CORTE SUPREMA
CHILE

OFICIO 1-2019
Santiago, 4 de febrero de 2019

De : Guillermo Silva Gundelach
Ministro de la Excma. Corte Suprema.

A : Haroldo Brito Cruz
Presidente de la Excelentísima Corte Suprema.

En el marco de la Cuenta Pública de inauguración del Año Judicial 2019, envío a V.S. documento correspondiente a la Comisión Resolutiva Interinstitucional de Metas de Gestión.

Sin otro particular, le saluda cordialmente,

GUILLERMO SILVA GUNDELACH
Presidente
Comisión Resolutiva Interinstitucional
Metas de Gestión

CUENTA ANUAL

Metas Poder Judicial - año 2018

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 por 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 10 veces durante el año 2018 de forma ordinaria.

Dentro de las actividades realizadas durante el año 2018 se destacan:

1. El Proceso de Evaluación de metas de gestión del año 2017, como señala la ley, desarrollado por una consultora externa, la empresa evaluadora Universidad de Chile, donde el resultado para el Poder Judicial, arrojó que de un total de 488 unidades el 0,61% (3 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 2018, cada Consejo de Coordinación Zonal, actuando en forma ampliada, durante el año efectuó labores de monitoreo de metas tanto de Eficiencia Institucional como de Desempeño Colectivo, a partir de la información contenida en el sistema informático de metas, proporcionado 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 en el año 2018 la implementación de un nuevo sistema informático de metas denominado **"Sistema SMG"**, el que corresponde a un tablero de control, alojado en el Software QPR Scorecard (sistema informático de control de gestión), cuyo objetivo y utilidad principal es permitir un monitoreo diario de los indicadores cuyo seguimiento y evaluación periódica, permitirá a cada Unidad Judicial contar con un mayor conocimiento de la situación actualizada de sus metas y a su vez, facilitar el registro de información de alguno de los indicadores. 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 de este.

4. Durante el año 2018 se realizó un apoyo constante a la gestión de los tribunales en la ejecución de sus metas, principalmente a través de la herramienta computacional MAUWEB, que ha se utilizado como canal principal 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. A su vez, se potenció la figura del

Coordinador de Metas de las Unidades Judiciales, quien es el encargado de canalizar, a la Unidad Judicial, toda la información relativa a metas de Gestión.

Por su parte, se continuó mejorando el proceso de respuesta de requerimientos. La incorporación en cada Administración Zonal de la figura del Monitor Informático, contribuyó 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.

5. Finalmente, el trabajo de formulación de metas que se desarrolló durante el año 2018, ejecutado conforme al Acta N° 134-2015, se efectuó bajo los lineamientos del Presidente de la Excelentísima Corte Suprema, proceso masivo de participación que al igual que el año anterior, 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 esta 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 2019. El resultado de la consulta masiva, denominada "Instancia de Participación Masiva de Cortes y Tribunales del país" 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 2019.

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.

Se recogieron las observaciones realizadas por los tribunales a la propuesta de indicadores. El resultado de éste proceso de análisis, selección y consenso realizado 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 el plan 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, dando paso a la propuesta oficial de indicadores para el año 2019, la 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 antes citada realizando pequeños ajustes en algunos de los indicadores, la que finalmente fue formalizada en el Auto Acordado de Metas de Gestión 2019. La supervisión de todo este 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 3 sesiones de la Comisión Resolutiva y formalizadas en Auto Acordado de fecha 14 de diciembre de 2018, difundiéndose durante el mes de diciembre. En lo particular, el Poder Judicial quedó con 6 metas de eficiencia institucional y con 2.876 indicadores para metas colectivas, repartidas en 493 unidades judiciales, considerando tribunales, unidades y centros de apoyo.

Dentro de los desafíos de las metas institucionales se tienen la realización de acciones de difusión y socialización en materias de género, eficiencia energética y atención de usuarios. Es relevante destacar que esta última temática tiene como principal finalidad efectuar acciones concretas que propendan a mejorar la atención y percepción de los usuarios del Poder Judicial, acciones que deberán ser generadas e implementadas por cada Corte de Apelaciones y Tribunal del país.

A su vez, se continuará en el año 2019 con la generación de actividades tendientes a fortalecer el Clima Laboral de las Cortes de Apelaciones y Tribunales, considerando como base los resultados obtenidos en la encuesta de clima aplicada en el año 2018. Finalmente, se continuará con la implementación de planes de acción por parte de las Cortes de Apelaciones, cuyo principal objetivo apunta a apoyar el trabajo jurisdiccional, propendiendo a la uniformidad de proceso, uso de recursos tecnológicos y optimización de los recursos humanos existentes, todo en pos de mejorar la entrega del servicio de administración de justicia, conforme los actuales desafíos del Poder Judicial.

Asimismo, el eje central de las metas colectivas para el año 2019 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 y preocupada por la justicia.