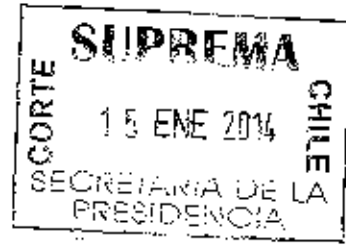


Santiago, quince de enero de dos mil catorce.

**INFORME PARA CUENTA ANUAL**



**A : SR. SERGIO MUÑOZ GAJARDO**

Presidente de la Excm. Corte Suprema de Justicia

**DE : SRA. ROSA EGNEM SALDIAS.**

Presidenta del Comité de Atención de Usuarios del Poder Judicial

En concordancia con el Oficio aclaratorio N° 088-2014 remitido a V.E. con fecha 7 de enero de 2014, y para los fines expresados en el Oficio de esa Presidencia N° 372-2013, de 26 de diciembre de 2013, esto es, para la elaboración de la Cuenta Anual del Presidente de la Corte Suprema al inaugurar el año judicial 2014, me permito informar a V.E. lo siguiente:

Habiéndose completado la fase activa del Comité de Atención de Usuarios creado para atender las Metas Institucionales en relación a esas materias, se estructuró, durante el año 2013 un Comité con la misma denominación, pero para servir a las funciones de Supervigilancia y Coordinación de todos los programas e iniciativas que se estuvieran desarrollado en el país por el Poder Judicial, y especialmente las que se implementaran en el futuro en relación con la Atención de Usuarios, para lograr con ello una visión de conjunto que permitiera una coordinación eficiente en la materia, maximizando así la utilización de los recursos materiales y humanos de que se pudiera disponer para la mejor atención del usuario.

En el mes de agosto se solicitó y obtuvo –del Tribunal Pleno de la Corte Suprema- se designara a este Comité de Coordinación, como organismo permanente, para el logro del cometido propuesto, esto es, de Supervigilancia y Coordinación, destacando la amplitud y diversidad de su composición lo que garantiza un importante nivel de representatividad, según se aprecia del Acta que se adjunta.

Hago presente V.E. que el Comité que presido se reúne en Sesiones Ordinarias los primeros lunes de cada mes. En su primera Sesión, de 11 de junio de 2013, se acordó recopilar y sistematizar todas las iniciativas relacionadas con la Atención de Usuarios que se estuvieran desarrollando en el país. Mediante

Oficio Circular N° 100 de 17 de junio de 2013 se solicitó a los Presidentes de las 17 Cortes de Apelaciones del país informar al Comité acerca de las actividades e iniciativas que se estuvieran llevando a cabo en cada jurisdicción, en el área de Atención de Usuarios. La misma información se requirió a esta Corte Suprema, a los Departamentos de la Corporación Administrativa del Poder Judicial (Memorándum N° 79 de 20 de junio de 2013), recabando además información del Programa de Fortalecimiento del Banco Mundial y del Banco Interamericano de Desarrollo.

Se solicitó también a los Presidentes de las Cortes de Apelaciones del país que, en lo sucesivo, cualquier iniciativa implementada en relación a esta materia fuera informada al Comité, para su adecuada coordinación con otras propuestas similares.

Se logró identificar como los Programas en desarrollo más relevantes en el tema de atención, los siguientes:

- 1) El Proyecto que desarrolla el Poder Judicial con recursos del BID, específicamente aquél en que el Componente N° 3, que tiene a su cargo la Gestión de Tribunales, como tema, lleva a cabo en la primera fase, en el desarrollo de los contenidos.
- 2) Proyecto que se financia, también en materia de Atención de Usuarios, con fondos del Banco Mundial, especialmente lo relacionado con el Call Center, y Estrategia de Participación con los Usuarios.
- 3) Se desarrolla también por la Corporación Administrativa del Poder Judicial, en el marco de las Metas de Gestión, el Modelo de Atención de Usuarios, a cargo del Departamento de Desarrollo Institucional y del Departamento de Planificación; con la participación del BID.

Además, la Dirección de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, tiene a su cargo la implementación del Convenio con el SENADI (Servicio Nacional de la Discapacidad), para optimizar la atención en relación con la discapacidad.

En lo que concierne al trabajo en tribunales se recibió en el Comité un total de 400 iniciativas implementadas por iniciativa propia de cada tribunal, independientemente de las dispuestas a nivel central por otros Programas con miras a optimizar la atención de usuarios. Se identificó aquéllas con impacto directo en la mejora de la atención, versus otras, que ya figuraban integradas en las labores habituales de los tribunales, y, en otros casos, estaban más bien orientadas a actividades de difusión de la labor judicial.

Una vez sistematizadas y seleccionadas por criterios de mayor impacto en la atención, las iniciativas hechas llegar al Comité, se organizó y diseñó una Reunión de Intercambio de Buenas Prácticas en materia de Atención de Usuarios para exponer y analizar las propuestas más sobresalientes.

La jornada de Intercambio se llevó a efecto el día 3 de octubre de 2013, en el Hotel Gran Palace, ubicado en Huérfanos 1178, Santiago Centro, y contó con la presencia del Sr. Presidente de la Excm. Corte Suprema, don Rubén Ballesteros Cárcamo, quien dio inicio al evento con un saludo a los asistentes.

Se expusieron allí, para conocimiento de todos los presentes y posterior difusión, las nueve iniciativas consideradas como mayormente sobresalientes por la eficacia evidenciada en la atención de usuarios. Es así como expusieron sus trabajos los siguientes tribunales, cuyo contenido obra en Anexo Adjunto a este Informe:

- a) De la jurisdicción de Iquique: Se expuso el trabajo del Juzgado de Letras, Garantía y Familia de Pozo Almonte.
- b) De la Corte de Apelaciones de Copiapó: Se expuso el trabajo de los Juzgados de Letras de Copiapó.
- c) De la Corte de Apelaciones de Concepción: Se expuso el trabajo del Juzgado de Familia de Los Ángeles.
- d) De la Corte de Apelaciones de Temuco: Se expuso el trabajo del Juzgado de Letras y Garantía de Pucón.
- e) De la Corte de Apelaciones de Punta Arenas: Se expuso el trabajo del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Punta Arenas; del Juzgado de Familia de Punta Arenas y del Juzgado de Letras del Trabajo de Punta Arenas; y
- f) De la Corte de Apelaciones de Santiago: Se expuso el trabajo del Centro de Atención de Asuntos de la Familia y del Centro de Justicia de Santiago.

Se informa también a V.E., que en el marco de las actividades propias de este Comité, durante el año 2013 se ha recibido información, a través de diversas exposiciones, en las Sesiones de Comité, acerca del estado de avance de los siguientes Proyectos:

- a) Proyecto "Implementación Modelo de Atención a Usuarios del Poder Judicial". Del Programa BID. Tales informes han sido explicitados

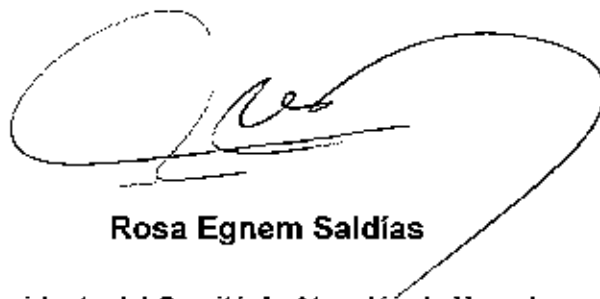
por la empresa Everis y por el Departamento de Planificación de la Corporación Administrativa.

- b) Se ha expuesto al Comité los resultados en materia de Satisfacción de Usuarios, en el marco del trabajo sobre Índice de Calidad de la Justicia del Poder Judicial.
- c) Se ha verificado la presentación: "Encuestas de Opinión del Poder Judicial Parte I" a cargo del Sr. Giuliano Pesce, del Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
- d) Finalmente, en la última Sesión Ordinaria del Comité se verificó la presentación: Proyecto de Cuentas Corrientes y su impacto en la atención de usuarios de las diferentes competencias. El informe estuvo a cargo del Sr. Antonio Rojas, del Departamento de Finanzas de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

Las indicadas, son las actividades más relevantes del Comité de Atención de Usuarios, las que han sido diseñadas y desarrolladas durante el año 2013.

Es todo cuanto me permito informar a US. Excma.

Dios guarde a US. Excma.



**Rosa Egnem Saldías**

**Presidenta del Comité de Atención de Usuarios**

**del Poder Judicial**

**ACTA DE REUNIÓN**

**COMITÉ DE ATENCIÓN DE USUARIOS**

<b>TEMAS</b>	Reactivación del Comité de Atención de Usuarios			<b>Nº 1/2013</b>	
<b>Fecha de reunión</b>	11 de junio de 2013	<b>Hora Inicio</b>	15:00 hrs.	<b>Hora Término</b>	16:40 hrs.
<b>Participantes</b>	<p><u>Integrantes permanentes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministra Sra. Rosa Egnem Saldías</li> <li>- Ministro Sr. Manuel Valderrama Rebolledo</li> <li>- Magistrado Sra. Elsa Barrientos Guerrero</li> <li>- Magistrado Sra. Inielie Ledda Durán Madina</li> <li>- Sr. Antonio Larraín Fernández</li> <li>- Sra. Lucy Dávila Yévenes</li> <li>- Sr. Manuel Santana Araya</li> <li>- Sr. Raúl Araya Castillo</li> <li>- Sra. Pamela Opazo Herrera</li> </ul> <p><u>Asistieron también:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sr. Alex Saravia Molina</li> <li>- Sr. Andrés Arcuch Villegas</li> <li>- Sr. Giuliano Pesce Heresmann</li> <li>- Srta. Catalina Ruiz Sánchez</li> </ul> <p><u>Coordinación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sra. Isabel Danovaro Alfaro</li> <li>- Srta. Carolina Cáceres Tapia</li> </ul> <p><u>Excusó su asistencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sr. Jorge Bravo Galdámez</li> </ul>				
<b>Fecha próxima reunión</b>	1 de julio de 2013	<b>Horario:</b> 16 horas	<b>Lugar:</b> Por definir		
<b>Nº</b>	<b>TEMAS</b>	<b>ACUERDOS</b>		<b>ENCARGADO</b>	<b>FECHA</b>
1	ACUERDOS SOBRE FUNCIONAMIENTO	Fecha en que sesionará el Comité: <b>el primer lunes de cada mes.</b>		DEPLAN Isabel Danovaro	
		Quorum para sesionar: <b>6 miembros permanentes</b>			
		Quorum para adoptar decisiones: <b>mayoría de los presentes.</b> Condiciones para adoptar decisiones: contar con la presencia de la Ministra encargada Sra. Rosa Egnem Saldías. De no encontrarse presente la Ministra, deberá asumir como subrogante el Ministro Sr. Manuel Valderrama con el fin de que la votación sea válida.			
		De cada sesión se levantará un acta que se enviará a los participantes al día siguiente a través de correo electrónico. Los participantes tendrán 3 días para hacer sus observaciones si las hubiera. De no existir observaciones, el acta se tendrá por aprobada al tercer día y será firmada por quien la redacte, quien actuará como Ministro de fe.		DEPLAN Carolina Cáceres	

ACTA DE REUNIÓN						
COMITÉ DE ATENCIÓN DE USUARIOS						
TEMAS		Reactivación del Comité de Atención de Usuarios			Nº 1/2013	
Fecha de reunión		11 de junio de 2013	Hora Inicio	15:00 hrs.	Hora Término	16:40 hrs.
Nº	TEMAS	ACUERDOS			ENCARGADO	FECHA
2	ACUERDOS SOBRE MATERIAS TRATADAS	Para la próxima reunión se recopilarán las iniciativas que existen en el Poder Judicial relacionadas con el tema de "Atención de Usuarios"				
		Las iniciativas recopiladas relativas a la Atención de Usuarios serán enviadas a los integrantes del comité en formato CD.			DEPLAN	Hasta semana del 24/06/13
		Se determinó que el objetivo del Comité es servir a los fines de las Metas de Eficiencia Institucional de Atención de Usuarios y coordinar todos los proyectos que surjan en el futuro relativo a este tema.				
		Para la próxima reunión el DEPLAN entregará un calendario con las fechas de las sesiones en el año 2013.			DEPLAN	01-07-2013
3	EXPOSICIÓN IPJUD Giuliano Pesce (DD)	Una vez aprobado por el Pleno de la Excm. Corte Suprema el Índice de Calidad de la Justicia se enviará al Comité el detalle de las preguntas relativas a Atención de Usuarios.			Giuliano Pesce	
OBSERVACIONES						
No hay.						

  
 Carolina Cáceres Tapia  
 Secretaria de Actas  
 COMITÉ DE ATENCIÓN DE USUARIOS