



ORD. : 60-2021.

MATERIA : Informa e instruye lo que indica.

ANT. : Homologación y estandarización de procesos internos con miras a la mejora de la calidad del Servicio.

ADJ. : No hay.

Concepción, a 02 de agosto de 2021

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

**DE :MAURICIO VERGARA CANGAS
DIRECTOR JURÍDICO
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL
DE LA REGIÓN DEL BIOBÍO**

De mi consideración:

Junto con saludarle cordialmente, con el objeto de homologar y estandarizar procesos internos, en el contexto de la mejora continua de la calidad del Servicio, vengo en reforzar las siguientes instrucciones:

- 1) Que, recuerdo a UD. que en la actualidad nuestro Servicio continúa trabajando bajo la modalidad de trabajo remoto, por lo que es necesario que en todas las unidades bajo su dependencia **se contesten las llamadas telefónicas y el correo electrónico informado en el afiche publicado en cada una de las referidas unidades y en la página web institucional**; ello, dentro del horario de funcionamiento de la respectiva unidad.

- 2) Que, asimismo, le hago presente que todas las gestiones efectuadas por el personal de la unidad, en las distintas líneas de Servicio, deben incorporarse en el sistema SAJ, además de completarse el Formulario de Gestión Diaria de Unidades que se encuentra disponible en la página web institucional.
- 3) Que, **igualmente, se solicita a UD. verificar que los carteles informativos instalados en las Unidades Operativas, se mantengan en un lugar visible de ésta y con la información de contacto de la Oficina, Centro o Consultorio respectivo/a.** Lo anterior, es sin perjuicio de dar cumplimiento a lo instruido a través del Oficio ORD. Nº 14-2021 de esta Dirección Jurídica.
- 4) Que, por su parte, comunico a UD. que desde esta Dirección Jurídica se ha dado inicio a un trabajo de monitoreo telefónico, a los fonos institucionales asignados a las diversas unidades operativas de atención directa de público y en el horario de trabajo respectivo, que tiene por objeto verificar que efectivamente se esté entregando una debida y oportuna atención a nuestro público usuario. Asimismo, y cuando las condiciones sanitarias de nuestro país así lo permitan, este monitoreo se efectuará, además, en forma presencial.
- 5) Que, por último, en el contexto del monitoreo y control periódico y permanente que UD. debe efectuar del trabajo realizado por las unidades a su cargo, se le pide adoptar las medidas tendientes a dar cumplimiento a lo instruido precedentemente, informando a este Director de cualquier incumplimiento que observe respecto de lo señalado.

Sin otro particular, saluda atentamente a UD.


MAURICIO VERGARA CANG
DIRECTOR JURIDICO
CAJ BIO BÍO


DIRECCIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA
REGION DE BIOBÍO
CONCEPCIÓN
DIRECTOR JURIDICO

MVC/

Distribución:

- 1.- Director Regional (S) Ñuble
- 2.- Director Regional Araucanía
- 3.- Directora Regional Los Ríos
- 4.- Directora Regional (S) Los Lagos
- 5.- Director Regional Aysén
- 6.- Jefe Unidad de Consultorios y Oficinas Especializadas
- 7.- Jefa Unidad de Centros Especializados y Gestión Extrajudicial
- 8.- Jefa Unidad de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos
- 9.- Jefa Provincial Biobío
- 10.- Jefe Provincial Arauco
- 11.- Jefe de Estudios Oficinas de Defensa Laboral Biobío y Ñuble
- 12.- Coordinadora (S) Programa Mi Abogado Biobío
- 13.- Programa Adulto Mayor Biobío
- 14.- Copia Director General (S)
- 15.- Copia Auditor Interno

- 16.- Copia encargada de transparencia activa
 - 17.- Copia encargado de sistemas informáticos
 - 18.- Copia Coordinadora Regional de Familia de Biobío
- Archivo Dirección Jurídica