



PODER JUDICIAL



CORPORACIÓN  
ADMINISTRATIVA  
PODER JUDICIAL

2 0 1 3

# ENCUENTRO DE BUENAS PRÁCTICAS

## Poder Judicial

### COMPENDIO

Reconocimiento a las mejores prácticas  
de Atención de Usuarios  
El cambio comienza por ti

# Reunión de Intercambio de Buenas Prácticas en materia de Atención de Usuarios



20  
ENCUENTOS  
DE BUENAS  
PRÁCTICAS

Poder Judicial

Atención de Usuarios

## Contenido

CENTRO DE ATENCIÓN DE ASUNTOS DE LA FAMILIA (CAAF).....	2
JUZGADOS DE LETRAS DE COPIAPÓ.....	5
JUZGADO DE COMPETENCIA MÚLTIPLE DE PUCÓN.....	7
JUZGADO DE LETRAS, GARANTIA Y FAMILIA DE POZO ALMONTE.....	9
TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE PUNTA ARENAS.....	11
JUZGADO DE LETRAS DEL TRABAJO DE PUNTA ARENAS.....	14
JUZGADO DE FAMILIA PUNTA ARENAS.....	16
JUZGADO DE FAMILIA DE LOS ANGELES.....	17
CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO.....	19

#### **4- Implementación como plan piloto del correo electrónico para consultas generales.**

Buscando implementar vías de contacto no presenciales, creamos un correo electrónico a través del cual los usuarios nos envían sus consultas sobre procedimientos generales.

#### **5- Implementación de nueva oficina para atención de Abogados.**

Buscando solucionar los requerimientos planteados por los usuarios y por ende mejorar el servicio entregado, se habilitó una nueva oficina para la atención de Abogados, la cual cuenta con un mayor espacio físico e instalaciones más cómodas.

#### **6- Implementación de Ministro de Fe subrogante, propio del CAAF.**

Uno de los reclamos más recurrentes que realizaban los Abogados y Procuradores era la imposibilidad de retirar las copias autorizadas en el mismo momento de su visita al CAAF. Esto fue solucionado con la habilitación de un ministro de fe, propio del CAAF, lo que ha permitido que podamos entregar inmediatamente las copias solicitadas, evitando de este modo que usuario tenga que concurrir más de una vez para satisfacer su requerimiento.

#### **7- Implementación de nuevos módulos de autoconsulta.**

Se eliminaron los módulos de autoconsulta existente en el CAAF y se habilitaron 12 módulos los cuales fueron distribuidos en las dependencias de los Juzgados de Familia de Santiago (2do y 3er. Piso). Este cambio significó que el flujo de usuarios que utiliza este servicio regularmente circule por las dependencias del tribunal y no en la oficina del CAAF.

### JUZGADOS DE LETRAS DE COPIAPÓ

Relator: Sr. Rodrigo Hornes Araya- Oficial 4º

Con respecto a las mejoras realizadas por nuestro Tercer Juzgado de Letras y sumándose el Primer, Segundo y Cuarto juzgado de Letras de Copiapó:

- Los plazos para los desarchivos se realizan en un plazo de una semana, todo esto de encontrarse la causa en el pre-archivo del tribunal.
- El tiempo de espera en las resoluciones es de 24 horas, a contar de la presentación.
- Se habilitó una oficina para los receptores. Con el fin de que tomen las diligencias correspondientes.
- La atención de público se realiza por orden de llegada, ya que por número estos no son respetados por los abogados.
- El módulo de autos consulta se encuentra con su manual, pero las partes (usuarios) no lo utilizan, prefieren ver la causa.
- Se implantaron modelos de escritos tipos, con la finalidad de agilizar a los usuarios que no saben del proceder de los escritos.

Estos son:

- ✓ Solicitud de fotocopia;
- ✓ Solicitud de desarchivos;
- ✓ Cuenta de pago;
- Solicitud de devolución de documentos.
- Estos ayudan a la parte interesada en la gestión pronta de sus solicitudes.

En los cuatro tribunales se cuenta con un informativo de las distintas entidades públicas, que señalan los números telefónicos, horarios, dirección, página web y que son por ejemplo:

- ✓ Servicio de Registro Civil e Identificación;
- ✓ Servicio Electoral;
- ✓ Servicio de Impuestos Internos;

## **JUZGADO DE COMPETENCIA MÚLTIPLE DE PUCÓN**

Relator: Sr. Rodolfo Maldonado Mansilla- Secretario Titular.

### **MODULOS DE ATENCIÓN DE PÚBLICO EMPLAZADOS EN ZONAS RURALES DE LA COMUNA ASIEN TO DEL TRIBUNAL**

Con el objeto de simplificar el acceso a la justicia el Poder Judicial ha instalado en todos los Tribunales sistemas de tramitación electrónica, de forma que los usuarios puedan acceder al historial de sus causas o expedientes virtuales de sus juicios a través del portal web del Poder Judicial. Sin embargo, el usuario de los Tribunales, principalmente de aquellos con asiento en comunas pequeñas y que tienen una estructura de competencia mixta, se caracteriza por tratarse -en gran parte- de habitantes de sectores rurales, y consecuentemente, carecer de medios tecnológicos avanzados, careciendo de acceso a internet en sus hogares o en lugares cercanos a éstos. Ello, les deja en una situación desmejorada en relación a los habitantes de centros urbanos, quedándole sólo como opción trasladarse, desde su hogar hasta el Tribunal con el objeto de conocer el avance de sus causas, con la consecuente pérdida de tiempo y de recursos.

En este contexto, y con el objeto de facilitar el acceso a la justicia en forma igualitaria, se suscribió, tras la coordinación efectuada por el Tribunal de Pucón, un Convenio de Atención de Usuarios en Zonas Rurales entre la Corporación Administrativa con la Municipalidad de Pucón, destinado a habilitar módulos de atención de público en zonas rurales alejadas de la ciudad, con el objeto que se puedan revisar las causas virtualmente a través del portal web del poder judicial, en el mismo sector en que viven, permitiendo acercar la información de los procesos a través de internet, y evitar así las dificultades de desplazamiento desde las localidades rurales a la ciudad donde se encuentra emplazado el Tribunal.

**JUZGADO DE LETRAS, GARANTIA Y FAMILIA DE POZO ALMONTE**

Relator: Sr. Jorge Luarte Vergara- Administrador

**PRINCIPALES INICIATIVAS IMPLEMENTADAS EN MATERIA DE ATENCION  
DE USUARIOS DEL TRIBUNAL**

**I. Habilitación de mesón interior (Sección At. Público) para Revisión Masiva de Expedientes**

Medida Administrativa que además de descongestionar el mesón principal y permitir un mayor control de tales procesos masivos de revisión, favorece la oportuna y adecuada atención del resto de los usuarios que concurren al Juzgado para orientación e información del estado de causas en otras materias.

**II. Fortalecimiento de la Sección de Atención de Público**

Otras de las medidas adoptadas por esta Administración con miras al fortalecimiento de la gestión interna de la sección de At. de Público, a través de la asignación permanente de dos funcionarios, con competencias y perfiles similares, idéntico grado funcionario (Ayudante de Servicio) y formación académica (Asistente Judicial), además de tiempos de experiencia similar en labores de atención de Público.

**III. Estandarización de Procedimientos y Funciones**

Otras de las medidas implementadas fue la estandarización formal de procedimientos al interior de la sección de Atención de Público, claramente establecidos por la Administración de este Tribunal mediante el correspondiente

## TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE PUNTA ARENAS

Relator: Sra. Maritza Romero Romero- Jefe de Unidad

### **TRABAJANDO POR EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD ATENCIÓN AL USUARIO – TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE PUNTA ARENAS - 2013**

Objetivo: Realizar acciones en las áreas de servicios, capacitación y difusión para impulsar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad.

Acciones:

1. Impulsar el acceso universal en los espacios de atención al usuario.
  - a) Evaluación de accesibilidad universal del edificio en que funcionan los tribunales: señalética y vías para personas ciegas, acceso para personas con discapacidad motora. Se concluyó que los accesos al edificio no son adecuados para personas con discapacidad motora y visual.
  - b) Implementación de un mesón de atención de público de acceso universal.
2. Capacitar a los funcionarios del Tribunal en los derechos de las personas con discapacidad contemplados en la ley y tratados internacionales. Asimismo, adquirir conocimientos prácticos para la atención de las personas con diferentes tipos de discapacidad (motora, visual, intelectual). Se entregan tips para el uso adecuado del lenguaje y prácticas de comunicación.
3. Trabajo conjunto con organizaciones de la comunidad que agrupan a personas con discapacidad o que impulsan el respeto a sus derechos.
  - a) Coordinación con el Servicio Nacional de la Discapacidad, a partir de los compromisos adquiridos en el Convenio firmado en febrero de 2013, entre este servicio y el Poder Judicial.



Iniciativas pendientes para mejorar la atención de los usuarios con discapacidad: mesón con acceso universal, folletos en audio, letreros en braille.

## 7. Empatía con el usuario.

### Ventajas:

1. Un usuario que se siente acogido y que su presencia es valorada y es importante, lo predispone a ser más tolerante y a entender que se hace todo lo posible por darle una buena respuesta, orientación, solución a sus problemas y dudas.
2. Un usuario informado y capacitado en el uso de herramientas informáticas que solo recurre al tribunal cuando realmente es necesario. Esto contribuye a descongestionar el mesón de atención, permitiendo atender de mejor forma a aquellos usuarios que por el tipo de consulta o trámite deben acudir necesariamente al Tribunal.
3. Un usuario que permanece tranquilo mientras se le atiende, aunque esto implique una espera. Se le ha informado de la gestión al interior del tribunal y entiende que la espera es necesaria en algunos casos.

## JUZGADO DE FAMILIA DE LOS ANGELES

Relator: Sr. Pablo Cabezas Fernández- Administrativo Segundo Informático

### S.C.A.P-SISTEMA DE CONTROL ATENCION DE PÚBLICO FAMILIA LOS ÁNGELES

**Objetivo:** Desarrollar un proceso automatizado que mejore, controle y registre las actividades realizadas en la ventanilla de atención de público, así como también la creación de ventanillas especializadas en las distintas materias. Este sistema controla las siguientes variables:

- Control ticket numérico.
- Tiempos de espera.
- Tiempos de atención.
- Registro histórico de consultas.
- Registro y derivación de atenciones al consejo técnico
- Registro de escritos ingresados por atención
- Estadística de atenciones en general.

#### **Elementos del Proyecto:**

- **Sistema de gestión:** Sistema programado en lenguaje PHP, JavaScript, Ajax y Css con base de datos MySql. Este sistema se desarrolló 100% con tecnologías gratuitas.
- **Módulo de Ticket:** Modulo instalado en el acceso principal del tribunal. El usuario ingresa su Rut y Selecciona el tipo de atención, en este se imprime de forma automática el ticket derivando al usuario a ventanilla especializada. En su interior se encuentra alojado un computador y una impresora de ticket. El armazón utilizado corresponde a un auto-consulta.
- **Servidor Web :** computador de almacenamiento de base de datos y archivos
- **Computador control multimedia:** Este equipo entrega el contenido a las tres pantallas mediante un KVM, estas están instaladas en el hall de público.

## CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO

Relator: Sr. Mauricio Vargas Lizana- Coordinador del Centro de Justicia de Santiago

### **COORDINACIÓN DEL CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO**

**PROYECTO:** Implementar y evaluar un Plan Piloto consistente en la contratación de un servicio externo de recepcionistas para el apoyo a la Atención de Usuarios del Centro de Justicia de Santiago.

**OBJETIVOS GENERALES:** Contribuir al mejoramiento del servicio que prestan los tribunales del Centro de Justicia, a través la correcta derivación de usuarios y de la recuperación de funcionarios en turnos fuera del tribunal.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Evitar filas en los mesones de atención de público de tribunales, a través del apoyo en la recepción de los usuarios, celebraciones de audiencias, información de instituciones asociadas y correcta derivación de trámites.
- Evitar las derivaciones innecesarias de los usuarios.
- Realizar una gestión adecuada en la atención de usuarios.
- Mejorar la imagen del Poder Judicial.
- Mejorar la identidad corporativa del Poder Judicial.



