



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
Al servicio de todas las personas





Palabras del Presidente

Nuestra carta de navegación hacia el futuro

No cabe duda alguna de que el hombre es un reflejo de sus orígenes y el producto de las influencias valóricas a las que estuvo expuesto durante su vida, situación que se repite en las instituciones en las que participa.

Una de éstas es el Poder Judicial, que es el sustento del Estado de Derecho donde la independencia e inamovilidad de los jueces son los pilares fundamentales de su quehacer.

Los énfasis del Plan Estratégico están orientados a mejorar el acceso a la justicia, la calidad de los servicios que se prestan e incorporar la modernidad en nuestra gestión.

El Plan Estratégico en mayor medida es una guía o mapa de ruta, elaborado participativamente por el Poder Judicial, donde se reflejan nuestros desafíos y anhelos tanto en el corto como en el largo plazo, preparándonos desde ya para un Poder Judicial del futuro.

Así como hoy debemos dar respuestas claras y oportunas, también debemos pensar cómo serán los requerimientos que debemos resolver en los próximos 30 años, cómo estaremos constituidos, cómo serán nuestras dependencias y cómo serán nuestros usuarios, entre otros temas.

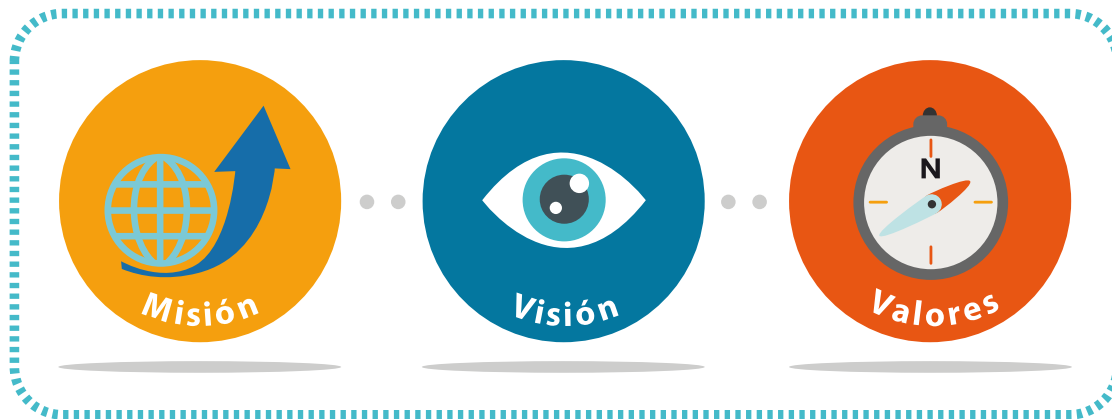
Una institución donde las personas son incluidas, respetadas y valoradas, es la principal receta para el éxito.

Este documento es una invitación a que todos seamos parte de la gestión del Poder Judicial así como de sus desafíos y anhelos, la que afectuosamente extendiendo a toda la familia judicial.

Un abrazo,

Hugo Dolmestch Urra
Presidente Corte Suprema de Justicia
2016-2017

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL PODER JUDICIAL



El punto de partida de este Plan Estratégico, referido a la Misión, Visión y Valores Organizacionales, fue establecido por la Corte Suprema en octubre de 2010 y actualizado en junio de 2014, posteriormente se inició el proceso de alineación del conjunto de la organización, acorde a estas definiciones.

De este modo, el Tribunal Pleno de ministros de la Corte Suprema definió el propósito del Poder Judicial, es decir, la brújula que guiará sus acciones y las aspiraciones de resultados futuros. Lo anterior es de vital trascendencia, porque todo proceso estratégico se inicia recordando los cimientos sobre los cuales se construye la organización.



Misión del Poder Judicial

“Solucionar los asuntos de su competencia de manera clara, oportuna y efectiva, con plena vigencia de todos los derechos de todas las personas, contribuyendo así a la paz social y fortalecimiento de la democracia”.



La misión describe el **propósito fundamental de una institución**, muestra lo que la caracteriza y diferencia de otros servicios, y aquello que ésta brinda a sus usuarios y/o beneficiarios.



A partir de esta aseveración, se hace necesario explicitar tres aspectos que definen la misión del Poder Judicial

1 ¿Qué hace el Poder Judicial?

- El Poder Judicial soluciona y resuelve asuntos de las competencias penal, civil, laboral y de familia.
- El Poder Judicial contribuye a la paz social y fortalecimiento de la democracia.

2 ¿Cómo lo hace?

- Ejerciendo las potestades que la Ley le otorga en cada competencia mencionada.

- Contribuyendo a la paz social y al fortalecimiento de la democracia, ejerciendo su rol como uno de los tres Poderes independientes del Estado.

3 ¿Para quién lo hace?

- Para los ciudadanos integrantes de nuestra sociedad.



Visión del Poder Judicial

“Ser reconocido por la comunidad como la vía de solución de los asuntos de su competencia de manera pronta, justa y confiable”.



La visión define las **aspiraciones de mediano y largo plazo** de una organización. Expresa cómo quiere ser percibida ante sus usuarios, clientes y/o partes interesadas en general, plasmando de forma clara y concreta los resultados que espera conseguir en un futuro determinado.



Es necesario definir a qué usuarios se quiere impactar con los servicios que otorga, expresar un objetivo desafiante y clarificar cuándo espera lograrlo. Definamos tres aspectos de la Visión del Poder Judicial:

1 Usuarios a los que quiere impactar con su gestión

Ciudadanos que forman parte de nuestra sociedad.

2 Objetivo desafiante

Que la comunidad reconozca y valore al Poder Judicial como la vía de solución de los asuntos penales, civiles, laborales y de familia.

Que los asuntos los resuelva en forma “pronta, justa y confiable”.

3 Tiempo

Hacia el año 2020, debe disminuir la brecha de conocimiento y valoración del Poder Judicial, mejorar los tiempos de tramitación de los procesos y aumentar la confiabilidad por parte de la población.



Valores Organizacionales del Poder Judicial

Podemos agrupar los valores del Poder Judicial bajo los siguientes conceptos:

- 1 Independiente, autónoma e imparcial**
- 2 Igualitaria, inclusiva y accesible**
- 3 Proba, transparente, íntegra y socialmente responsable**
- 4 Cercana, oportuna y efectiva**

Los valores organizacionales son aquellos aspectos presentes en la cultura de la institución, que guían su quehacer, sustentan las actividades que desarrolla periódicamente y no cambian con el tiempo.



El Poder Judicial ejerce la jurisdicción

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. Sustancialmente | - Justa y generando seguridad jurídica |
| 2. Axiológicamente | - Promotora del respeto de todos los Derechos fundamentales |
| 3. Éticamente | - Proba e íntegra |
| 4. Objetivamente | - Independiente |
| 5. Subjetivamente | - Imparcial |
| 6. Funcionalmente | - Autónoma |
| 7. Socialmente | - Responsable |
| 8. Temporalmente | - Oportuna |
| 9. Normativamente | - Ajustada a Derecho |
| 10. Jueces y funcionarios | - Comprometidos con la calidad y excelencia
- Cercanos y otorgando un buen trato |
| 11. Institucionalmente | - Accesible, confiable, y transparente |
| 12. Procesalmente | - Respetuosa de garantías y derechos
- Efectiva, eficiente y eficaz
- Congruente en el procedimiento y
- Coherente en la decisión |
| 13. Profesionalmente | - Preparada |
| 14. Otorga un servicio | - Reconociendo la dignidad, igualdad e inclusión de todas las personas |
| 15. Utiliza un lenguaje | - Comprensible, claro y sencillo |
| 16. Comunicacionalmente | - Activa en la difusión y rendición de cuentas. |

Mejorar
el acceso
de la justicia

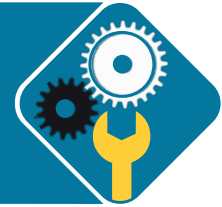
Calidad en
procesos
de justicia

Institución
más
moderna

Ejes de Desarrollo Estratégico



EJES DE DESARROLLO ESTRATÉGICO



El desarrollo de los tres temas estratégicos (o sub estrategias) permite reducir la brecha en el logro de la visión organizacional en forma coordinada.

Una vez definidos los conceptos principales que son la base del Plan del Poder Judicial, se delinearon las áreas que agrupan los diferentes objetivos estratégicos propuestos para la Institución, lo que permitirá asegurar y facilitar la gestión y control del cumplimiento de las iniciativas definidas en el Plan Estratégico Institucional.

El desarrollo de cada área contempla la implementación de iniciativas orientadas a dar cumplimiento a los objetivos estratégicos. Asimismo, la ejecución de los proyectos e iniciativas está orientada a disminuir las brechas con la visión de futuro planteada.

En síntesis, la estrategia global del Poder Judicial está compuesta por tres focos de acción que se traducen en áreas estratégicas, y que buscan dar respuesta a requerimientos de los ciudadanos y del Estado. Estas respuestas deben ser el foco de la Misión organizacional definida, y apuntar a disminuir la brecha con la Visión de futuro previamente establecida. Todo, en coherencia con el Marco Valórico institucional, que debe guiar el accionar de todos los funcionarios, jueces y directivos en la ejecución de las actividades que periódicamente se desarrollan al interior del Poder Judicial.

Se establecen dos temas de resultado y uno de soporte o base:

De resultado

1. Mejorar sustancialmente el acceso a la justicia
Facilitar **el acceso** a la justicia de la ciudadanía y ser reconocida por la opinión pública como una institución cercana, preocupada por la justicia y que mejora constantemente la tutela judicial.

EJES DE DESARROLLO ESTRATÉGICO



2. Ofrecer calidad en todo el proceso de justicia

La calidad en el proceso de justicia es entendida por el Poder Judicial chileno como:

Mejores estándares de servicio en las distintas competencias y servicios del Poder Judicial, lo que incluye que los tribunales se encuentren en buen estado, con funcionarios capacitados y sistemas modernos de gestión y tramitación.

Respuesta jurisdiccional oportuna y fundamentada, que exprese la experiencia del juez, en lenguaje claro y sencillo, y que signifique una solución efectiva.

De soporte o base

3. Modernizar la institución del Poder Judicial de Chile

Disminuir las brechas de gestión al interior del Poder Judicial, para contar con procesos y procedimientos ágiles y con recursos humanos que contribuyan a mejorar la calidad del servicio entregado, fortaleciendo la gestión jurisdiccional e institucional, la gestión del recurso humano, la comunicación interna y el funcionamiento de cada Unidad Judicial.

La modernización debe asumir desafíos a nivel interno e impactar en el acceso y calidad de la justicia:

El liderazgo y la gestión proactiva son cruciales para el éxito y la excelencia, y deben ser articulados con la gestión del gobierno judicial de los próximos años.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS METAS E INDICADORES






“Un aspecto fundamental que apalanca los objetivos estratégicos que se despliegan a continuación, es que el Poder Judicial debe realizar los esfuerzos para robustecer la independencia, autonomía e imparcialidad del juez, que se expresa en cada fallo y acción que realiza”.

Los grandes objetivos del Poder Judicial

En cuanto al **ACCESO** a la justicia el Poder Judicial propone:



1 Incorporar servicios de mediación civil, penal, familiar y contencioso administrativo en la oferta de los tribunales.

Esto considera métodos de Solución Alternativa de Resolución de Conflictos (SARC) en todas las competencias en las que se puedan establecer.

Implica un incremento del número de conflictos resueltos por medio de métodos de resolución alternativa de conflictos en los distintos tribunales e instancias hasta formalizar el servicio.

2 Ser reconocido como confiable, cercano y transparente, donde los principios de tutela judicial efectiva encuentren real concreción.

Contribuyendo a que el sistema de justicia sea más eficiente e inclusivo, colaborando con la solución a los problemas de desigualdad del país, más cercano a los intereses de los ciudadanos. Con jueces que actúan con total independencia, imparcialidad y probidad, con funcionarios preparados, motivados y comprometidos con su labor.

Los grandes objetivos del Poder Judicial

En cuanto a la **CALIDAD** del proceso de gestión de justicia, el Poder Judicial propone:



3 Incorporar oralidad en todas las materias e instancias.

Asegurar procesos más expeditos, eficientes y transparentes, que profundicen la próxima Reforma Procesal Civil.

4 Contribuir activamente con un país más inclusivo, incorporando los elementos de justicia restaurativa.


Ésta se entiende como “un proceso a través del cual las partes que tienen un interés específico, en una determinada ofensa se juntan para resolver de manera colectiva y para tratar sus implicancias de futuro” (Marshall "Restorative Justice, overview, 1999, p. 17"), extendido a todas las ramas del derecho, no sólo el Penal.

5 Desarrollar procesos en línea de administración y gestión de justicia (e-justicia).

Se establece un nuevo marco jurídico de Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en administración y gestión de justicia, que abarca el conocimiento de la causa, el fallo y el cumplimiento de éste.

Los grandes objetivos del Poder Judicial

En cuanto a la **MODERNIZACIÓN** del proceso de justicia, el Poder Judicial propone:



6 Establecer el nuevo sistema de perfeccionamiento, formación y capacitación, de los funcionarios del Poder Judicial, en línea con la nueva carrera judicial.

Entendiendo que los funcionarios (magistrados, profesionales y administrativos) deben considerarse servidores públicos, con roles y responsabilidades con un estatuto común.

7 Avanzar hacia un Gobierno Judicial descentralizado, con autonomía orgánica y financiera.

Clarificando y separando el rol jurisdiccional y administrativo, reafirmando la necesidad de ambos, para que trabajen coordinados, bajo un esquema de Gobierno definido, que facilite la administración de justicia, en cada jurisdicción de manera descentralizada.

8 Transformar la actual Corporación Administrativa del Poder Judicial en un servicio de apoyo y soporte ágil, común y transversal en todo el proceso y labor judicial.

La Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ) debe ser un servicio de apoyo y soporte de toda la labor jurisdiccional.

Los sueños y metas del Poder Judicial

El éxito de los objetivos se medirá con metas para cada uno de ellos:



● OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1 INCORPORAR SERVICIOS DE MEDIACIÓN CIVIL, PENAL, FAMILIAR Y CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO EN LA OFERTA DE LOS TRIBUNALES.



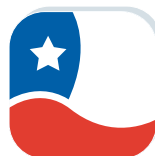
2 SER RECONOCIDO COMO CONFIABLE, CERCAÑO Y TRANSPARENTE, DONDE LOS PRINCIPIOS DE TUTELA JUDICIAL EFECTIVA ENCUENTREN REAL CONCRECIÓN.



3 INCORPORAR ORALIDAD EN TODAS LAS MATERIAS E INSTANCIAS.



4 CONTRIBUIR ACTIVAMENTE CON UN PAÍS MÁS INCLUSIVO, INCORPORANDO LOS ELEMENTOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA.



● METAS 2020

● El PJUD debe aumentar sostenidamente las causas que se resuelven por estos mecanismos. Al 2020, la SARC interna deberá estar en al menos un 15% sustancialmente mayor respecto a su medición 2015.

● La ciudadanía mejora la evaluación de acceso que tiene hacia el PJUD, iniciando un alza, esperando superar los 40 puntos de evaluación positiva.

● Tener claridad en cuanto a los plazos de la implementación de la reforma procesal civil, junto con incorporar oralidad en todas las Cortes de Apelaciones y Corte Suprema en materias ya reformadas.

● El PJUD lidera la discusión del estado en cuanto a justicia restaurativa en Chile, abriendo el campo por sobre la competencia Penal.

● METAS 2030

● El 50% de los tribunales y competencias ofrecen servicios de mediación y otro SARC alternativo.

● Alza sostenida por parte de la ciudadanía de la buena percepción de acceso al PJUD, como resultado de las prácticas inclusivas que ha asumido, situándose entre las tres mejores instituciones públicas de Chile.

● El Poder Judicial Chileno ha avanzado decididamente en incorporar oralidad en el 100% de todas sus materias e instancias.

● El PJUD, como uno de los tres poderes del Estado, es el garante en procesos y causas donde la justicia restaurativa contribuye al desarrollo del país y en la reducción de la desigualdad, incorporando el concepto en el 100% de sus fallos.

Los sueños y metas del Poder Judicial

El éxito de los objetivos se medirá con metas para cada uno de ellos:



● OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

5

DESARROLLAR PROCESOS EN LÍNEA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE JUSTICIA (E-JUSTICIA).



6

ESTABLECER EL NUEVO SISTEMA DE PERFECCIONAMIENTO, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, DE LOS FUNCIONARIOS DEL PJUD, EN LÍNEA CON LA NUEVA CARRERA JUDICIAL.



7

AVANZAR HACIA UN GOBIERNO JUDICIAL DESCENTRALIZADO, CON AUTONOMÍA ORGÁNICA Y FINANCIERA.



8

TRANSFORMAR LA ACTUAL CAPJ EN UN SERVICIO DE APOYO Y SOPORTE ÁGIL, COMÚN Y TRANSVERSAL EN TODO EL PROCESO Y LABOR JUDICIAL.



CORPORACIÓN
ADMINISTRATIVA
PODER JUDICIAL

● METAS 2020

- El Poder Judicial cuenta con un nuevo marco jurídico tecnológico, que permitirá la administración y gestión de justicia, desde el conocimiento de la causa, el fallo y el cumplimiento de éste.
- Este nuevo sistema demanda contar con el diseño de una nueva academia judicial para el futuro. Se deberá contar con un estatuto único de jueces y no jueces.
- El nuevo Gobierno Judicial inicia el camino de descentralización que la justicia del país requiere en sintonía con los otros poderes del Estado. Clarificando y separando el rol jurisdiccional y administrativo, reafirmando la necesidad de ambos, para que trabajen coordinados, bajo un esquema de Gobierno definido, que facilite la administración de justicia, en cada jurisdicción de manera descentralizada.
- Se tienen todas las bases del diseño de la "nueva CAPJ", que será un servicio de apoyo y soporte transversal a toda la labor del Poder Judicial, optimizando al 2020 la función de administración. La Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ) debe ser un servicio de apoyo y soporte de toda la labor jurisdiccional.

● METAS 2030

- El proceso judicial se soporta tecnológicamente en todas sus competencias e instancias (100% soporte web), incluso los jueces y ministros fallan electrónicamente.
- La nueva Academia Judicial implementada en un 100%, actúa como polo de atracción y desarrollo de talentos de los funcionarios del Poder Judicial.
- El Poder Judicial lidera la discusión de la relevancia de contar con una autonomía orgánica y presupuestaria para el desarrollo inclusivo de Chile, se espera 100% autonomía orgánica en un 100% a nivel orgánico y presupuestario en cada jurisdicción.
- La "nueva CAPJ" ha implementado su transformación, siendo considerada una organización de excelencia y ejemplo a nivel latinoamericano.

INDICADORES ESTRATÉGICOS

Para cada tema estratégico existirán indicadores que monitorean nuestro avance, entre los que podemos señalar los siguientes:



EJE DESARROLLO ESTRATÉGICO 1

MEJORAR SUSTANCIALMENTE EL ACCESO A LA JUSTICIA

Facilitar el acceso a la justicia a la ciudadanía y ser reconocido por la opinión pública como una institución cercana, preocupada por la justicia y que mejora constantemente la tutela judicial.



- Percepción ciudadana respecto al Acceso a la Justicia.
- Percepción de confianza sobre los tribunales de justicia.
- Porcentaje SARC Interna.

EJE DESARROLLO ESTRATÉGICO 2

OFRECER CALIDAD EN TODO EL PROCESO DE JUSTICIA

Mejorar los estándares de servicio, en las distintas competencias, donde la calidad de la justicia se entiende desde la **MATERIALIDAD DEL RECURSO**; Tribunales en buen estado, funcionarios capacitados y sistemas modernos y la **RESPUESTA JURISDICCIONAL**; resolución oportuna, fundamentada, que denote experiencia del juez, lenguaje claro y sencillo y que efectivamente resuelva.



- Satisfacción usuarios.
- Tasa de término en tribunales de corte.
- Entendimiento de los fallos.
- Ingreso de causas a segunda instancia (Cortes de Apelaciones y Corte Suprema).
- Tiempo promedio de tramitación (en Tribunales, Cortes de Apelaciones y Corte Suprema).

EJE DESARROLLO ESTRATÉGICO 3

MODERNIZAR LA INSTITUCIÓN DEL PODER JUDICIAL DE CHILE

Disminuir las brechas de gestión al interior del Poder Judicial, de forma de contar con procesos y procedimientos ágiles y con recursos humanos que contribuyan a mejorar la calidad del servicio entregado, fortaleciendo para ello, la gestión jurisdiccional e institucional, la gestión de recursos humanos, la comunicación y el funcionamiento de cada unidad judicial.



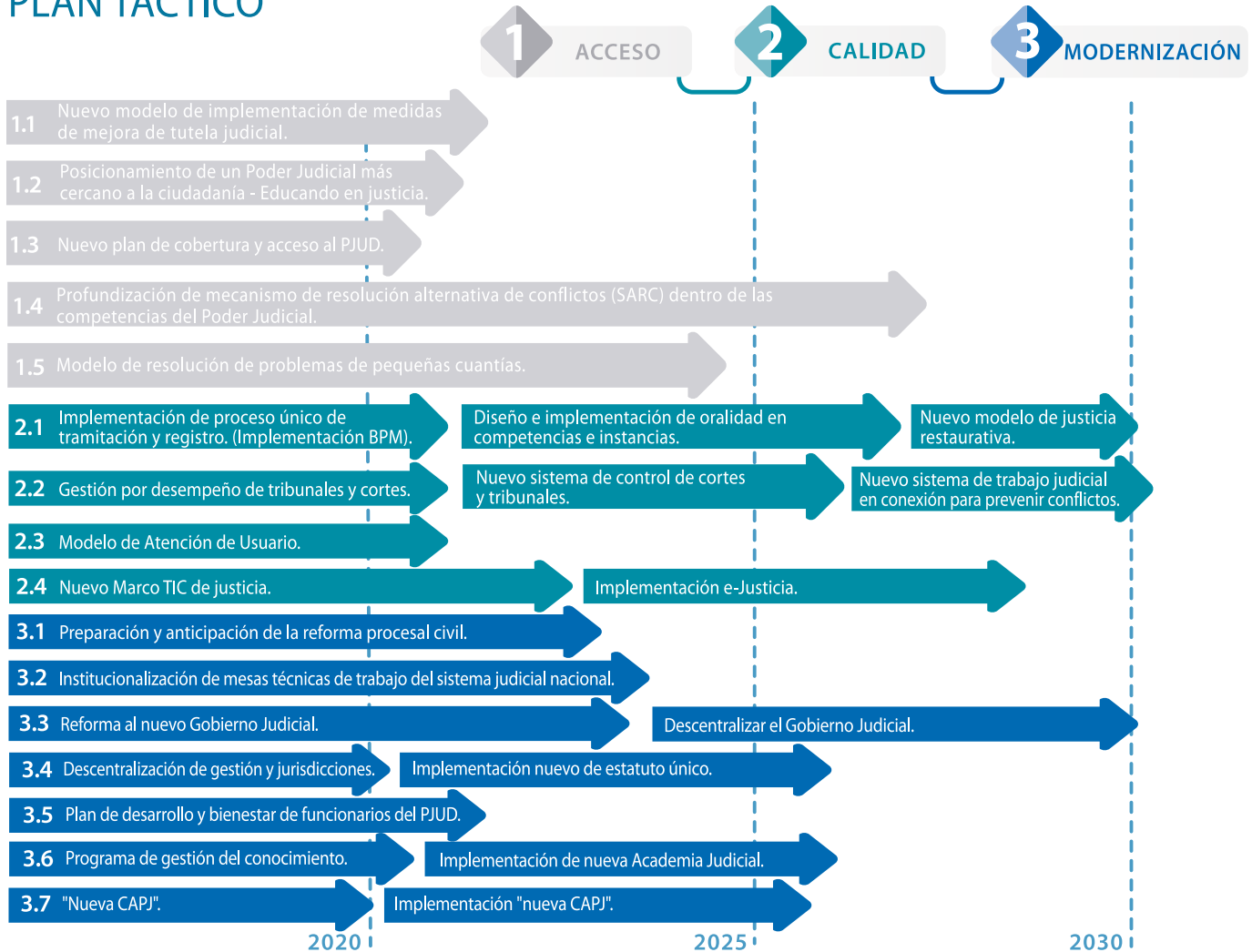
- Digitalización de procesos y procedimientos (apoyo y judicial).
- Percepción de colaboración de actores del sistema judicial (Carabineros, PDI, SENAME, etc.).
- Grado de conocimiento del PJUD desde la ciudadanía.
- Satisfacción con las comunicaciones internas.
- Disponibilidad de competencias (brecha).
- Evaluación promedio del clima organizacional.



PLAN TÁCTICO

Para cada eje estratégico se han definido una serie de Programas bajo los cuales se identificarán los proyectos estratégicos a desarrollar que nos permitirán ir cumpliendo cada uno de los objetivos planteados en este Plan estratégico.

PLAN TÁCTICO





PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
Al servicio de todas las personas

Plan
15
20

PLAN ESTRATÉGICO 2015-2020