

## CUENTA ANUAL

### Metas Poder Judicial – año 2016

En cumplimiento de la Ley 20.224 que norma el proceso de metas de gestión para el Poder Judicial, Corporación Administrativa, Academia Judicial y Departamento de Bienestar y que, conforma la Comisión Resolutiva Interinstitucional, compuesta por un Ministro de la Corte Suprema, que la preside, por el Ministro de Justicia y el Ministro de Hacienda o el funcionario a quien estos designen y además por dos funcionarios de las Asociaciones Gremiales del Poder Judicial con mayor representatividad, siendo por número de afiliados la Asociación de Magistrados y la Asociación de Empleados. En dicha Comisión el Director de la Corporación Administrativa, conforme a la Ley ejerce el rol de Secretaría Técnica, sin derecho a voto, materializado con el Departamento de Planificación y Control de Gestión.

La Comisión Resolutiva Interinstitucional, en cumplimiento de las funciones asignadas en la Ley 20.224, ha sesionado 9 veces durante el año 2016 de forma ordinaria.

Dentro de las actividades realizadas durante el año 2016 se destacan:

1. El Proceso de Evaluación de metas de gestión del año 2015, como señala la ley, fue desarrollado por una consultora externa, la empresa evaluadora CEOP Consulting, donde el resultado para el Poder Judicial, arrojó que de un total de 481 unidades sólo el 1,24% (6 unidades) no alcanzó el cumplimiento en todas sus metas colectivas. Respecto a las metas institucionales, éstas fueron cumplidas en un 100%.

2. Como mecanismo de apoyo a las metas del Poder Judicial 2016, cada Consejo de Coordinación Zonal, actuando en forma ampliada, efectuó labores de monitoreo de metas tanto de Eficiencia Institucional como de Desempeño Colectivo durante el año, a partir de la información contenida en el sistema informático de metas, proporcionada por la Corporación Administrativa.

Además, trimestralmente, la Corporación Administrativa emitió un informe centralizado informando el avance del cumplimiento de metas de gestión de tribunales y unidades especiales que se remitió a las Administraciones Zonales de todo el país.

3. Es importante destacar durante el año 2016 el apoyo a la gestión de los tribunales respecto de las metas del Poder Judicial a través de la herramienta computacional MAUWEB, que ha servido de canal para centralizar las consultas y requerimientos efectuados por los tribunales y unidades, identificándolos, clasificándolos y distribuyéndolos a las entidades encargadas permitiendo un trabajo más eficiente. Por su parte, se continuó mejorando en el proceso de respuesta de requerimiento, la incorporación en cada Administración Zonal, desde el año 2014, de la figura del Monitor Informático que contribuye a que las unidades judiciales reciban respuestas más rápidas a sus consultas, transformándose en un apoyo fundamental en el envío y recepción de información para la ejecución de sus compromisos de gestión. Esto ha permitido un

mejoramiento en la calidad y tiempos de respuestas a los requerimientos generados por los tribunales del país.

4. Durante el año 2016, la implementación del sistema informático de metas se realizó en el mes de febrero, permitiendo así el registro de información de los tribunales y unidades de apoyo del país. En el avanzar del año y de la ejecución de las metas, los tribunales realizaron observaciones al funcionamiento del sistema, lo que contribuyó a generar cambios positivos que se han incorporado como parte del proceso de mejora continua del sistema.

5. Finalmente, el trabajo de formulación de metas que se desarrolló durante el año 2016, ejecutado conforme al Acta N° 134-2015, se efectuó bajo los lineamientos del Presidente de la Excma. Corte Suprema. Fue un proceso masivo de participación al igual que el año anterior, el cual contó con la activa contribución de los representantes de todos los estamentos y asociaciones del Poder Judicial y de la Corporación Administrativa. El mencionado se inició durante el mes de abril con la primera sesión del Comité de Metas, el objetivo principal de ésta reunión fue informar los lineamientos definidos por el Presidente de la Corte Suprema y la coordinación general del proceso. Posteriormente, a fines del mes de abril, se realizó una consulta masiva (encuesta) a todas las unidades judiciales a fin de que éstas propusieran los indicadores de desempeño colectivo para el año 2017. El resultado de la consulta masiva fue analizado en el mes de junio por el Comité de Metas, obteniendo como producto de esta sesión la propuesta inicial de indicadores por materia para el periodo 2017.

Durante el mes de julio se realizaron mesas de trabajo por tipo de tribunal, en las que participaron dos representantes por materia, de cada asociación gremial, con el objetivo de realizar precisiones técnicas a la propuesta inicial de indicadores. Durante el mes de agosto, esta propuesta inicial fue revisada por los Consejos de Coordinación Zonal ampliados (con participación de las asociaciones gremiales) de cada jurisdicción. Durante este proceso se recogieron las observaciones realizadas por los tribunales a la propuesta de indicadores. El resultado del proceso de análisis, selección y consenso de indicadores realizados por los Consejos dio paso a la propuesta consolidada de indicadores.

Durante el mes de septiembre, con los datos estadísticos el Comité de Metas revisó la propuesta de indicadores y observaciones consolidadas y elaboró la propuesta de Metas de Desempeño Colectivo que fue presentada en el mes de octubre al Presidente de la Corte Suprema para su decisión definitiva. En esta presentación el Presidente de la Corte Suprema junto a representantes de los cuatro gremios del Poder Judicial, analizaron el set de indicadores y ajustaron los elementos necesarios dando paso a la propuesta oficial de indicadores para el año 2017 que fue remitida durante el mes de octubre a la Comisión Resolutiva Interinstitucional para su decisión. La Comisión Resolutiva, durante el mes de noviembre, aprobó la propuesta de metas realizando pequeños ajustes en algunos de los indicadores, la que fue formalizada en el Auto Acordado. La supervisión de todo éste proceso estuvo a cargo del Departamento de Planificación y Control de Gestión de la Corporación.

Por último, las metas institucionales y colectivas quedaron resueltas en sólo cuatro sesiones de la Comisión Resolutiva y fueron formalizadas en Auto Acordado de fecha 16 de diciembre de 2016, difundándose durante el mes de diciembre. En lo particular, el Poder Judicial quedó con 4 metas de eficiencia institucional y con 2.840 indicadores para metas colectivas, repartidas en 483 unidades judiciales, considerando tribunales, unidades y centros de apoyo.

Dentro de los desafíos de las metas institucionales se tienen la implementación del proyecto de Cliente Incógnito en al menos una tipología de tribunal, en la que participará activamente el Sub Comité de Atención de Usuarios. A su vez, se continuará con la generación de actividades tendientes a la mejora del clima laboral en Tribunales y Cortes de Apelaciones del País, se realizarán acciones de capacitación a los cargos de jefaturas en el "Protocolo de Retroalimentación y Reconocimiento para Jefaturas" y finalmente las Cortes de Apelaciones implementarán acciones de mejora y prácticas de apoyo al trabajo jurisdiccional, propendiendo a la uniformidad de procesos y al uso de recursos tecnológicos; optimizando los recursos humanos existentes en ella, además de ampliar y mejorar la entrega del servicio de administración de justicia conforme con los actuales desafíos del Poder Judicial.

Asimismo, el eje central de las metas colectivas para el año 2017 dice relación con mejorar los estándares de servicio en las distintas competencias, optimizando la oportunidad en la respuesta jurisdiccional a fin de que sea entregada en el menor tiempo posible, facilitar el acceso de la justicia a la ciudadanía y ser reconocido como una institución cercana preocupada por la justicia y que mejora constantemente la Tutela judicial.