




Oficio N° 181-2017 (Presidencia)


Santiago, 26 de diciembre 2017.

A fin de contar con la información referida al nuevo Modelo de Gestión de las Corte de Apelaciones que V.S. debe proporcionar para la elaboración de la cuenta que el Presidente de la Corte Suprema dará el 1 de marzo de 2018, de conformidad al artículo 102 del Código Orgánico de Tribunales, sírvase V.S. remitirla a esta Presidencia, impresa y en formato electrónico a la dirección de correo [vsada@pjud.cl](mailto:vsada@pjud.cl), en lo posible antes del 15 de enero del año 2018.

Saluda atentamente a V.S.

CORTE SUPREMA  
★ PRESIDENTE ★  
  
Hugo Dolmestch Urra  
Presidente

A la señora  
Gloria Ana Chevesich Ruiz  
Ministra de la Corte Suprema de Justicia  
Encargada del Nuevo Modelo de Gestión de las Cortes de Apelaciones  
Presente

Recibido  
Manuel Velasquez  


**CORTE SUPREMA**

**CHILE**



Santiago, 22 de enero de 2018

**INFORME DEL FUNCIONAMIENTO DEL NUEVO MODELO DE GESTION DE LAS CORTES DE APELACIONES – ACTA 44-2015 (OFICIO 181-2017)**

**I. ANTECEDENTES**

Por oficio N° 181-2017, de 26 de diciembre de 2017, y al tenor de lo dispuesto en el artículo 102 del Código Orgánico de Tribunales, el Presidente de la Excelentísima Corte Suprema, don Hugo Dolmestch Urra, solicitó información respecto del nuevo Modelo de Gestión de las Cortes de Apelaciones, para la elaboración de la cuenta que se debe dar el 1 de marzo de 2018.

**II. INTRODUCCION**

Durante los dos últimos años, las Cortes de Apelaciones del país han tenido un significativo avance en materia de gestión, debido a la incorporación de un modelo de administración que puede proporcionar un mejor servicio y, a su vez, mantener un control tanto a nivel de Cortes como en lo jurisdiccional.

A partir de la implementación del Acta 44-2015 (hoy refundida en el Acta 114-2017), que permitió incorporar en la labor operativa de las cortes a un Administrador de Corte, se ha podido lograr una serie de objetivos que hoy en día le dan curso al trabajo de mejora continua que ha sido un pilar fundamental para la entrega de una justicia de calidad para el usuario, a través de un manejo administrativo eficiente, elaboración de planes y prácticas de apoyo al trabajo jurisdiccional, optimización de los recursos humanos existentes y la mejora en el servicio en función de las dimensiones de la Planificación Estratégica del Poder Judicial; Acceso, Modernización y Calidad.

El presente documento da cuenta de los avances que ha tenido la implementación del modelo de gestión de las Cortes de Apelaciones del país, y los diferentes hitos que le han dado sustento a la idea de mejorar la administración de la justicia a través de la implementación de un modelo de gestión moderno y eficiente.

### **III. IMPLEMENTACION DEL ACTA 44-2015**

#### **1. Contexto**

Durante el período 2015 y como resultado del trabajo consensuado por una comisión técnica de cinco Administradores de Cortes en conjunto con el equipo de coordinación, se desarrolló una primera propuesta para los modelos de estructuras organizacionales óptimas por cada una de las Cortes de Apelaciones.

Respecto a la conformación administrativa de las Cortes, se elaboró la metodología para estandarizar las estructuras y los tamaños de las Cortes de Apelaciones. Para lo anterior se desarrolló una metodología en tres etapas:

1. Clasificación de cortes similares, para lo cual se analizó el funcionamiento de las salas, ingreso de causas y escritos.
2. Determinación de la cantidad de unidades administrativas, para lo cual se comparó por cada tipología las estructuras propuestas por las Cortes y las unidades planteadas en el Acta 44.
3. Definición de estructura de dotación, funcionarios y apoyos, para lo cual se definieron indicadores claves de carga de trabajo y de gestión, tales como; ingresos y escritos por funcionarios, días promedio de tramitación de causas, entre otros.

El resultado de lo expuesto anteriormente permitió tipificar a las Cortes en los siguientes tamaños.

TAMAÑO	CORTE
MENOR	C.A. de Arica
	C.A. de Iquique
	C.A. de Copiapó
	C.A. de Chillan
	C.A. de Coyhaique
	C.A. de Punta Arenas
MEDIO MENOR	C.A. de Antofagasta
	C.A. de La Serena
	C.A. de Rancagua
	C.A. de Talca
	C.A. de Temuco
	C.A. de Valdivia
MEDIO MAYOR	C.A. de Puerto Montt
	C.A. de Valparaíso
	C.A. de San Miguel
TAMAÑO MAYOR	C.A. de Concepción
	C.A. de Santiago

De esta manera, al día de hoy, las estructuras orgánicas de las Cortes de Apelaciones se encuentran plenamente operativas de acuerdo a lo establecido en el acta 114-2017 en su artículo 7.

## **2. Avances durante 2017**

Para el año 2017, se avanzó en el mejoramiento de la herramienta que hoy rige la estructura administrativa de las Cortes de Apelaciones, permitiendo indagar de forma objetiva los diferentes factores que influyen tanto en la productividad, como en el estudio de dotación de funcionarios:

- ***Estructura Orgánica y Dotación Administrativa de las Cortes de Apelaciones***, en donde se tocaron temas como la determinación del estado actual de cobertura de dotación por Corte y tipología, definiendo ésta última como tamaño de Corte, según la actual distribución. En este contexto, se realizó un análisis preliminar de la dotación y se levantó la estructura organizacional actualizada de las Cortes de Apelaciones, con el objeto de conocer la distribución de esta variable en cada uno de los tamaños o tipologías definidas.

Este estudio es un insumo para el diseño de un modelo que permitirá medir la carga de trabajo funcionaria y, entre algunos hallazgos generales, se encontraron diferencias en la dotación dentro de la misma tipología, se determinó que la profesionalización de los funcionarios es un factor de que debe ser considerado en el análisis, entre otros.

- ***Modelo Tipología de Cortes***. Considerando que el modelo de tipologías de Cortes debía ser validado empíricamente, se realizó un estudio científico de las variables que influyen en el comportamiento de las tipologías, permitiendo descubrir aquellos indicadores que se comportaban en función del tamaño y cuales eran propias de la gestión interna de las Cortes.

Los resultados fueron interesantes, ya que según un modelo matemático de agrupamiento (clúster), la distribución actual de tipologías se encuentra en relación con los resultados del modelamiento matemático, permitiendo así validar la actual distribución de tipologías de Corte. Con estos resultados se lograron identificar aquellas variables que son importantes de medir, para luego hacer gestión dentro de estos tribunales, y permitió identificar los parámetros que influyen cuando una Corte salta de una tipología a otra de forma estacional o permanente.

- ***Modelo de Carga de Trabajo para Cortes de Apelaciones***: Otro de los avances importantes, es que se está desarrollando de forma interna un modelo de carga de trabajo a través del análisis de las estadísticas disponibles que arroja el sistema de

tramitación de Cortes. Con este modelo se pretende estimar la necesidad de personal con respecto al nivel de carga de trabajo de las Cortes de Apelaciones, crear un tablero táctico para la toma de decisiones y realizar el trabajo de asignación de recursos de forma eficiente y oportuna, pudiendo detectar brechas para corregir de forma constante.

De esta manera, la incorporación de profesionales en el área de informática en las Cortes, como también del área de ingeniería en el Dpto. de Desarrollo Institucional, ha permitido investigar y desarrollar mejores soluciones que apuntan directamente a la optimización de los recursos y la mejora en la gestión de las Cortes de Apelaciones, levantando propuestas y productos que han resuelto problemas significativos a nivel de gestión jurisdiccional y la administración de los recursos disponibles.

## **I. SITCORTE Y OFICINA JUDICIAL VIRTUAL**

Durante el periodo 2017, las mejoras fueron sustantivas, orientándose el trabajo a perfeccionar y agregar funcionalidades en las bandejas de trabajo del sistema. De esta manera, se agregó una serie de aplicaciones que permitieron darle mayor flexibilidad al sistema y agregar nuevos procesos a través de la carga de trabajo interna de la Corte, que en un principio solo estaba habilitada para algunas nomenclaturas, hoy en día está liberada para todas, y así, poder realizar certificaciones entre funcionarios, relatores y/o ministros de fe.

Uno de los hitos más importantes en el desarrollo del Sistema de Tramitación es la unificación y homologación de libros de las Cortes, permitiendo, a partir del 01 de Enero del 2018, clasificar todas las causas y escritos con glosas estándar para todas las Cortes, mejorando de forma real e importante la calidad de información generada, así como también abriendo la oportunidad de poder hacer gestión con mayor certeza.

Otro avance importante es que se puede revisar la historia de la causa sin salir de la bandeja de trabajo, permitiendo al funcionario realizar el suyo de forma más eficiente y oportuna.

Algunas de las funcionalidades liberadas durante el período 2017 son las que siguen:

- Bandeja de Distribución.
  - Se ordena alfabéticamente el listado de los proveedores para asignar distribución.
  - ONI: Marcar los escritos que contienen ONI desde la distribución.
  - Agregar link sobre rol que permita abrir la causa (ir al tramitar).
- Bandeja de Proveedor

- Se modificó la cantidad de recursos mostrados (paginación a 100). Anteriormente se mostraban 10 recursos por página, lo que ahora aumenta a 100 por página.
- En lengüeta "proveídos" se incorpora columna con "Fecha envío firma".
- Esta columna se llena con la fecha de firma seleccionada en el calendario por el proveedor dentro de la tramitación, por tramitar/tramitar.
- Bandeja de Relator de Tabla
  - Se optimizó el proceso de carga de la tabla en la bandeja.
  - Se implementa la posibilidad de realizar más de una certificación por recurso, sin que salga de la bandeja.
- Bandeja de Ministro
  - En la bandeja de firma de ministros en sala se implementó un proceso de control de errores, en el caso que existan causas no firmadas se desplegará un mensaje con el detalle de éstas.
- Bandeja de Relator de Cuenta
  - Se mejoró la visualización de los contadores en las lengüetas de consulta.
  - Se corrige problema con los recursos invalidados.
  - Se agrega filtro por Rol.
  - Se modifica el archivo Excel que se exporta, incluyendo el campo de rol.
  - La paginación de la bandeja se aumenta de 10 a 30 por página.
  - En la lengüeta "proveídos" se modificó la columna "Fecha Asignación" para mostrar la fecha y hora de derivación del proveedor al relator.
  - En la lengüeta "proveídos" se incorpora columna con "Fecha envío firma".
  - En la lengüeta "rechazados" se incluyó la fecha de asignación al relator y la fecha del último rechazo.
- Interconexión
  - Se mejora el orden en la información de la tramitación de primera instancia.
  - Se corrige error de la fecha del escrito en la tramitación de primera instancia.
  - Se estandariza a PDF el formato de documentos recibidos desde primera instancia.
- Optimización de tiempos de respuesta de la aplicación.
- Incorporación de E-book para todas las materias.
- Se mejora proceso de firma incorporando control de errores.
- Incorporación del certificado OJV.
- Agregar link sobre rol que permita abrir la causa. (ir al tramitar).
- Incorporación de funciones para exportar a Excel e imprimir.

En conclusión, se ha registrado un avance importante en materia de implementación del sistema de tramitación SITCORTE, que ya está disponible en todas las Cortes, y que cuenta

con la mayoría de las funcionalidades operativas para todos estos tribunales (Se habla de un 80% de avance de la implementación del SITCORTE).

Es todo cuanto puedo informar a V.S.



**GLORIA ANA CHEVESICH RUIZ**

**MINISTRA INFORMANTE**

**AL SEÑOR**

**PRESIDENTE**

**EXCMA. CORTE SUPREMA**

**DON HAROLDO BRITO CRUZ**

**PRESENTE**