

# CUENTA PÚBLICA

## SUBCOMITÉ DE ATENCIÓN DE USUARIOS 2017

A través de este documento, se pretende dar cuenta de todas las actividades llevadas a cabo por el Subcomité de Atención de Usuarios durante el año 2017, cuya misión, en conformidad con el estudio de la Consultora EVERIS de 2014<sup>1</sup>, es “*supervigilar los procesos de atención de usuarios y mantener una visión de conjunto y de coordinación en esta materia*”<sup>2</sup>.

### I. INTEGRACIÓN

Hasta el mes de junio de 2017, el Subcomité de Atención de Usuarios estuvo presidido por el Ministro de la Corte Suprema, don **Carlos Cerda Fernández**, quien –a partir de esa fecha y producto de una resolución de Pleno- fue eximido desde entonces de su participación en el Subcomité.

Los restantes miembros del Subcomité, en sesión N° 8-2017, de fecha 17 de julio del mismo año, procedieron a efectuar una votación para determinar la persona que asumiría desde esa fecha la dirección de este organismo. En esa

---

<sup>1</sup> EVERIS. “Pla inicial de implementación del Modelo de Atención de Usuarios”. Santiago, 6 de noviembre de 2013. [En línea] [http://www.intranet.pjud/programa\\_bid2/documentos/3P2.2%20Implementacion%20del%20Modelo%20de%20Atencion%20de%20Usuarios/Informe%203P2.2-2%20\(plan%20inicial\).pdf](http://www.intranet.pjud/programa_bid2/documentos/3P2.2%20Implementacion%20del%20Modelo%20de%20Atencion%20de%20Usuarios/Informe%203P2.2-2%20(plan%20inicial).pdf).

<sup>2</sup> *Ibíd.*, p. 42.

ocasión, y por votación unánime, se designó a la Sra. **María Lucy Dávila**, actual Directora de Comunicaciones de la Corte Suprema, como Presidenta del Subcomité de Atención de Usuarios.

En iguales condiciones, y para funcionar en calidad de Secretaria Técnica, en sesión de fecha 18 de agosto de 2017, se efectuó una elección, en que se nombró a doña **Valentina Contreras** en dicho cargo, en representación de la Dirección de Estudios de la Corte Suprema.

Además de ellas, integraron el Subcomité durante el año 2017, doña **Daniela Romero**, periodista de la Dirección de Comunicaciones de la Corte Suprema; don **Nelson Achurra**, Presidente de la Asociación Nacional de Consejeros Técnicos del Poder Judicial (ANCOT); don **Patricio Aguilar**, Presidente de la Asociación Nacional de Profesionales de la Administración del Poder Judicial (APRAJUD); doña **Fabiola González**, jefa de proyecto del Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial; don **Andrés Arcuch**, Jefe de Comunicaciones de la Corporación Administrativa del Poder Judicial; don **Giuliano Pesce**, Jefe del Sub-Departamento de Atención de Usuarios del Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial; doña **María Angélica Muñoz**, Jefa del Sub-Departamento de Desarrollo Organizacional del Departamento de Recursos Humanos de la Corporación Administrativa del Poder Judicial; don **Alejandro Miranda**, Jefe del Sub-Departamento de Control de Gestión y Programas del Departamento de Planificación de la Corporación Administrativa del Poder Judicial; y don **Raúl Araya**, Presidente de la Asociación Nacional de Empleados del Poder Judicial (ANEJUD).

Cabe agregar que hasta el día 4 de octubre de 2017, se desempeñó también como miembro del Subcomité, doña **María José Casanova**, jueza de familia de los tribunales de dicha competencia en Santiago, quien dejó sus funciones en el Subcomité producto de su traslado a la labor jurisdiccional en la ciudad de Temuco.

## II. PRINCIPALES EJES DE TRABAJO

En concordancia con el Plan Estratégico del Poder Judicial 2015-2020, este Subcomité enmarca sus esfuerzos en los tres ejes de desarrollo declarados por nuestra institución, a saber, mejorar sustancialmente el acceso a la justicia -principalmente a través del acceso físico universal y la entrega de información a la comunidad-, ofrecer calidad en todo el proceso de justicia -mejorando los estándares de servicio en las distintas competencias-, y modernizar la Institución del Poder Judicial -definiendo una Política de Atención de Usuarios que sea clara y acorde a nuestra labor-.

En este contexto, en el año 2017 el Subcomité diseñó y ejecutó un proyecto de continuidad del programa “*Acoger, la Alegría de Acoger*”, iniciado por el Ministro Sr. Cerda, el año 2015. El objetivo general de este proyecto fue la **construcción, a través de un proceso colaborativo, de una Política de Atención de Usuarios del Poder Judicial (en adelante, PAU).**

La propuesta de diseño, tenía por objeto dar continuidad a los objetivos de la Campaña “*Acoger, la Alegría de Acoger*”, generar un marco político orientador acerca de la atención de usuarios en el Poder Judicial; transversalizar el concepto de atención de usuarios en todo el quehacer de la institución; utilizar las estructuras y sistemas para difundir y transmitir el concepto de atención de usuarios; y coordinar y sistematizar las iniciativas ya existentes al interior del Sub-Comité.

A su vez, la estrategia del diseño del proyecto se construyó sobre tres pilares orientados a:

- › Desarrollar un estudio de brechas de la atención de usuarios, utilizando el concepto de acceso a la justicia como centro del diagnóstico normativo sobre estándares internacionales y nacionales; y el levantamiento del estado fáctico de la situación en el Poder Judicial;
- › Diseñar, difundir e implementar una Política de Atención de Usuarios, con enfoque en el servicio; y

- › Generar acciones para incorporar el concepto de servicio de manera transversal a través de los sistemas, estructuras y acciones vigentes (como por ejemplo, los proyectos de atención de usuarios, la semana judicial, y las metas de gestión, entre otros).

En particular, la Política que se busca crear, tiene una serie de objetivos específicos, entre los que se destacan:

- › La definición del concepto de atención de usuarios y su alcance;
- › El otorgamiento de sustento teórico y práctico de las acciones y programas en actual ejecución en materia de atención de usuarios, dándole coherencia a los esfuerzos institucionales;
- › El incentivo y difusión de buenas prácticas en la materia;
- › La proyección y planificación de futuras acciones orientadas a mejorar la atención de los usuarios del Poder Judicial en el corto, mediano y largo plazo;
- › La participación, y obtención de la apreciación, de los integrantes del Poder Judicial, según la experiencia acumulada;
- › La proposición de una Política de alcance nacional, su aplicación y difusión;
- › La definición de indicadores de mejora continua; y
- › La construcción de mecanismos de evaluación permanente.

En concreto, la puesta en marcha de este proyecto significó la estructuración del trabajo en torno a una serie de fases que se describirán a continuación.

En la **primera fase de diagnóstico**, se construyó la línea base de la atención de usuarios en el Poder Judicial, a través del levantamiento documental y el análisis de la información interna disponible, lo que derivó en un primer entregable. Asimismo, esta fase dio paso a la identificación de los estándares internacionales de derecho internacional y nacional en materia de acceso a la

justicia; estándares que contrastados con la línea base, permitieron detectar las brechas a las que se enfrenta la institución en materia de acceso a la justicia por parte de los usuarios.

La **segunda fase**, denominada de **construcción de la política**, significó la licitación pública de un apoyo profesional externo, experto en diseño, análisis y evaluación de políticas públicas; concurso que, ascendente a un monto de 15 millones de pesos, fue adjudicado en mayo de 2017 a la Sociedad Asesorías, Investigación y Actividades en Ciencias Sociales Limitada, cuya misión fue desarrollar una metodología participativa de diseño de políticas públicas que considere un enfoque diferencial, lo que implicaba, al menos:

- › Sugerir una metodología de diseño de la Política de Atención de Usuarios, monitoreable y evaluable a través de indicadores medibles, que considere técnicas participativas en todo el proceso y que aplique un enfoque de derechos humanos y género, a fin de hacerse cargo de las desigualdades estructurales que pueden experimentar ciertos grupos de usuarios y usuarias, y tome en cuenta el impacto de las intervenciones sobre sus necesidades específicas;
- › Proponer el diseño de los talleres, incluyendo las metodologías, la construcción de materiales, el diseño de instrumentos que permitan recoger los resultados con miras a la política y el detalle del plan de análisis de los instrumentos a aplicar que será utilizado;
- › Acompañar el proceso de desarrollo de talleres en terreno en las 17 Cortes de Apelaciones del país;
- › Implementar la metodología elegida, sistematizando la información existente y operacionalizando las acciones y propuestas recogidas en los talleres de diseño participativo; y
- › Entregar un informe final consolidado, que sirviera de base para construir el texto final de la Política de Atención de Usuarios.

Como resultado de ello, la Consultora propuso la utilización de la metodología de marco lógico para construir los principios y la política, como su

operacionalización a través de programas y proyectos. Para dar sustento a esto, los resultados del trabajo en los talleres en terreno se estructuraron en torno a 6 dimensiones analíticas centradas en el acceso a la justicia, entre las que se distinguen la educación cívica jurídica, la actividad administrativa, la actividad jurisdiccional; la probidad, transparencia y buen gobierno; los grupos vulnerables y la institucionalidad.

La entrega de dicho informe final, a mediados de diciembre de 2017, ha dado paso a la ejecución de la **tercera fase**, consistente en la **redacción de la propuesta de Política de Atención de Personas**, en concordancia con los resultados arrojados por los talleres participativos en terreno y otros estudios y documentos generados por el Poder Judicial, tales como el estudio “*Modelo Orgánico para la Nueva Justicia*” desarrollado por la Pontificia Universidad Católica de Chile por encargo del Poder Judicial, y la reciente “*Declaración Judicial Iberoamericana sobre Justicia Ciudadana y Participativa. Contribución de las personas en la solución de los conflictos*”, aprobada por la Comisión de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos y Tribunales de Tratamiento de Drogas de la Cumbre Judicial Iberoamericana.

La inminente conclusión de esta etapa, dará paso a una **fase final de validación y aprobación** con los principales actores involucrados, entre los que se encuentran los Consejos de Coordinación Zonal del Poder Judicial, las Asociaciones Gremiales del Poder Judicial, y finalmente, el Comité de Comunicaciones de la Corte Suprema, entidad de la que depende el Subcomité de Atención de Usuarios.

Esta última etapa, se estima debe estar concluida durante el primer trimestre del año 2018.

Además de este proyecto de construcción colaborativa de la Política de Atención de Usuarios, el Subcomité destinó su trabajo al conocimiento y desarrollo del trabajo del Sub-Departamento de Atención de Usuarios de la Corporación Administrativa del Poder Judicial en torno a una serie de proyectos que se indican a continuación.

El primero de ellos se refiere a la **elaboración de protocolos de atención y medición de cliente incógnito para juzgados del país**; proyecto que consiste

en definir y estandarizar -en conjunto con los Juzgados de Garantía, Tribunales de Juicio Oral en lo Penal y Juzgados de Letras del Trabajo y de Cobranza Laboral y Previsional del país-, protocolos de atención para el mesón a través de talleres presenciales. Además se intenta implementarlos y evaluar su grado de aplicación a través de la metodología de "*Cliente Incógnito*" en una primera instancia, generando una línea base y luego una segunda medición que evalúe el impacto de la implementación de las mejoras.

Asimismo, se avanzó en el **desarrollo y capacitación de un catálogo de servicios**, iniciativa que consiste en listar y estandarizar los servicios que se entregan en cada tribunal (los documentos requeridos, patrocinio o no de abogado, los plazos estimados de resolución, los canales de atención donde se prestan, direcciones, teléfonos, etc.), a través de una plataforma informática. La iniciativa busca mejorar la percepción y satisfacción de los y las usuarias, con la entrega de información relativa a los trámites más frecuentes que se realizan en los tribunales de las distintas competencias, organizándola de acuerdo al tipo de servicio que se presta, de forma tal, de dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Del mismo modo, se ejecutó el proyecto **piloto de atención de público mediante reserva de horas**; propuesta ganadora del 2° lugar en el "Concurso de Ideas Innovadoras del Poder Judicial 2016" organizado por el Departamento de Desarrollo Institucional, que buscaba implementar una plataforma web que permita a los usuarios/as agendar una hora para atenciones simples, como solicitar una copia, orden de arresto y liquidación, etc. Con esto se espera otorgar una atención más rápida, oportuna y eficiente.

También se dio lugar a la **II etapa del piloto de servicio de traducción en línea para tribunales de justicia**, iniciado el año 2016. A través de él se continuó con la evaluación de la experiencia piloto, lo que ha permitido ampliar el uso de la plataforma desde los 6 tribunales originales (de las jurisdicciones de Santiago, Concepción y Temuco), hasta 6 Juzgados adicionales de las Jurisdicciones de Antofagasta, Copiapó y Talca, resolviendo las dificultades de comunicación entre las personas en situación de discapacidad auditiva y los funcionarios/as de atención de público de dichos tribunales.

Por último, se dio continuidad operacional a dos programas que ya venían ejecutándose, consistentes en **folletera informativa para usuarios/as**, y el **Índice de Calidad de la Justicia del Poder Judicial (iPJUD)**.

Es todo cuanto puedo informar a S.S.E.-

Santiago, 15 de enero de 2018



**María Lucy Dávila**

**Presidenta**

**Subcomité de Atención de Usuarios**