

CUENTA ANUAL PERIODO 2021 PROYECTOS DE INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL PODER JUDICIAL

Departamento de Desarrollo Institucional
Enero 2022

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| I. ANTECEDENTES | 3 |
| I.1. Inicios del proceso de institucionalización de la innovación | 3 |
| I.2. Sistema Gestión de la Innovación para el Poder Judicial..... | 4 |
| II. INDUCCIÓN A METODOLOGIAS DE INNOVACIÓN PARA FOMENTAR EL PENSAMIENTO CREATIVO..... | 5 |
| III. CONVOCATORIA DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN PJJUD 2021..... | 6 |
| III.1. Participación institucional..... | 7 |
| III.2. Ejecución de las actividades estipuladas para la Convocatoria de Innovación 2021 | 9 |
| III.3. Resultados de la convocatoria versión 2021 | 10 |
| III.1. Lecciones aprendidas y conclusiones del proceso..... | 11 |
| IV. IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS GANADORES DE LA VERSIÓN 2020 DE LA CONVOCATORIA DE INNOVACIÓN | 12 |

1. ANTECEDENTES

1.1. Inicios del proceso de institucionalización de la innovación

En el marco del Programa BID II ejecutado en el año 2014, el Poder Judicial encargó la realización de una consultoría a la Universidad Central para la implementación de un Sistema de Gestión de Innovación. Dicho estudio demostró la importancia de incorporar la innovación como parte de los procesos de la institución y sistematizar la gestión de esta en el Poder Judicial.

Para lo anterior y con el fin de sistematizar los esfuerzos en materia de innovación y modernización del Poder Judicial, y a su vez unificar criterios en este sentido, es que el Pleno de la Corte Suprema designó formalmente al ministro señor Jorge Dahm como encargado de todos los asuntos relacionados con dichos temas en el Poder Judicial, según consta en AD 2261-2015.

Posterior a ello, el 16 de marzo de 2016, según consta en Acta del Consejo Superior N° 582, se aprobó la implementación de un Sistema de Gestión de Innovación para el Poder Judicial con la finalidad de activar la innovación al interior de la institución. Dicho sistema quedó a cargo del Departamento de Desarrollo Institucional y liderado por ministro señor Jorge Dahm. Los términos del acuerdo son los siguientes:

- Aprobación de la implementación de un Sistema de Gestión de Innovación para el Poder Judicial, a cargo del Departamento de Desarrollo Institucional.
- Crear un comité de innovación, liderado por el Ministro Sr. Jorge Dahm e integrado por el equipo técnico del DDI, con participación, según sea necesario, de representantes técnicos de otros departamentos de la Corporación Administrativa.
- Convocar la presentación de proyectos de innovación para el mes de mayo de 2016 a todas las instancias del Poder Judicial.
- Asignar un presupuesto de \$100.000.000 del Subtítulo 22 para la implementación de iniciativas innovadoras que resulten de la selección hecha a partir de la convocatoria de proyectos.
- Disponer de un plan de comunicaciones interno para promover los objetivos del proyecto dentro del Poder Judicial y difundir sus resultados hacia los usuarios.

En abril del 2018, con la finalidad de ajustar la composición de los diversos comités de la Corte Suprema e incorporar nuevos espacios de trabajo y análisis a estos, se estableció Auto Acordado que fija el Reglamento para el Funcionamiento de dichos comités, según consta en Acta N° 60 - 2018 de fecha 17 de abril de 2018.

Adicionalmente, de acuerdo al AD 757-2018 de fecha 17 de abril de 2018, se aprobó incorporar modificaciones al Auto Acordado contenido en el Acta 56-2014 que regulaba los temas que son de conocimiento de cada comité, donde se entregan al control de los miembros del Consejo Superior, los asuntos relacionados a temas de innovación, entre otros.

1.2. Sistema Gestión de la Innovación para el Poder Judicial

Con motivo del acuerdo de Consejo Superior antes indicado, en abril del año 2016, el Subdepartamento de Modernización del Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa, elaboró un mecanismo para iniciar la sistematización de la gestión de la innovación al interior del Poder Judicial.

Para dar inicio a esto, el Departamento de Desarrollo Institucional ha realizado, de manera continua, entre los años 2016 a 2021 la **Convocatoria de Proyectos de Innovación del Poder Judicial**, iniciativa que busca identificar diversas oportunidades de mejora dentro de la institución, para luego desarrollar e implementar dichas iniciativas en pos de brindar un mejor servicio a la comunidad, estableciendo un proceso de innovación en el cual se invita a participar a todos los integrantes del Poder Judicial y la Corporación Administrativa, permitiendo así a los funcionarios plantear oportunidades de innovación y proponer soluciones a partir de este concurso.

Dentro de los beneficios de la convocatoria se encuentra el de la integración los aportes de usuarios y funcionarios de la Institución, lo que fortalece el compromiso y el sentido de pertenencia de quienes proponen las ideas.

El objetivo general de esta iniciativa es activar la innovación como una prioridad dentro del Poder Judicial, mientras que los objetivos específicos son los siguientes:

- Implementar un sistema de innovación dentro del Poder Judicial como mecanismo de mejora continua de la institución.
- Integrar las ideas de los usuarios y beneficiarios de la institución en los proyectos diseñados dentro de ella.

Sumado a lo anterior y con la finalidad de propiciar que la innovación sea un tema que se piensa y ocurre al interior de la institución, se realizaron jornadas de capacitaciones con el objetivo de concientizar a los funcionarios respecto de la importancia de impulsar el proceso de innovación y constituir las bases para que las competencias internas de adaptabilidad, experimentación e intraemprendimiento se desarrollen a lo largo del tiempo.

2. INDUCCIÓN A METODOLOGÍAS DE INNOVACIÓN PARA FOMENTAR EL PENSAMIENTO CREATIVO

Dado que la fuente esencial para impulsar la innovación dentro de toda organización son las capacidades y conocimientos de los funcionarios que la integran, resulta necesario generar instancias para el desarrollo y fortalecimiento de competencias de innovación en los equipos de trabajo al interior del Poder Judicial, además de auto gestionar las capacidades que nos permitirán abordar los desafíos institucionales definidos estratégicamente con miras a la modernización del servicio de justicia.

En razón de lo anterior y en el marco de la Convocatoria de Proyectos de Innovación del Poder Judicial 2021, en abril del 2021 se realizó una capacitación sobre temáticas de innovación la que fue impartida por profesionales del Departamento de Desarrollo Institucional.

La jornada fue denominada “Taller de Innovación e Intraemprendimiento”, se realizó en dos jornadas, una durante la mañana y otra en la tarde del día 28 de abril de 2021, y contó con la participación de 54 funcionarios de diversas unidades del Poder Judicial y la Corporación Administrativa. En dicha instancia se facilitaron las herramientas necesarias para que cada participante lograra fortalecer cada una de sus ideas, utilizando metodologías ágiles y así explotar el máximo potencial de su creatividad.

El objetivo principal de esta actividad fue introducir conceptos básicos para que los funcionarios logren generar habilidades, conocimientos y motivaciones que permitan desarrollar, apoyar y sostener los procesos de innovación que se gesten dentro de su contexto de desempeño además de preparar la postulación de los funcionarios al concurso del año en curso.

En cuanto a los objetivos secundarios, estos apuntan a:

- Entender los conceptos asociados a la innovación, detección de oportunidades, desarrollo de soluciones y agregación de valor.
- Conocer los elementos básicos para realizar “Gestión de la innovación”.
- Conocer una metodología específica que les permitirá encontrar las oportunidades de innovar, conociendo los pasos básicos para la generación de una propuesta de solución.
- Introducir a los invitados al mundo del intraemprendimiento, comprendiendo el rol protagónico que cumplen los distintos actores de nuestra institución.
- Aplicar los conceptos estudiados en una actividad práctica.

Para concluir esas jornadas, se invitó a cada uno de los participantes a actuar como sensibilizadores y compartir los conocimientos adquiridos con cada uno de los integrantes de sus tribunales y unidades.

3. CONVOCATORIA DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN PJJUD 2021

La convocatoria tiene como propósito promover la innovación al interior del Poder Judicial, identificando aquellas iniciativas que permitan fortalecer el ámbito jurisdiccional y administrativo, crear valor en la institución, mejorar en forma significativa los procesos internos y recoger la experiencia de la Corte Suprema, Cortes de Apelaciones, Juzgados, Bienestar, otras unidades e instituciones del Poder Judicial y de la Corporación Administrativa. Esta iniciativa invita a la detección de oportunidades de mejora significativas en la institución y la elaboración de soluciones que permitan optimizar la gestión al interior de las unidades judiciales y/o administrativas y mejorar la calidad del servicio.

El concurso, tiene alcance a nivel nacional y está dirigida a todos los integrantes del Poder Judicial y de la Corporación Administrativa y es importante destacar que uno de los principales objetivos de los proyectos de innovación es identificar e implementar iniciativas que tengan un alto impacto y bajo costo de implementación.

Asimismo, en su versión 2021 y tal como ocurrió durante el año 2020 con motivo de la contingencia sanitaria, la convocatoria de innovación se desarrolló de manera totalmente digital a fin de resguardar la seguridad de los participantes del proceso.

Por otra parte se establecieron lineamientos a fin de regular la participación en el concurso. Estas directrices invitaban a los integrantes del Poder Judicial a presentar ideas o soluciones que generen directo impacto en los servicios que presta el Poder Judicial o una mejora significativa en la eficiencia de los procesos internos, ya sea en el ámbito jurisdiccional o administrativo; Satisfacer necesidades no resueltas de los funcionarios y/o usuarios, utilizando los recursos existentes o con un bajo costo de implementación, y que además pueda ser replicada a nivel nacional; Alinearse con los ejes del Plan Estratégico del Poder Judicial 2021-2025-que comprende- Impacto en la Sociedad, Gestión de Personas, Modernización y Relaciones Interinstitucionales.

Como complemento a lo anterior, se definieron las categorías sobre las cuales se podía innovar:

1. **Seguimiento y organización del teletrabajo.** En esta dimensión se busca identificar ideas y soluciones que faciliten la coordinación entre funcionarios, la distribución del trabajo, el seguimiento de indicadores, la integración de modalidades de trabajo presencial y remota, entre otros.
2. **Vínculo con los usuarios.** En este ámbito se busca identificar ideas con potencial de mejorar la interacción de los ciudadanos con el Poder Judicial, por ejemplo, en relación con las pautas de atención de público, la exposición de los funcionarios en ambientes digitales, el uso de redes sociales en la comunicación, la celebración de audiencias remotas, coordinación y derivación entre instituciones, entre otros.
3. **Innovación en procesos.** En este ámbito, se busca relevar experiencias novedosas respecto a la optimización de procesos judiciales y administrativos, a través de tecnologías digitales, en ámbitos prioritarios como VIF, protección de derechos de NNA, agendamiento, entre otros.

3.1. Participación institucional

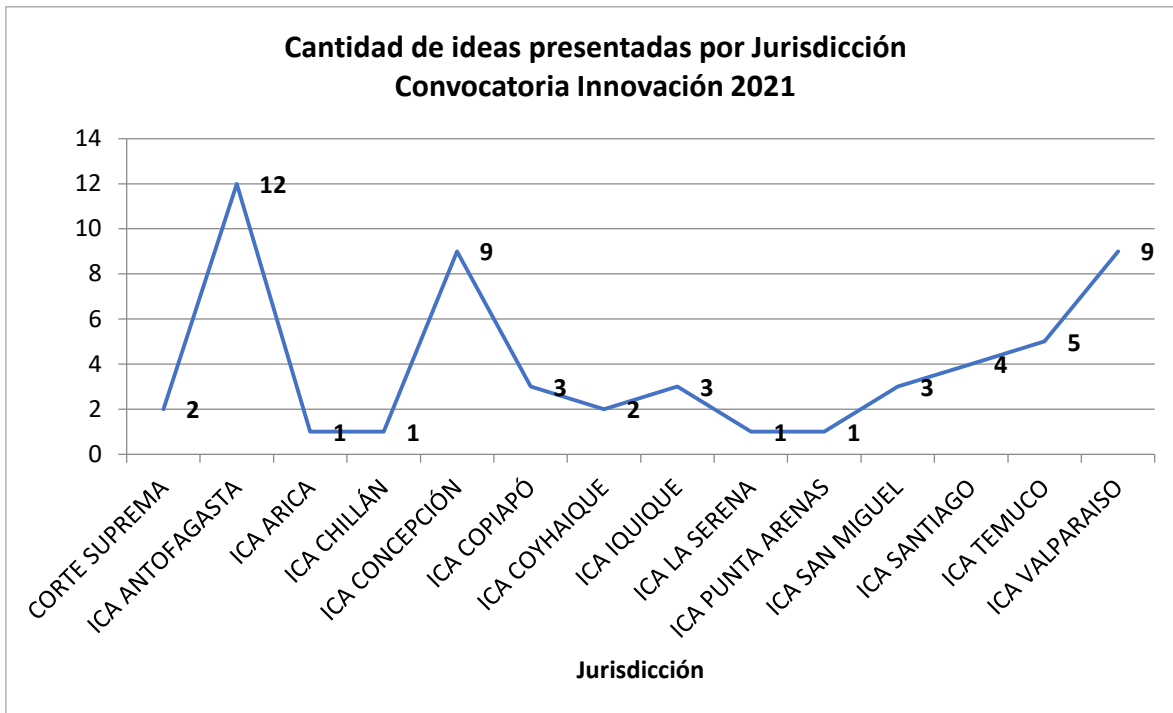
La sexta versión de la convocatoria se llevó a cabo entre el 04 de mayo y 01 de diciembre de 2021, instancia donde se recibieron 56 ideas innovadoras.

Para facilitar la presentación de las ideas, el equipo a cargo de este proyecto, habilitó una página web (<http://convocatoriainnovacion.pjud.cl>) con el objetivo de que los participantes pudieran postular sus ideas desde cualquier lugar.

En dicha plataforma, se publicaron las bases del concurso, información de cómo efectuar la postulación, material de inspiración, y se estableció un correo electrónico, como medio de comunicación para resolver dudas y consultas.



La distribución por jurisdicción de las 56 ideas recibidas fue la siguiente:



La participación en razón de la competencia de los tribunales o unidades de los respectivos concursantes fue la siguiente:



3.2. Ejecución de las actividades estipuladas para la Convocatoria de Innovación 2021

El concurso contemplo la realización de las siguientes actividades:

1. Trabajo Interno (marzo – junio)

- Conformación de un equipo multidisciplinario con habilidades en procesos de innovación, los cuales componen el equipo técnico evaluador.
- Desarrollo de una plataforma informática para la recepción de las ideas.
- Elaboración y difusión de las bases del concurso.
- Campaña de difusión a todos los funcionarios del Poder Judicial y CAPJ en conjunto con la Unidad de Comunicaciones de la CAPJ.
- Apertura de plataforma para recepción de ideas, por el periodo de cuarenta y siete días, entre el 04 de mayo y el 20 de junio de 2021.

2. Etapa de evaluación de iniciativas (julio – septiembre)

- El comité técnico evaluó la admisibilidad y potencial de cada una de las iniciativas ingresadas al sistema.
- Una vez evaluadas las iniciativas fueron seleccionadas las 12 ideas con mayor potencial.
- Se tomó contacto, a través de reuniones mediante videoconferencia, con los funcionarios que avanzaron a la segunda etapa para trabajar en la profundización de la iniciativa.
- Una vez profundizadas las iniciativas el comité técnico seleccionó las 5 iniciativas finalistas.

Es preciso señalar que los resultados de cada uno de los proceso de evaluación fueron ratificados por el ministro de la Corte Suprema, señor Jorge Dahm, quien lidera los temas de innovación en la institución.

3. Etapa final (octubre-diciembre)

- A los finalistas se les otorgo la asesoría de dos profesionales del Departamento de Desarrollo Institucional a fin de transformar sus ideas en proyectos de innovación.
- Los finalistas en conjunto con los asesores, participaron de un taller de gestión de Innovación y formulación de proyectos, impartido por el equipo del Departamento de Desarrollo Institucional los días 19 y 20 de octubre de 2021.
- Luego de trabajar y transformar sus ideas en proyectos, los participantes expusieron sus propuestas ante el Comité Evaluador en la denominada “Presentación Final”
- El Comité Evaluador fue presidido por el Ministro de la Corte Suprema Sr. Jorge Dahm e integrado por la Presidenta de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Talca, ministra Sra. Jeannette Valdés Suazo, el subdirector de la CAPJ, Sr. Zvonimir Koporcic y el jefe del departamento de Desarrollo Institucional, Sr. Mario Lara.
- Los integrantes de este comité tuvieron la responsabilidad de evaluar y determinar los tres proyectos ganadores de la versión 2021 del concurso de innovación.

Como se puede observar se generó una desviación de un mes y medio en cuanto a la fecha de programación versus fecha de realización de las actividades, sin perjuicio de ello todas estas fueron realizadas en su totalidad y cumpliendo los objetivos establecidos.

3.3. Resultados de la convocatoria versión 2021

Luego de avanzar las etapas establecidas en las bases de la convocatoria, las ideas finalistas que fueron transformadas y presentadas como proyectos de innovación ante el Comité Evaluador fueron las siguientes:

| Iniciativa | Participante | Cargo | Tribunal / unidad |
|--|----------------------------|--------------------------------|---|
| Protocolo de notificaciones a personas que no comprenden idioma español | Rodrigo León García | Jefe de Zona | Centro Integrado Notificaciones Judiciales Temuco |
| #No+Silencio | Cristian Fuentes Alfaro | Ayudante de Audiencias Titular | Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Calama |
| Uso de Metodologías Ágiles para el Teletrabajo Extraordinario y Ordinario de Jueces y Funcionarios | Marcos Muñoz Ortiz | Administrador | Tribunal Oral en lo Penal de Los Ángeles |
| Vocería Virtual de Audiencias | José Luis Mateluna Vergara | Auxiliar Administrativo | Juzgado de Letras del Trabajo de Valparaíso |
| Buscador de Datos Oficiales de Instituciones Públicas y Relacionadas | Rafael Martínez Carrasco | Administrativo Primero | Juzgado de Familia de Osorno |

Como resultado de dicha evaluación se obtuvieron los siguientes resultados:

I. Primer lugar

“Protocolo de notificaciones a personas que no comprenden idioma español”

La creación de un protocolo de notificación a personas que no comprenden idioma español permitirá estandarizar y optimizar el servicio entregado, los tiempos involucrados y el uso de recursos financieros., Además de lo anterior se fortalecerá el compromiso institucional a fin de romper las barreras idiomáticas que impiden realizar el debido proceso de notificación.

II. Segundo Lugar

“#No+Silencio”

Lograr comunicación efectiva, oportuna y clara de las sentencias con las víctimas, eliminando brechas del lenguaje y otras barreras como falta de comunicación por parte del Tribunal. Se reunirá información de contacto de la víctima, estandarizando el proceso de captación de datos e incorporación al sistema S.I.A.G.J. Posteriormente se utilizará esta información para comunicar: Mediante un Formulario Automático y otras medidas.

III. Tercer Lugar

“Buscador de Datos Oficiales de Instituciones Públicas y Relacionadas”

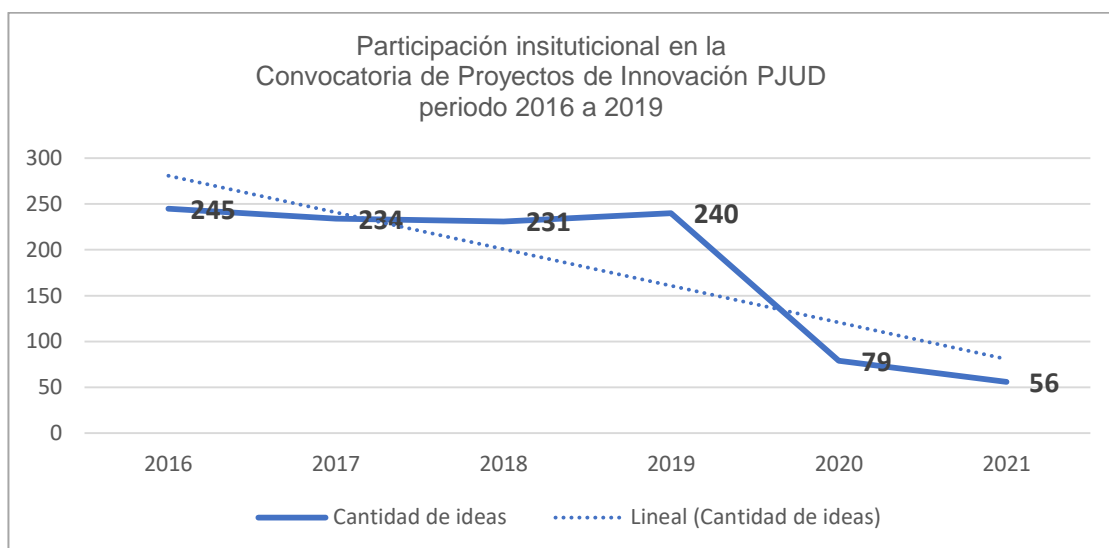
Plataforma institucional con información disponible en línea para que los usuarios internos cuenten con una base de datos actualizada, pudiendo recurrir a ella en cualquier momento por medio de una dirección web o link, esto permitiría una búsqueda y extracción de la información para posterior confección de resoluciones y oficios, ayudando a generar una correcta gestión de notificación o diligencia con bajo o nulo margen de error y dentro de los plazos más expeditos.

La implementación de los proyectos ganadores de la versión 2021 estará a cargo del equipo técnico del Departamento de Desarrollo Institucional con la activa participación del funcionario dueño de la idea. Dicha implementación estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria institucional.

3.4. Lecciones aprendidas y conclusiones del proceso

La convocatoria fue concebida en el año 2016 con el objetivo de instaurar los cimientos para institucionalizar la innovación a través de la promoción del pensamiento creativo, identificación ideas y soluciones que generen valor para la institución.

Durante las primeras cuatro versiones del concurso se obtuvo una participación sostenida con un promedio anual 238 ideas presentadas, sin embargo durante los dos últimos años se ha presentado una disminución en un 71% las ideas recibidas en la primera fase. Esta situación responde principalmente a la emergencia sanitaria producto de la pandemia por COVID-19.



Como aprendizaje se identificó la necesidad de establecer procesos continuos de comunicación y trabajo colaborativo con las distintas Cortes de Apelaciones y mediante ellas con sus unidades judiciales a fin de generar mecanismos contantes de levantamiento de oportunidades y fortalecimiento del pensamiento innovador.

Como conclusión es necesario renovar y reforzar los espacios de innovación al interior de la institución, a fin de materializar la incorporación de la innovación en el ADN del Poder Judicial. En razón de esto para los próximos periodos se fortalecerá y reformulará el Plan de Gestión de Innovación.

4. IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS GANADORES DE LA VERSIÓN 2020 DE LA CONVOCATORIA DE INNOVACIÓN

De acuerdo a lo señalado en las bases que regulan el concurso, para el primer semestre del año 2021 estaba contemplada la implementación piloto de los proyectos ganadores del año 2020, cuya responsabilidad recaía en el Departamento de Desarrollo Institucional. Sin embargo, debido a la emergencia sanitaria y su directo impacto en la disponibilidad presupuestarias institucional, no fue posible cumplir con los compromisos adquiridos.

Sin perjuicio de lo anterior, el equipo técnico del DDI durante el 2021 trabajó en el levantamiento de información que permitirá elaborar el diseño conceptual de las soluciones propuestas una vez que se cuente con los recursos necesarios y se reactive el proceso de implementación, situación que se espera alcanzar durante el periodo 2022.

Los proyectos que se encuentran en espera por las razones antes descritas son:

- Domicilio digital, una garantía más
- Módulo de seguimiento para causas RPA
- Modelo de predicción de duración de juicios orales
- Sistema integrado de compras