

SOMOS PROTAGONISTAS  
PLAN ESTRATÉGICO  
2021 - 2025



## PALABRAS DEL PRESIDENTE

Seamos protagonistas del Plan Estratégico 2021-2025.

Este año iniciamos la implementación del Plan Estratégico 2021-2025 que guiará el actuar de nuestra institución durante los próximos cinco años, constituyéndose en una herramienta de gestión fundamental para enfrentar los principales desafíos, aspiraciones y orientaciones de nuestro quehacer consolidando nuestra visión y misión, fortaleciendo así el compromiso diario con la justicia de todos y todas quienes formamos parte del Poder Judicial.

Este plan ha sido construido de manera participativa y representativa en un proceso en el cual, junto a los miembros de Poder Judicial, colaboraron autoridades nacionales y regionales de instituciones pertenecientes al sistema de justicia, además de representantes de la sociedad civil, desde Arica a Punta Arenas.

Este plan estratégico, junto con remarcar la misión del Poder Judicial al resolver los asuntos de su competencia, debe hacerlo con apego al ordenamiento jurídico y respeto de los derechos de las personas, facilitándoles el acceso a la justicia, garantizando y fortaleciendo el Estado de Derecho, la democracia y la paz social, incorpora además, un nuevo eje estratégico que es el impacto en la sociedad. Este eje se define como administrar justicia, garantizando el acceso a ella, visualizándola como un servicio esencial del Estado contemporáneo, que permite mantener el orden en la sociedad a través de una respuesta jurisdiccional apegada al ordenamiento jurídico, oportuna, cercana, comprensible y no discriminatoria. Junto a lo anterior, quisiera destacar la “visión” que aspira al reconocimiento por parte de la sociedad de nuestra institución como una institución moderna, que toma sus decisiones jurisdiccionales con

independencia y de manera comprensible, oportuna y transparente, junto a la capacidad que posee para proponer cambios con miras a una mejor justicia y al bien común.

Estas definiciones nos desafían efectivamente a ser protagonistas de este trabajo de largo plazo, para conectarnos de manera adecuada con las necesidades de las personas dentro de nuestras funciones, generando cercanía, promoviendo el acceso a la justicia y simplificando el lenguaje, entre otras propuestas que deben concretarse.

Estoy seguro que la vocación de servicio público que caracteriza a cada una de las personas que forman parte del Poder Judicial, se traducirá en el compromiso con el trabajo que nos permitirá emprender las acciones que contribuirán al logro de la misión, los valores y las acciones que nos propusimos para este quinquenio.



**GUILLERMO SILVA GUNDELACH**  
PRESIDENTE CORTE SUPREMA DE JUSTICIA  
2020-2021



## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL PODER JUDICIAL

La Planificación Estratégica puede describirse como una instancia sistematizada de reflexión, en la cual una organización busca responder algunas interrogantes fundamentales para orientar su desarrollo, lo que permite alinear a sus integrantes declarando los objetivos que la institución se ha propuesto alcanzar en el plazo que defina como su horizonte estratégico. Por lo anterior, se hace fundamental contar con un instrumento guía, “una carta de navegación” de hacia dónde queremos y debemos avanzar, sin olvidar los constantes cambios de carácter social, demográfico,

político, ambientales, económicos y culturales que vive el país, lo cual plantea mayores exigencias y desafíos para las organizaciones.

Hoy el Poder Judicial asume el reto de construir su Plan Estratégico 2021-2025, buscando incorporar una serie de objetivos, iniciativas y proyectos que son fundamentales para el desarrollo de la institución y que garanticen el cumplimiento de su rol social.



El proceso de Planificación Estratégica 2021-2025 debe ser entendido como un proceso evolutivo que se inició en la Jornada de Reflexión realizada en la Jurisdicción de La Serena en el año 2010 en la que se definió el primer plan estratégico institucional para el periodo 2011-2015.

Este plan fue actualizado en cuanto a la Visión, Misión y Valores por el Tribunal Pleno en el año 2014.

En el año 2015 y en el marco de las consultorías incluidas en el programa de fortalecimiento institucional, denominado BID II, se elaboró un plan de implementación para operativizar los desafíos establecidos en la planificación estratégica pasando este plan a denominarse Plan Estratégico 2015-2020.

Con el objeto de conocer una opinión no comprometida sobre el proceso de implementación del Plan Estratégico periodo 2015-2020, el año 2018 el Tribunal Pleno de la Corte Suprema solicitó la opinión de una empresa externa, la cual se presentó en la Jornada de Reflexión realizada en la jurisdicción de Arica. En esta oportunidad, además, de aprobarse las mejoras propuestas, se encomendó la elaboración del Plan Estratégico 2021-2025.

A fin de generar una discusión y posterior elaboración del Plan Estratégico 2021-2025 se contó también, con el apoyo de una empresa externa, resultado que fue expuesto en la Jornada de Reflexión realizada en Punta Arenas el año 2019.



**CORTE SUPREMA  
XIII JORNADAS  
DE REFLEXIÓN LA  
SERENA**  
Tribunal Pleno  
aprueba bases para  
una Planificación  
Estratégica del Poder  
Judicial que dio origen  
al "Plan 2011-2015"

**TRIBUNAL  
PLENO APRUEBA  
ACTUALIZACIÓN DE  
LOS LINEAMIENTOS  
ESTRATÉGICOS**  
Misión, Visión y  
Valores incluidas en  
Plan Estratégico  
2015-2020

**PROGRAMA DE  
FORTALECIMIENTO  
DE LA CAPACIDAD  
INSTITUCIONAL DEL  
PJUD (BID II)**  
Aprobó la  
implementación de los  
lineamientos de trabajo  
para la operativización  
del Plan para el período  
2015-2020

**CORTE SUPREMA  
JORNADAS DE  
REFLEXIÓN ARICA**  
Tribunal Pleno aprueba  
Plan Estratégico  
2015-2020 y solicita  
actualización del Plan  
para el período  
2021-2025

**CORTE SUPREMA  
JORNADAS DE  
REFLEXIÓN PUNTA  
ARENAS**  
Tribunal Pleno aprueba  
Plan Estratégico  
2021-2025

ACTA N°151-2010,  
24/10/2010

ACTA N°88-2014,  
17/06/2014

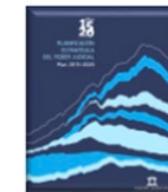
ACTA N°70-2015,  
31/03/2015

ACTA N°190-2018,  
28/10/2018

ACTA N°162-2019,  
19/10/2019



PRIMERA  
ACTUALIZACIÓN DEL  
PLAN ESTRATÉGICO



SEGUNDA  
ACTUALIZACIÓN DEL  
PLAN ESTRATÉGICO



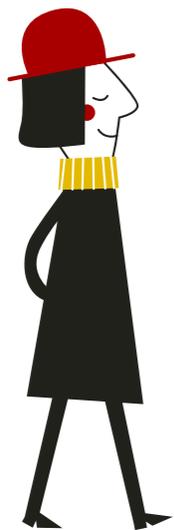
- ✓ FORMALIZADA
- ✓ PARTICIPATIVA
- ✓ REPRESENTATIVA
- ✓ ABIERTA A LA SOCIEDAD CIVIL
- ✓ RETROALIMENTADA
- ✓ COMUNICADA
- ✓ MONITOREADA

#somosprotagonistas

Este Plan Estratégico ha sido concebido mediante un proceso participativo y representativo, realizado a través de diversas entrevistas, que incluyeron autoridades nacionales, conversatorios con representantes regionales de instituciones relacionadas a la función judicial y, también, miembros representativos de la sociedad civil, procurando recoger la mirada y el sentir de estos grupos de interés de carácter externo. Además, se realizaron jornadas de trabajo internas (talleres) en todas las jurisdicciones con la asistencia de funcionarios de todos los escalafones.







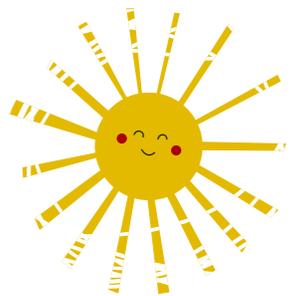
## VISIÓN

Ser reconocido por la sociedad, como un órgano moderno e independiente, de solución de los asuntos sometidos a su conocimiento, conforme a derecho, de manera comprensible, oportuna y transparente; con capacidad para advertir y proponer cambios en pro de la justicia y del bien común.



## MISIÓN

Resolver los asuntos de su competencia con apego al ordenamiento jurídico y respeto de todos los derechos de las personas, facilitándoles el acceso a la justicia, garantizando y fortaleciendo el estado de derecho y la democracia, para contribuir así a la paz social.



## VALORES

**Excelencia:** Promover la calidad, eficiencia e innovación para la mejora de los procesos y las competencias profesionales de las personas.

**Imparcialidad:** Actuar con ecuanimidad, objetividad, igualdad y no discriminación, para favorecer el acceso a la justicia.

**Independencia:** Actuar libre de injerencias internas y externas, garantizando a los ciudadanos el derecho

a ser juzgados con parámetros jurídicos, para evitar la arbitrariedad y salvaguardar los derechos fundamentales.

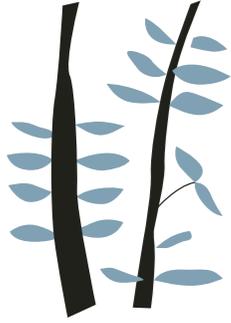
**Probidad:** Mantener conducta intachable y desempeño honesto y leal de la función y cargo, con preeminencia del interés general.

**Respeto y buen trato:** Actuar con la debida consideración a todas las personas y grupos de la sociedad.

**Responsabilidad:** Cumplir con los deberes, obligaciones y compromisos, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.

**Transparencia:** Actuar de forma abierta y clara, permitiendo el control y el seguimiento por parte de la ciudadanía.

**Vocación de Servicio:** Realizar el trabajo con conciencia de su aporte a la sociedad y a la satisfacción de necesidades individuales y comunitarias.



## EJES ESTRATÉGICOS

### 1. IMPACTO EN LA SOCIEDAD

Administrar justicia, garantizando el acceso a ella, visualizándola como un servicio esencial del Estado contemporáneo, que permite mantener un orden en la sociedad a través de una respuesta jurisdiccional apegada al ordenamiento jurídico, oportuna, cercana, y comprensible y no discriminatoria.

### 2. GESTIÓN DE PERSONAS

Fortalecer las capacidades de adaptación del Poder Judicial frente a necesidades y oportunidades de cambio en las personas y en los procesos, para lograr una transformación organizacional.

### 3. MODERNIZACIÓN

Perfeccionar la gestión global del Poder Judicial, concretando sistemáticamente acciones orientadas a mejorar el servicio de justicia.

### 4. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Generar vínculos entre instituciones que promuevan un mejor funcionamiento del sistema de justicia.



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### 1. IMPACTO EN LA SOCIEDAD

1.1. Mejorar la percepción de la ciudadanía respecto de la confiabilidad, oportunidad y transparencia del Poder Judicial.

1.2. Potenciar la argumentación jurídica de las decisiones jurisdiccionales.

1.3. Estimular la cercanía y la inclusión con la sociedad, mediante la aplicación de políticas de vinculación con el

medio, y en lo concerniente a igualdad de género y no discriminación, niñez, derechos humanos y migrantes.

1.4. Fortalecer el uso de lenguaje comprensible en su relación con la ciudadanía.





## 2. GESTIÓN DE PERSONAS

2.1. Formular e implementar una estrategia de cambio organizacional para asegurar el logro de los desafíos institucionales.

2.2. Fortalecer y transparentar los sistemas de selección, nombramiento, calificación y disciplinarios de jueces y funcionarios.

2.3. Modernizar y fortalecer la carrera judicial y funcionaria de todos los estamentos del Poder Judicial.

2.4. Brindar oportunidades de desarrollo profesional a jueces y funcionarios mediante acciones de perfeccionamiento.

2.5. Definir programas e incentivos que mejoren el bienestar de jueces, profesionales y funcionarios.



### 3. MODERNIZACIÓN

3.1. Fortalecer e implementar un Sistema de Gestión de Servicios.

3.2. Desarrollar y aplicar un plan de optimización de procesos de gestión para incrementar eficacia y eficiencia en el quehacer del Poder Judicial.

3.3. Identificar y separar las funciones jurisdiccionales de las administrativas.

3.4. Mejorar la calidad, sistematización y disponibilidad de los registros y datos judiciales para la toma de decisiones.

3.5. Establecer y expandir procesos y programas laborales flexibles.



## 4. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

4.1 Generar instancias organizacionales para colaborar en propuestas legislativas relacionadas con su labor y estructura de gobierno.

4.2 Fortalecer la colaboración con actores de los sistemas de justicia y entidades interesadas.

#somosprotagonistas



# PROGRAMAS Y PROYECTOS

## VISIÓN GLOBAL

EJE IMPACTO EN LA SOCIEDAD

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1.1 Mejorar la percepción de la ciudadanía respecto de la confiabilidad, oportunidad y transparencia del Poder Judicial.

1.2 Potenciar la argumentación jurídica de las decisiones jurisdiccionales.

1.3 Estimular la cercanía y la inclusión con la sociedad, mediante la aplicación de políticas de vinculación con el medio, y en lo concerniente a igualdad de género y no discriminación, niñez, derechos humanos y migrantes.

1.4 Fortalecer el uso de lenguaje comprensible en su relación con la ciudadanía.

### PROGRAMAS

Programa de fortalecimiento de la probidad, transparencia y rendición de cuentas del Poder Judicial

Programa de fortalecimiento, difusión y socialización del rol del Poder Judicial a la ciudadanía

Programa de mejoramiento del modelo de atención de usuarios

Programa de optimización de la infraestructura del Poder Judicial

Programa de protección del patrimonio judicial

Programa de resolución alternativa de conflictos

Programa de implementación de herramientas de apoyo a las decisiones jurídicas

Programa de atención de grupos vulnerables

Programa de fortalecimiento en la gestión en Derechos Humanos

Programa de igualdad de género y no discriminación

Programa de fomento de claridad de las comunicaciones orales y escritas del Poder Judicial

### PORTAFOLIO DE PROYECTOS

• Probidad y transparencia

• Educación Cívica

• Atención de usuarios  
• Indicadores de medición

• Instalaciones judiciales

• Acervo cultural Poder Judicial

• Pequeñas cuantías

• Sistematización jurisprudencial  
• Vocería y comunicaciones

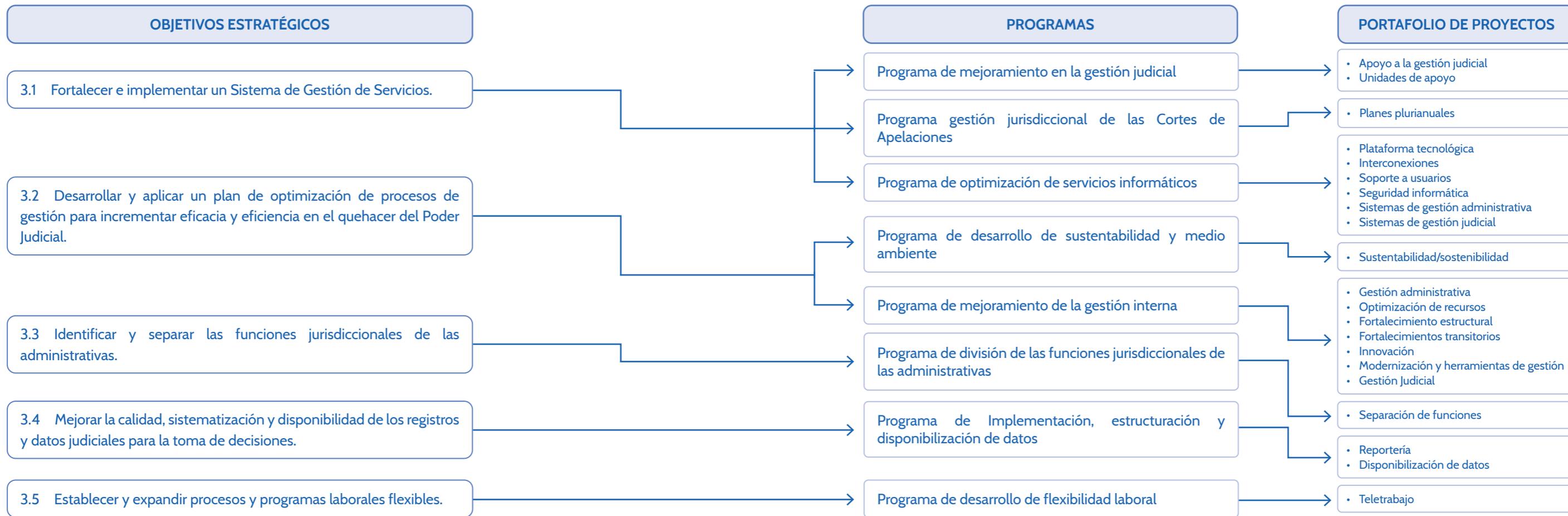
• Violencia intrafamiliar  
• Grupos vulnerables  
• Personas migrantes  
• Niñas, niños y adolescentes  
• Personas en situación de discapacidad  
• Accesibilidad  
• Inclusión

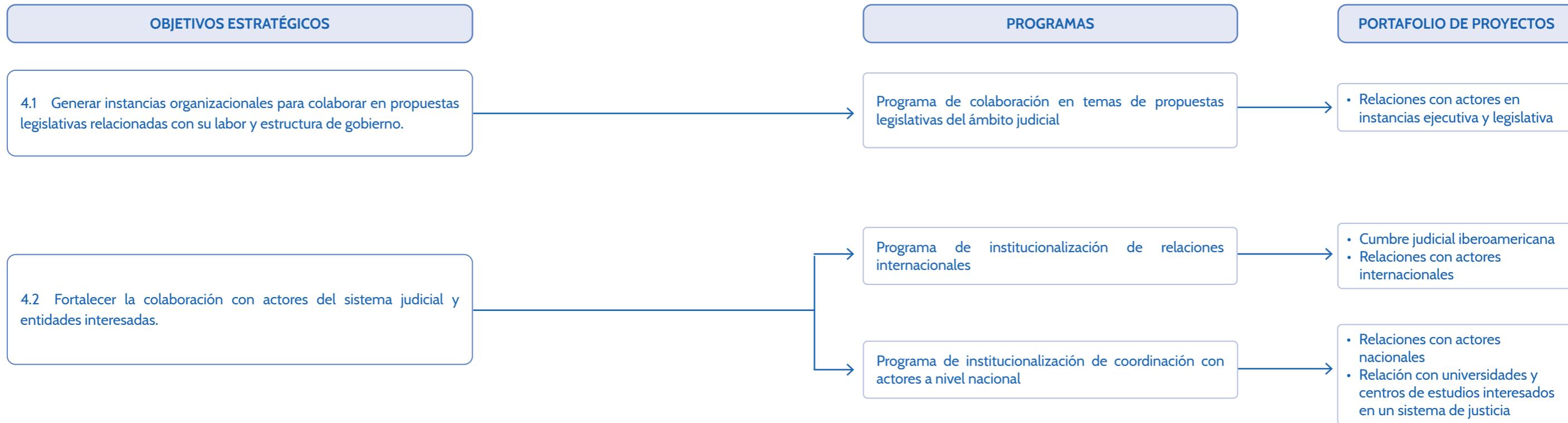
• Derechos Humanos

• Género y no discriminación

• Lenguaje claro y sencillo









## INDICADORES ESTRATÉGICOS

PARA CADA EJE ESTRATÉGICO  
EXISTIRÁN INDICADORES QUE  
MONITOREARÁN NUESTRO  
AVANCE, ENTRE LOS QUE  
PODEMOS SEÑALAR LOS  
SIGUIENTES:

EJE	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR GLOBAL
1. IMPACTO A LA SOCIEDAD	Administrar justicia, garantizando el acceso a ella, visualizándola como un servicio esencial del Estado contemporáneo, que permite mantener un orden en la sociedad a través de una respuesta jurisdiccional apegada al ordenamiento jurídico, oportuna, cercana, y comprensible y no discriminatoria.	1.1. Mejorar la percepción de la ciudadanía respecto de la confiabilidad, oportunidad y transparencia del Poder Judicial.	1.1.1. Grado de percepción global de la confianza, oportunidad y transparencia que tiene la ciudadanía respecto al Poder Judicial.
		1.2. Potenciar la argumentación jurídica de las decisiones jurisdiccionales.	1.2.1. Grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de la argumentación de sentencias y resoluciones del tribunal.
		1.3. Estimular la cercanía y la inclusión con la sociedad, mediante la aplicación de políticas de vinculación con el medio, en lo concerniente a igualdad de género y no discriminación, niñez, derechos humanos y migrantes.	1.3.1. Grado Percepción en lo concerniente a discriminación en materia de igualdad de género, niñez, derechos humanos, personas migrantes y personas en situación de discapacidad.
			1.3.2. Porcentaje de políticas de vinculación con el medio implementadas en lo concerniente a igualdad de género y no discriminación, niñez, derechos humanos y migrantes.
1.4. Fortalecer el uso de lenguaje comprensible en su relación con la ciudadanía.	1.4.1. Grado de percepción sobre la claridad del lenguaje utilizado en el PJUD (Usuarios/No Usuarios).		

EJE	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR GLOBAL
<b>2. GESTIÓN DE PERSONAS</b>	Fortalecer las capacidades de adaptación del Poder Judicial frente a necesidades y oportunidades de cambio en las personas y en los procesos, para lograr una transformación organizacional.	2.1. Formular e implementar una estrategia de cambio organizacional para asegurar el logro de los desafíos institucionales.	2.1.1. Grado de percepción sobre la implementación de estrategias de cambio organizacional para asegurar el logro de los desafíos institucionales. 2.1.2. Índice de clima organizacional.
		2.2. Fortalecer y transparentar los sistemas de selección, nombramiento, calificación y disciplinarios de jueces y funcionarios.	2.2.1. Grado de percepción sobre los procesos de selección, nombramiento, calificación y disciplinarios. 2.2.2. Nivel de impugnaciones de concursos.
		2.3. Modernizar y fortalecer la carrera judicial y funcionaria de todos los estamentos del Poder Judicial.	2.3.1. Grado de percepción sobre carrera funcionaria en el PJUD.
		2.4. Brindar oportunidades de desarrollo profesional a jueces y funcionarios mediante programas de formación.	2.4.1. Grado de percepción sobre desarrollo profesional en el PJUD. 2.4.2. Grado de ejecución del proceso de perfeccionamiento.
		2.5. Definir programas e incentivos que mejoren el bienestar de jueces, profesionales y funcionarios.	2.5.1. Grado de percepción sobre los incentivos de bienestar que ofrece el PJUD. 2.5.2. Difusión y cobertura de las acciones de bienestar.

EJE	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR GLOBAL
<b>3. MODERNIZACIÓN</b>	Perfeccionar la gestión global del Poder Judicial, concretando sistemáticamente acciones orientadas a mejorar el servicio de justicia.	3.1. Fortalecer e implementar un Sistema de Gestión de Servicios.	3.1.1. Grado de percepción global del sistema de servicios prestado por el Poder Judicial. 3.1.2. Grado de implementación de sistemas de gestión de servicios.
		3.2. Desarrollar y aplicar un plan de optimización de procesos de gestión para incrementar eficacia y eficiencia en el quehacer del Poder Judicial.	3.2.1. Grado de percepción global de desarrollo de procesos de gestión para aumentar eficacia y eficiencia. 3.2.2. Grado de optimización de procesos de gestión.
		3.3. Identificar y separar las funciones jurisdiccionales de las administrativas.	3.3.1. Grado de percepción respecto de la separación de labores jurisdiccionales de las administrativas. 3.3.2. Número de cargos administrativos en la estructura del PJUD.
		3.4. Mejorar la calidad, sistematización y disponibilidad de los registros y datos judiciales para la toma de decisiones.	3.4.1. Grado de percepción respecto de la disponibilidad y calidad de la información estadística entregada por el Poder Judicial. 3.4.2. Grado de disponibilidad de reportes estadísticos, sistemas de tramitación y calidad del dato.
		3.5. Establecer y expandir procesos y programas laborales flexibles.	3.5.1. Grado de percepción respecto a la calidad de vida laboral de los funcionarios del Poder Judicial. 3.5.2. Grado de aplicación de procesos y programas laborales flexibles.

EJE	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR GLOBAL
4. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	Generar vínculos entre instituciones que promuevan un mejor funcionamiento del sistema de justicia.	<p>4.1. Generar instancias organizacionales para colaborar en propuestas legislativas relacionadas con su labor y estructura de gobierno.</p> <p>4.2. Fortalecer la colaboración con actores del sistema judicial y entidades interesadas.</p>	<p>4.1.1. Participación del Poder Judicial en propuestas legislativas.</p> <p>4.2.1. Grado de percepción sobre la colaboración de actores del sistema judicial y entidades interesadas.</p> <p>4.2.2. Número de instancias de colaboración con actores del sistema judicial y entidades interesadas.</p>



## LOS SUEÑOS Y METAS DEL PODER JUDICIAL

EL ÉXITO DE LOS OBJETIVOS SE MEDIRÁ CON METAS  
ASOCIADAS PARA CADA UNO DE ELLOS

### EJES ESTRATÉGICOS

#### 1 Impacto en la Sociedad

Mejorar en un 3% la percepción del Poder Judicial frente a la ciudadanía en base a una medición inicial.

#### 2 Gestión de Personas

Desarrollar a lo menos 3 acciones nuevas que fortalezcan el ciclo de vida funcionaria.

#### 3 Modernización

Optimizar en un 3% el servicio de justicia de tribunales respecto de una medición inicial.

#### 4 Relaciones Interinstitucionales

Proponer 3 nuevas instancias de trabajo con otros actores del sistema judicial.

