

**CORTE SUPREMA  
CHILE**



**ORD. N°2-2017**

**ANT. : Oficio N°000183-2016**

**MAT : Informa sobre Nuevo Modelo de  
Gestión de Cortes de  
Apelaciones año 2016.**

**Santiago, 6 de enero de 2017**

**A: SR. HUGO DOLMESTCH URRA  
PRESIDENTE DE LA EXCMA. CORTE SUPREMA**

**DE: SR. CARLOS ARÁNGUIZ ZÚÑIGA  
MINISTRO  
ENCARGADO IMPLEMENTACIÓN ACTA 44-2015**

*Señor Presidente:*

Como encargado de la Implementación del Acta 44-2015, cumplo con informar a VS. sobre los avances y el trabajo realizado durante el año 2016 relativo al nuevo modelo de gestión en las Cortes de Apelaciones del país, mediante informe que se adjunta. Lo anterior, para que si lo tiene a bien, se considere en su cuenta anual.

*Saluda muy atentamente a SS.*



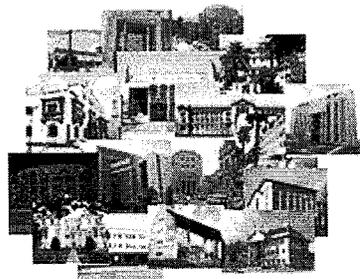
**CARLOS ARÁNGUIZ ZÚÑIGA**

*Ministro Corte Suprema*

*Encargado Implementación Acta 44-2015*

# Acta 44-2015

Cortes de Apelaciones del País



## CONTEXTO

Con fecha 13 de marzo de 2015, el Tribunal Pleno de la Corte Suprema acordó mediante el Acta 44-2015, implementar un nuevo modelo de gestión administrativa para las Cortes de Apelaciones del país, que permitiese modificar la forma de trabajo de estos Tribunales. En este nuevo sistema de gestión, la tuición operativa de la Corte recae en un Administrador, a quien además le corresponde el manejo administrativo, la elaboración de planes y prácticas de apoyo al trabajo jurisdiccional, optimizar los recursos humanos existentes y mejorar la entrega del servicio de administración de justicia conforme con los actuales desafíos del Poder Judicial, entre otras funciones.

Con el objeto de desarrollar y llevar a cabo este esquema de trabajo, se creó un Comité de Ministros que apoya al Presidente en la labor de administración, con la participación activa del Administrador. Además, se estableció que a través de la Planificación Plurianual de la Jurisdicción, se materialice las directrices de gestión especificadas en la Planificación Estratégica del Poder Judicial. Este proceso será gestionado por un Equipo de Trabajo que está integrado por un miembro del Comité de Ministros, el Administrador de la Corte de Apelaciones, el Administrador Zonal respectivo, un juez presidente de un tribunal de la jurisdicción y un Administrador de un tribunal reformado.

Para facilitar la operatividad de este modelo, se implementaron unidades administrativas que contienen todas las áreas de gestión estratégica en las cuales se desarrolla el quehacer diario de las Cortes de Apelaciones, a saber: Área de causas, Salas, de Control de Gestión, de Servicios, de Atención de Público, de Asuntos Administrativos y Pleno, de Coordinación con Tribunales de Primera Instancia, y de Presidencia.

## HECHOS RELEVANTES AÑO 2016

### Enero

- A través de una Comisión Técnica de Administradores quienes junto al equipo de Coordinación y a los lineamientos entregados por el Ministro Coordinador del Acta 44-2015, Sr. Carlos Aránguiz, dieron inicio a la elaboración de los modelos de Estructuras Organizacionales óptimas por cada una de las Cortes de Apelaciones del país.
- Las Cortes de Apelaciones del país inician su participación en el proceso de formulación de proyectos estratégicos que se financiaron a través de un fondo concursables de M\$ 150.000. Para la selección de estos proyectos se conformó una Comisión Evaluadora compuesta por los Ministros de la Corte Suprema, Sres. Aránguiz y Dahm, y el Director de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, Sr. Guzmán. La elaboración de estos proyectos estuvo sujeta a bases técnicas orientadas a la alineación del quehacer de las Cortes con la Planificación Estratégica del Poder Judicial.
- Se inician las coordinaciones con las Cortes de Apelaciones y la Corporación Administrativa del Poder Judicial respecto al inicio del proceso de implementación de la Ley de Tramitación Electrónica, en su primera etapa.

### Marzo

- Respecto de la elaboración de las Estructuras de las Cortes de Apelaciones, la Comisión Técnica de Administradores junto al equipo de coordinación del Acta, elaboró una metodología que permitiese estandarizar las estructuras y las dotaciones requeridas para las Cortes de Apelaciones.

Para lo anterior se desarrolló una metodología en tres etapas que permitió establecer:

- ❖ Clasificación Cortes similares para lo cual se analizó el funcionamiento de las Salas, ingreso de causas y escritos. Esto 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
	C.A. de Puerto Montt
MEDIO MAYOR	C.A. de Valparaíso
	C.A. de San Miguel
	C.A. de Concepción
TAMAÑO MAYOR	C.A. de Santiago

- ❖ 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.
- ❖ Definición de funcionarios y apoyos, para lo cual se definieron indicadores claves de carga de trabajo y de gestión tales como: ingresos por funcionario, escritos por funcionario, días promedio de tramitación de causas, entre otros.

## Abril

- Como parte de la implementación del Acta 44, los días 7 y 8 de abril en la ciudad de Santiago, se llevó a cabo un Taller en el cual participaron todos los Presidentes y Administradores de las respectivas Cortes de Apelaciones del país. En dicho Taller se evaluaron los avances en la administración y gestión de las Cortes, en especial en lo relacionado con:
  - ❖ Cumplimiento Art.7 Acta 44: revisión de la normativa del Acta 44 para la mejor gestión interna, gestión jurisdiccional y el diseño de una estructura organizacional al anterior de las Cortes. Análisis de las propuestas presentadas por las Cortes y solicitud de aumentos de dotación.
  - ❖ Propuesta de una Estructura Organizacional para las Cortes de Apelaciones según tipologías: como resultado del análisis de las disímiles estructuras existentes a lo largo de país, se dio a conocer por parte de los Administradores de Cortes la propuesta final de las unidades y sus respectivas dotaciones asociadas, así como también la necesidad de contar con indicadores de servicios y un modelo de carga de trabajo. Esta propuesta ya se dio a conocer en el informe correspondiente al mes de marzo.
  - ❖ Ley de Tramitación Electrónica: Se presenta en forma detallada por parte de la Corporación Administrativa la planificación para la implementación de la referida ley, para una adecuada coordinación con cada una de las Cortes de Apelaciones. Se entregó una completa información del contenido de la Ley de Tramitación Electrónica y del estado de avance en aspectos tan relevantes como los son la capacitación, gestión del cambio, difusión y desarrollos informáticos contemplados para su puesta en marcha.
  - ❖ Proyectos Fondos Concursables: Se dan conocer los resultados del Concurso y de la puesta en marcha para la implementación de los mismos. Se recibieron un total de 40 propuestas por un total de M\$ 567.430. Considerando que el fondo disponible era de M\$ 150.000 la Comisión Evaluadora de acuerdo a las Bases Técnicas adjudicó un total de M\$ 85.104 a 25 proyectos.
  - ❖ Planes Plurianuales y su seguimiento, Herramientas para el Control de Gestión: Se da conocer la importancia de la planificación y de la gestión, del rol de liderazgo de deben ejercer los presidentes de la Cortes y del trabajo coordinado del Comité de Ministros y los Administradores. Se revisa el Acta en relación a la normativa y orientaciones en este aspecto. Se presentan las herramientas tecnológicas para el seguimiento de los planes y los paneles estadístico disponibles para las Cortes de Apelaciones.
  - ❖ Presentación de las Ministras de la Excma. Corte Suprema, Sra. Andrea Muñoz y Sra. María Eugenia Sandoval, en materia de Género y de Bienestar. Las Ministras dieron a conocer las acciones emprendidas y la planificación para este año en estos ámbitos, con estadísticas e indicadores de gestión.
- En el referido Taller, se presentó un Tablero de Gestión y sus ventajas, el cual permite realizar el seguimiento de indicadores de gestión de las Cortes de Apelaciones y facilitar el proceso de toma de decisiones en el quehacer diario. Este Tablero que se encuentra disponible para todas las Cortes permite entre otras cosas, tener una visión global del desempeño de todas las Cortes, visualizar en detalle y en línea todos los indicadores de gestión que ahí se incluyen, permite hacer gestión periódica y las modificaciones y adecuaciones son de fácil implementación.

- Finalmente en las jornadas de trabajo de este Taller, se abordó el avance de la implementación del Acta 44-2015, el funcionamiento del Comité de Ministros, el Plan Plurianual, el funcionamiento del Equipo de Trabajo, la gestión interna, los estándares de servicio y las buenas prácticas de trabajo.

### Mayo

- Durante el mes de mayo se concluyó el programa de reuniones con todos los Presidentes y Administradores de Cortes, con el fin de verificar con mayor profundidad el avance implementación del Acta 44 y de los planes plurianuales.
- También se apoyó a los Administradores de Corte en la elaboración del presupuesto 2017, concordándose respecto de las necesidades de personal, una gradualidad para los próximos años, financiamiento que debe ser requerido al Ministerio de Hacienda.
- Del 16 al 20 de mayo, en coordinación con el Departamento de Informática se realizaron capacitaciones a las Cortes de Apelaciones que forman parte de la primera etapa de la implementación de la Ley de Tramitación Electrónica. En estas jornadas se capacitaron en el estado actual de SITCORTE y en la nueva bandeja de Sala y Relator.

### Junio

- Continuando con el proceso de capacitación, desde el 30 de mayo al 15 de junio se realizaron capacitaciones en el uso de las Bandejas de Salas, Relator y repaso del SITCORTE y de todas las nuevas bandejas del sistema de tramitación a más de 80 funcionarios de las 13 Cortes de Apelaciones que entraron en la primera etapa de implementación de La Ley de Tramitación Electrónica.
- Finalizada la etapa de capacitación, se llevaron a cabo videoconferencias con los Administradores de Corte para evaluar los avances de la implementación. Estas se realizaron los días 9, 10, 14, 15, 16, 17, 18, 20 y 24 de junio con una duración de dos horas aproximadamente cada una.

### Julio

- Durante el mes de julio el equipo de coordinación del Acta 44-2015, llevó a cabo una serie de visitas a las Cortes de Apelaciones con el objeto de constatar en terreno el estado del avance del Acta 44 y del proceso de implementación de la Ley de Tramitación Electrónica.
- Del resultado de las visitas se pudo concluir que:
  - ❖ Las estructuras orgánicas de las Cortes de Apelaciones se encontraban plenamente operativas de acuerdo a lo establecido en el Acta 44-2015 en su artículo N°7.
  - ❖ En una generalidad la implementación y puesta en marcha de la Ley de Tramitación Electrónica vino a ralentizar el proceso de implementación del Acta 44, por lo cual se acordó con los Administradores de Cortes, previo a la entrada en vigencia de dicha Ley retomar las labores del Acta con posterioridad al 18 de julio.
  - ❖ Se observaron una serie de iniciativas, que ya sean por mejorar los procesos de trabajo bien por el buen oficio de los Administradores, que pueden ser consideradas "buenas prácticas administrativas". Estas en la mayoría de los casos han sido identificadas y se ha recomendado generar las instancias que ameriten pertinencia para que estas sean abordadas en conjunto y se constituyan en un material que permita retroalimentar y gestionar el conocimiento adquirido en todos estos procesos de cambio.

## Agosto

- Se inició el trabajo de la estandarización de las nomenclaturas en SITCORTE a nivel nacional. Se llevaron a cabo 7 sesiones, a través de equipos de trabajo constituidos con representantes de las Cortes de Apelaciones. Cabe señalar que, en este proceso, cumplió un rol fundamental el equipo de Relatores y funcionarios de la Administración de la Corte de Santiago.

Este trabajo marca un hito importante en el trabajo de las Cortes, puesto que desde la implementación del sistema SITCORTE en el proceso de tramitación de causas, ha existido absoluta libertad para incorporar modificaciones a este sistema por parte de las Cortes y en particular respecto de las nomenclaturas.

La nueva visión con la cual se está trabajando en las Cortes obliga a lograr estandarizar el quehacer al interior de las mismas y en particular, el contar con información que permita ir monitoreando dichos avances de manera compartida y consensuada.

## Septiembre

- Durante este mes se pueden destacar las siguientes actividades: análisis de las bandejas pendientes de desarrollo en SITCORTE y problemas asociados, cierre de propuesta de estandarización de nomenclaturas, estandarización de los escritos y libros disponibles en SITCORTE y avance en la ejecución de los proyectos asociados a los Fondos Concursables y los Planes Plurianuales.
- Es importante señalar, que el Consejo Superior de la Corporación Administrativa en sus sesiones de los días 7 y 22 de septiembre del presente año, aprobó la constitución de una Comisión de carácter permanente que será la encargada de aprobar y priorizar los requerimientos asociados al funcionamiento, contenido y registro de la información del Sistema Informático de Tramitación de las Cortes de Apelaciones del país (SITCORTE). Esta Comisión está integrada por cuatro Ministros, cuatro Administradores y un Relator, inició sus funciones el 29 de septiembre.

## Octubre

- Como resultado de las visitas efectuadas a las Cortes de Apelaciones del país, se detectaron la implementación de buenas prácticas de trabajo, con lo cual se definió comenzar a sistematizarlas y compartirlas entre las Cortes de Apelaciones.

Para el desarrollo de este proceso de sistematización, tal como se ha venido trabajando en las distintas tareas que involucran a todas las Cortes del país, se designaron de manera consensuada representantes de los Administradores, los cuales son los responsables de recoger cada una de las buenas prácticas, de acuerdo a dimensiones predefinidas por la Coordinación del Acta 44.

- Durante este mes se llevaron a cabo dos sesiones de la Comisión SITCORTE, en las cuales se abordaron los siguientes temas.
  - ❖ Correcciones y mejoras a Bandeja de Relator y distribución a Relator SITCORTE 1º etapa Ley de Tramitación Electrónica.
  - ❖ Bandejas de distribución y proveedor.
  - ❖ Avances en las propuestas de bandejas para la Corte de Apelaciones de Santiago.
  - ❖ Propuestas de estandarización de las nomenclaturas, libros de SITCORTE y priorización de escritos para OJV.
  - ❖ Observaciones a Bandejas de Relator, proveedor y distribución.

- En el encuentro de los Consejos de Coordinación Zonal, realizado en la ciudad de Santiago, el Ministro Sr. Carlos Aránguiz, en su condición de encargado del Acta 44-2015, enfatizó la necesidad de seguir potenciando la colaboración y coordinación existente entre el Comité de Ministros, los Administradores de la Cortes de Apelaciones, el equipo de trabajo del Plan Plurianual, Los Consejos de Coordinación Zonal, y los respectivos Administradores Zonales.

Se destacó además que los Administradores de Corte, con el apoyo permanente de la Corporación Administrativa y sus Administraciones Zonales, deben lograr alcanzar resultados consensuados en los indicadores más relevantes del quehacer jurisdiccional: percepción ciudadana respecto de la justicia, la satisfacción de usuarios, comunicaciones internas, colaboración de actores del sistema judicial y grado de conocimiento del PJUD desde la ciudadanía, por mencionar algunos.

## Noviembre

- De acuerdo a las instrucciones y lineamientos entregados por el Ministro coordinador del Acta 44, Sr. Carlos Aránguiz, el equipo de coordinación del Acta 44-2015 en conjunto con los Administradores de las Cortes de Apelaciones, desarrolló una metodología de trabajo para dar cumplimiento al art. 18 del Acta 71-2016, que exige a las Cortes de Apelaciones la entrega de un Plan Anual de Trabajo.

Se logró por primera vez establecer que las todas las Cortes de Apelaciones desarrollen un solo plan común de trabajo que abarcó todos los aspectos que el art 18 del Acta 71-2016 exige.

- El 16 de noviembre se efectuó una nueva sesión de la Comisión SITCORTE, en la cual se abordaron los siguientes temas:
  - ❖ Resultado de la revisión de las observaciones a las nomenclaturas presentadas por las cortes de apelaciones.
  - ❖ Estado del desarrollo de las bandejas de SITCORTE.

## Diciembre

- Los días 12, 13 y 14 de diciembre se llevó a cabo un Taller en la ciudad de Santiago, al cual asistieron los Administradores de las Cortes de Apelaciones y en conjunto con el Departamento de Planificación de la Corporación Administrativa, abordándose los siguientes temas:
  - ❖ Cada Administrador presentó los resultados de cada uno de los proyectos que se adjudicaron financiamiento a través de los fondos concursables.
  - ❖ La Dirección de Comunicaciones de la Corte Suprema, realizó una exposición en la cual interactuó con los Administradores de Cortes respecto de las líneas de trabajo y de la coordinación con los periodistas asignados a cada jurisdicción.
  - ❖ La Administradora de la Corte de Apelaciones de Arica, socializo y consensuo con el resto de los Administradores los resultados del proyecto de los fondos concursables "Sistema de Control de Gestión Aplicado a las Cortes de Apelaciones del País". Esta herramienta se compone de indicadores y reportes de gestión consensuados a nivel nacional, orientado a facilitar el proceso de toma de decisiones.
  - ❖ El Jefe del Departamento de Planificación, Sr. Alex Saravia presentó a los Administradores la Planificación Estratégica del Poder Judicial, resaltado la importancia de su participación como agentes de cambio el proceso de implementación.
  - ❖ Con la colaboración del Departamento de Planificación, se dio cierre al documento final del Plan Anual de Trabajo del año 2017, al cual se suscribieron todos los Administradores que participaron en el proceso de elaboración, ratificando con ello el

consenso alcanzado.

- El día 26 de diciembre cada uno de los Presidentes(as) de las Cortes de Apelaciones que participaron en el proceso de elaboración del Plan Anual de Trabajo -2017 dieron su aprobación sin observaciones respecto del fondo de dicho Plan, dando con ello cumplimiento al art 18 del Acta71-2016.
- En relación a la cuenta dada por los Administradores de las Cortes de Apelaciones respecto al resultado de sus proyectos financiados con los fondos concursables, se destacan los siguientes:
  - ❖ Cápsulas educativas radiales y publicaciones escritas regionales de difusión, abordando temáticas tales como; arresto por no pago de pensión de alimentos, control preventivo de identidad, derechos del imputado, entre otras.
  - ❖ Desarrollo de programas de pasantías y capacitación con la participación de los mismos funcionarios de las respectivas jurisdicciones.
  - ❖ Implementación de módulos de autoconsulta en diversos municipios tales como Pinto, Chillán viejo, Coihueco, Penco, Antuco, entre otros.
  - ❖ Acercamiento a la ciudadanía a través de obras teatrales con el objeto de dar a conocer el quehacer del Poder Judicial en diversas zonas tales como Chiguayante, Coronel, Talcahuano, Los Ángeles y Lonquimay.
  - ❖ Folletería institucional en lenguaje de pueblos originarios; Quechua, Mapudungun, Aymara y Rapa Nui.
  - ❖ Desarrollo de indicadores y reportes de gestión consensuados y de carácter nacional, tales como Tiempo promedio de Tramitación de Causas, Porcentaje de Causas Vistas, Antigüedad de las Causas del Inventario, Tasa de Término de Causas. Todos estos indicadores además de ser definidos consensuadamente a nivel nacional se han incorporado a una herramienta tecnológica que permite realizar un monitoreo diario del quehacer de las respectivas Cortes de Apelaciones.
  - ❖ Coloquios entre jueces y periodistas con los cuales se logró ampliar la relación con la prensa de cada jurisdicción y con ello mejorar la percepción de la comunidad respecto del quehacer del poder judicial. Estos encuentros se realizaron en los Juzgados de Garantía de Curicó, Cauquenes, Talca y Linares.
  - ❖ Mejoras de las bases de datos jurisprudenciales con ampliación de los descriptores de búsqueda de Ministros, Relatores y Digitadores de la Cortes de Apelaciones de Santiago, a saber: jurisprudencia de cada sala, por materias, por Ministros de que dictaron fallos, por fallos de la Corte Suprema que afectan los fallos de las Cortes de Apelaciones.
  - ❖ Aplicación para Smartphone con acceso a Oficina Judicial Virtual y capacitación de habilidades directivas. Estas iniciativas están a cargo del nivel central de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

## CONCLUSIONES GENERALES.

Luego de dos años de implementación de este nuevo modelo de gestión en las Cortes de Apelaciones del país, este último ha traído consigo diversos resultados positivos al quehacer de la judicatura, a saber:

- ❖ Separación de lo jurídico de lo administrativo.
- ❖ Incorporación de la Planificación como herramienta administrativa.
- ❖ Liderazgo y coordinación en los procesos de cambio, tales como el proceso de implementación de la Ley de Tramitación Electrónica.
- ❖ Acercamiento a la ciudadanía.
- ❖ Optimización del Recurso Humano.
- ❖ Coordinación con los tribunales de las respectivas jurisdicciones.
- ❖ Gestión en los tiempos de tramitación.

Del proceso de implementación de la referida Acta, es que las 17 Cortes de Apelaciones se encuentran funcionando con la figura del Administrador y sus respectivas unidades administrativas. Sin perjuicio de lo anterior, lo estratégico de este proyecto impulsa a seguir mejorando el modelo con un constante apoyo institucional, ya sea potenciando la profesionalización de las estructuras, mejorando el funcionamiento de los Comités de Ministros, de los Equipos de Trabajo de los Planes Plurianuales y de la relaciones entre las administraciones zonales y los administradores de Corte y de los respectivos Consejos de Coordinación Zonal.