reflejada en la efectividad de las atenciones que recibe, la descongestión de los centros y la efectiva gestión documental de la Corporación. |

Durante el segundo semestre del año 2019, hemos estado trabajando en los lineamientos y planificación estratégica que nos darán las directrices de los desafíos a concretar en los años venideros.

Para ello hemos fijado un mapa estratégico que busca tener un impacto directo en nuestros usuarios y funcionarios, determinando 3 ejes de acción.



Eje 1: Acceso A La Justicia: "Facilitar El Acceso a la Justicia de las Personas, Innovando el Servicio y la Acción de la Corporación"

- *Objetivo 1: Diversificar las vías de acceso y prestación del servicio.*
- *Objetivo 2: Potenciar la vinculación con el medio.*
- *Objetivo 3: Fortalecer el rol de la institución en el sistema de justicia.*

Eje 2: Calidad: “Garantizar Tanto Calidad Técnica Profesional como Satisfacción en la Experiencia Usuario/a”

- *Objetivo 1: Mejorar la experiencia del usuario.*
- *Objetivo 2: Garantizar la calidad técnica del servicio.*
- *Objetivo 3: Potenciar las actuales vías alternativas de solución de conflictos.*

Eje 3: Fortalecimiento Institucional: “Lograr la Excelencia Operacional, mediante un Modelo de Gestión con Foco en la Modernización”

- *Objetivo 1: Incrementar la eficiencia de los procesos de soporte.*
- *Objetivo 2: Fortalecer el registro de información y gestión.*
- *Objetivo 3: Fortalecer infraestructuras y desarrollo de tecnologías.*
- *Objetivo 4: Fortalecer procesos operativos.*
- *Objetivo 5: Fortalecer equipos de trabajo.*
- *Objetivo 6: Fortalecer gestión presupuestaria.*



TU ACCESO A LA JUSTICIA

