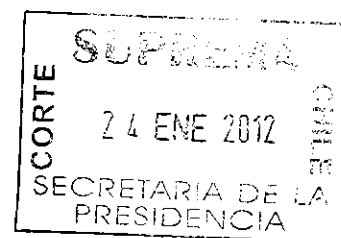


**OFICIO N° 8/2012**

**REMITE INFORME**

Santiago, 24 de enero de 2012.



De conformidad con lo dispuesto por el oficio N° 893-2011 de 30 de diciembre de 2011, cúmpleme remitir a V.E. el siguiente informe:

**ACTIVIDADES DE LA UNIDAD DE APOYO A LA REFORMA DE FAMILIA  
DE LA CORTE SUPREMA AL AÑO 2011.**

**CONSOLIDACION DE PROCESOS DE TRABAJO A NIVEL NACIONAL EN  
LA SUPERACION DE LA CRISIS DE LA JUSTICIA DE FAMILIA.**

La Unidad de Apoyo a la Reforma de Familia de esta Corte Suprema, cuya dirección me fue encomendada a mediados del año 2008, ha trabajado intensamente desde esa fecha con un equipo encabezado por este informante y formado por Ministros de Corte de Apelaciones y Jueces de Familia, poniendo especial énfasis en los procesos de gestión al interior de los tribunales para superar la situación de crisis que entonces existía.

En sus inicios el trabajo se radicó en los cuatro Juzgados de Familia de Santiago. Luego se extendió a las jurisdicciones de Valparaíso y Concepción y al resto del país.

Inicialmente se implementó un plan piloto de gestión administrativa en el Primer Juzgado de Familia de Santiago, el que a poco andar se advirtió exitoso. Entonces, los nuevos criterios diseñados se fueron traspasando paulatinamente a los otros tres Juzgados de Santiago, que los aplicaron adaptándolos a las particularidades de cada tribunal.

Hecho lo anterior se procedió a la redacción de un documento que contuviera las medidas aplicadas en dichos tribunales, para con ello dar el paso a la etapa siguiente: consolidar la situación en Santiago y llevar tales prácticas al resto del territorio nacional para solucionar los problemas existentes en Regiones.

Ese documento se transformó en definitiva en el **Acta 98-2009** de esta Corte Suprema, instrumento que -junto con otras medidas - resultó decisivo en

el éxito de la misión emprendida por la Unidad de Apoyo a la Reforma de Familia, lo que permitió tener normalizado a fines del año 2010 casi en su totalidad el funcionamiento de los Tribunales de Familia de todo el país.

Posteriormente, en este breve recuento, surgió el **Acta 135-2010** que contiene las normas de funcionamiento del Centro de Medidas Cautelares de los cuatro Juzgados de Familia de Santiago, experiencia también exitosa que ya está consolidada y cuyos criterios de gestión están paulatinamente extendiéndose al resto del territorio nacional.

Es así como podemos afirmar que en el año 2011 se consolidaron los procesos de trabajo que llevaron a la normalización definitiva del funcionamiento de los Tribunales de Familia a nivel nacional y a la aplicación de los instrumentos de gestión expedidos por la Corte Suprema, a saber el Acta 98-2009 sobre Gestión y Administración de los Juzgados de Familia y el Acta 135-2010 sobre Funcionamiento del Centro de Medidas Cautelares de Santiago.

#### **CRITERIOS JURISDICCIONALES.**

En este recuento es útil hacer mención a los criterios jurisdiccionales que han tenido incidencia en la gestión de los Tribunales de Familia y que han permitido tales resultados. Ellos son:

**Admisibilidad:** Conforme al artículo 54-1 de la Ley 19.968, corresponde al análisis que lleva a cabo el tribunal para determinar si el requerimiento, demanda o denuncia que está siendo formulado cumple con los requisitos necesarios para hacer funcionar el aparato jurisdiccional de Familia, en un criterio de *des-judicialización*, permitiendo que los requerimientos de asistencia sean satisfechos en el menor tiempo posible por la autoridad verdaderamente adecuada para ello.

**Criterios de programación de causas:** El modo en que se hace la programación de las audiencias incide en la cantidad de ellas que se pueden llevar a cabo en un mismo período; y la combinación de las características de las audiencias sucesivas permite hacer importantes ahorros de tiempo y simultáneamente mejorar la calidad de las mismas.

**Término en audiencia única:** Con la reforma introducida por la Ley 20.286 se estableció explícitamente la posibilidad de continuar la audiencia de juicio en forma inmediata tras la finalización de la audiencia preparatoria. La utilización de ello por los jueces de familia a nivel nacional ha permitido un importante ahorro de tiempo para los usuarios, que ven terminados sus

procesos con más celeridad; y para el tribunal, que elimina la necesidad de seguir programando audiencias posteriores para cada caso en que la audiencia preparatoria continúa inmediatamente en audiencia de juicio.

**Fijación de estándares de prueba:** La generación de consensos entre los jueces acerca de las pruebas que deben rendirse en casos similares ha permitido evitar la prolongación de los juicios. Ello no implica imponer criterios jurisdiccionales en desmedro de las facultades privativas de cada juez, pues cada uno dará a las pruebas el peso que estime adecuado de acuerdo a su propio mérito y a las reglas de la sana crítica en cada caso concreto.

**Dictación del fallo en audiencia:** El juez podrá dictar su sentencia íntegramente en forma oral, transcribiéndose sólo la parte resolutive (*artículo 27 del Acta 98-2009*). En caso de ser recurrida, la resolución deberá transcribirse para los efectos de su conocimiento en la Corte de Apelaciones respectiva. Esta norma fue establecida para ser utilizada fundamentalmente en casos de baja complejidad, con prueba limitada, donde no existen importantes controversias de naturaleza jurídica y que habitualmente son incluidos en la agenda con una modalidad de concentración, como ocurre por ejemplo con los divorcios de mutuo acuerdo o alimentos de bajo monto o donde opera básicamente el sistema de presunción de la Ley 14.908.

En general, este sistema tiene como beneficio permitir a los jueces disponer de más tiempo para prestar atención a los asuntos de mayor complejidad, con lo que se permite mejorar en otro aspecto de la calidad del servicio judicial: el contenido de la decisión.

## **ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES DE GESTION A NIVEL NACIONAL.**

Durante el año 2011 la Unidad de Apoyo a la Reforma de Familia de la Corte Suprema ha planteado un cambio de enfoque en el análisis de la capacidad de término de causas en cada tribunal. Hasta ese momento sólo se evaluaba la capacidad cuantitativa del tribunal para dar término a un volumen de causas en relación con las causas ingresadas (criterio reflejado por la tasa de término). Ahora se ha trasladado el énfasis en el análisis de la capacidad del tribunal para tramitar su stock de causas, y se ha ido desde la "**tasa de término**" hacia un nuevo indicador denominado "**tiempo de tramitación**", que mide qué porcentaje de las causas ingresadas ha sido terminado dentro una cantidad dada de tiempo.

## **ESPECIALIZACION Y DEDICACION PREFENTE A CAUSAS PROTECCIONALES Y DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.**

Durante los años 2009, 2010 y 2011, el Poder Judicial ha destinado un importante número de recursos humanos y financieros para el tratamiento de estas materias, en las que se advierten las siguientes áreas de trabajo:

***1.-Revisión de causas en que se ha decretado la internación de niños, niñas o adolescentes en centros del SENAME.***

***2.- Revisión y acuerdos en criterios de derivación a la red social de apoyo.***

Para responder a estas necesidades se desarrolló una coordinación fluida de los Tribunales de Familia con la Red Sename, sentando las bases de un trabajo que centrara su objetivo en otorgar una atención especial a los casos en que estén involucrados derechos de niños, niñas o adolescentes, en especial aquellos gravemente vulnerados en sus derechos. Con este objeto se crearon mesas técnicas de trabajo interinstitucionales que permitieron avanzar en acuerdos transversales, protocolos de actuación con Consejeros Técnicos y circuitos de derivación más eficientes entre ambas instituciones.

## **EL CENTRO DE MEDIDAS CAUTELARES DE SANTIAGO.**

El Acta 135-2010 de la Corte Suprema estableció el Centro de Medidas Cautelares de Santiago, que a la fecha se encuentra plenamente consolidado. Cuenta hoy con una administración ordenada y opera bajo parámetros similares a los utilizados en los Juzgados de Familia de Santiago. Existen criterios de trabajo comunes y con metodologías similares, incluso en términos de horario de trabajo de los funcionarios, ya que en la actualidad éstos se retiran de sus lugares de trabajo a una hora razonable, al igual que en los Tribunales de Familia.

## **PROTOCOLO DE TRABAJO CON EL SERVICIO MEDICO LEGAL.**

A contar del año 2009 se decidió abordar uno de los temas de mayor complejidad que afectaba a los Tribunales de Familia, a saber los requerimientos que se hacían al Servicio Médico Legal. Su incidencia en los tiempos de agendamiento era de suma relevancia y en su proceso no existía ningún sistema de medición o análisis.

En materia de ADN los procedimientos establecidos importaron asumir medios de trabajo desde el ingreso de los procesos, otorgando preferencia en

las primera etapas a los casos de personas que gozan de privilegio de pobreza, dando la opción de derivar a las demás a laboratorios privados debidamente certificados por el Servicio Médico Legal, con lo que se logró una sustancial disminución de los tiempos de espera por este motivo.

En materia de salud mental se han mejorado los criterios técnicos de derivación, asimilando las concepciones médicas a los requerimientos judiciales. Se ha homologado la agenda y el lenguaje de objetivos, mejorando así los tiempos de espera y el valor del contenido de las pericias en esta área.

### **LA EXPERIENCIA Y EL TRABAJO EN REGIONES.**

Una vez concluido en Santiago el proceso de normalización de los Tribunales de Familia y organizados sus planes de trabajo, se estimó oportuno extender las buenas prácticas y logros a Regiones.

En Concepción la Corte Suprema dispuso comisiones de servicio continuas destinadas a entregar al Tribunal de Familia las herramientas de gestión necesarias para superar las graves falencias que presentaba, las que se agravaron con el terremoto de 27 de febrero de 2010, pero que en el tiempo posterior no fueron solucionadas, causando graves perjuicio a los usuarios y abogados que formulaban reclamos en forma permanente. Tal era el nivel de indignación de la comunidad, que se promocionaba una organización denominada "Agrupación de Víctimas del Juzgado de Familia de Concepción".

Esta situación llevó a tomar la decisión de cooperar en la revisión de los procesos de trabajo del tribunal. En la labor que logró la solución del problema participó un grupo importante de jueces e influyó la determinación inequívoca de la Corte de Apelaciones en orden a otorgar los medios de apoyo para cumplir los objetivos.

En el caso de los Tribunales de Valparaíso y Viña del Mar resultó relevante el trabajo desplegado en el tratamiento de las causas de protección y de violencia intrafamiliar, mediante la designación de jueces preferentes con criterios acotados y tiempos absolutamente razonables. Se advierte también una buena interrelación con la red y una utilización racional de sus recursos humanos.

### **APLICACIÓN DEL ACTA 98-2009 A LOS JUZGADOS DE LETRAS CON COMPETENCIA MIXTA.**

Durante el año 2011 se extendieron los criterios de gestión del Acta 98-2009 a un grupo de tribunales de estructura y competencia especial,

habitualmente servidos por un solo magistrado, con alta rotación de los mismos y de sus secretarios y que presentan problemas de diseño y adaptación de su estructura a sistemas de trabajo por medios digitales. Dentro desde este contexto el plan ha permitido separar y definir los aspectos comunes que pueden ser aplicables a un Juzgado de Letras con competencia en Familia para lograr los niveles de rendimiento y resultado de los Juzgados especializados. Para ello un grupo de jueces de la IX Región, con el apoyo de profesionales de la Corporación Administrativa del Poder Judicial y jueces especializados, se avocó a la tarea de generar las herramientas de medición necesarias previas, para luego, conforme a sus resultados, proponer medios de acción para mejorar la gestión de las causas de familia en esos tribunales, lo que se ha desarrollado exitosamente.

### **APLICACIÓN DEL ACTA 98-2009 A LAS CORTES DE APELACIONES.**

Las Cortes de Apelaciones no están afectas directamente a las reglas orgánicas de la Ley 19.968 ni a las Actas 91-2007, 98-2009 y 135-2010 de la Corte Suprema. Sin embargo, como tribunal que conoce de causas de Familia en segunda instancia, son en realidad un Tribunal de Familia. Ello implica que desde el punto de vista de los intervinientes y específicamente de las partes, el estándar de calidad alcanzado en el servicio no debiese verse disminuido por el hecho de que la tramitación pase de la primera a la segunda instancia. Lo expuesto abre la pregunta acerca de qué aspectos del mejoramiento de la gestión son aplicables a un tribunal como las Cortes de Apelaciones, sobre todo si se considera que ellas carecen de la estructura orgánica de los Juzgados de Familia (no disponen de Administrador, salvo nuevas disposiciones de la Corte Suprema en este sentido, ni Jefes de Unidad, ni Consejo Técnico, conocen de los procesos por intermedio de un relator, no tiene expediente digital, etc.).

### **UNIDAD CENTRALIZADA DE CUMPLIMIENTO DE SANTIAGO.**

Un área de suma importancia desde el punto de vista administrativo y jurisdiccional ha sido la tramitación de los procesos de Familia en la etapa de cumplimiento.

La Unidad de Cumplimiento de Santiago pasó por una etapa compleja en su operatoria, con retraso en la resolución de su despacho, pues no existían procedimientos de trabajo claros, no funcionaba como Unidad y había problemas de desmotivación de sus funcionarios.

Durante el primer trimestre del año 2011 se adoptaron varias medidas tendientes a dar operatividad a la Unidad de Cumplimiento, designándose

administrador y jefaturas de unidad. Se conformaron equipos de trabajo por Juzgado, privilegiando la especialización de los funcionarios y sus competencias personales, con la finalidad de abordar la situación desde una visión de unidad operativa. De tal manera la responsabilidad en la resolución de las solicitudes es abordada por la Unidad como tal y no como una sub unidad de cada Tribunal en forma independiente. Todo lo anterior ha llevado a mostrar una Unidad de Cumplimiento organizada, con unidades funcionales operativas y coordinadas, con atención expedita a los usuarios que acuden a sus dependencias y con resolución de los escritos en 24 hrs. Hay así una Unidad de Cumplimiento motivada, organizada y al día en sus trámites.

Durante junio de 2011 se ha comenzado a trabajar en un plan piloto relacionado con el despacho de órdenes de arresto, a fin de disminuir sus tiempos de tramitación.

#### **APOYO EN EL TRABAJO LEGISLATIVO.**

En los años 2009, 2010 y 2011 jueces que trabajan con la Unidad de Apoyo a la Reforma de Familia han sido requeridos a fin de considerar su opinión en la tramitación de diversos proyectos de ley que inciden en la Justicia de Familia. Es el caso de los proyectos destinados a la modificación de normas del Código Civil de gran relevancia, como lo son las referidas al cuidado personal de los niños. Han asistido tanto a la Comisión de Familia como a la de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento de la Cámara de Diputados y del Senado. Es así como con fecha 21 de diciembre de 2011 se aprobaron por unanimidad indicaciones del Ejecutivo que recogen conceptos de corresponsabilidad y cuidado compartido. Asimismo, se ha escuchado a dichos jueces en proyectos relativos a uniones de hecho, violencia intrafamiliar, notificaciones y otras modificaciones a Ley de Matrimonio Civil, alimentos y otros. En la Comisión de Constitución del Senado se dispuso, en colaboración con el Poder Ejecutivo y a iniciativa de la Senadora Sra. Soledad Alvear, establecer una mesa de trabajo con académicos y jueces para elaborar un proyecto sobre la ejecución de las resoluciones en materia de alimentos.

#### **RESULTADOS ESTADÍSTICOS NACIONALES.**

Los requerimientos constantes de los usuarios inciden en desarrollar los procesos en plazos acotados, evitando en lo posible la suspensión de audiencias, por lo que se diseñaron instrumentos de medición destinados a advertir si el curso de los procesos globales tiende a concluir las causas en plazos determinados. Por ello, en materia de *tiempos de duración de los*

*procesos* se definió que la mayoría de ellos debe llegar a término dentro de 90 días desde su ingreso. Este término constituye el estándar de calidad a que se ha comprometido el Poder Judicial con sus usuarios en relación con los Juzgados de Familia y tiene como fundamento el principio de oficialidad que rige en todas las materias de competencia de los Tribunales de Familia. Dicho principio está consagrado expresamente en el artículo 13 de la Ley N° 19.968 al indicar que el juez deberá adoptar de oficio todas las medidas necesarias para llevar el proceso a término con la mayor celeridad, lo que debe observarse en especial respecto de las medidas destinadas a otorgar protección a los niños, niñas y adolescentes y a las víctimas de violencia intrafamiliar.

### **UNA JUSTICIA DE CALIDAD.**

Regularizada la situación de los tribunales a lo largo del país, hoy se piensa en la calidad.

Es así como se han emprendido actividades de perfeccionamiento de los Jueces de Familia mediante el desarrollo de Seminarios sobre conducción de audiencias, a los que han concurrido miembros del equipo de la Unidad de Apoyo de Familia de la Corte Suprema y Abogados de la Corporación de Asistencia Judicial.

Los Juzgados de Familia están organizados por el legislador como tribunales especiales y modernos, con una estructura que busca una mejor administración de justicia aprovechando las ventajas del trabajo en equipo y el empleo de lo que en administración se denomina "sistema de servicios compartidos". Lo primero se manifiesta en el diseño y control de la agenda, en su revisión anticipada, en la fijación de la dotación mínima de jueces, en el número de salas en funcionamiento, etc. Los servicios compartidos se materializan en los Centros de Notificaciones, en las Unidades de Atención de Público, en el Centro de Medidas Cautelares, en las Unidades de Cumplimiento.

### **CONCLUSION.**

Tal como se expuso en las primeras líneas de este informe, en un comienzo fue preciso enfrentar una situación de crisis en la Justicia de Familia, con un trabajo que se inició en Santiago y que luego fue extendiéndose en forma paulatina a las demás jurisdicciones del país.

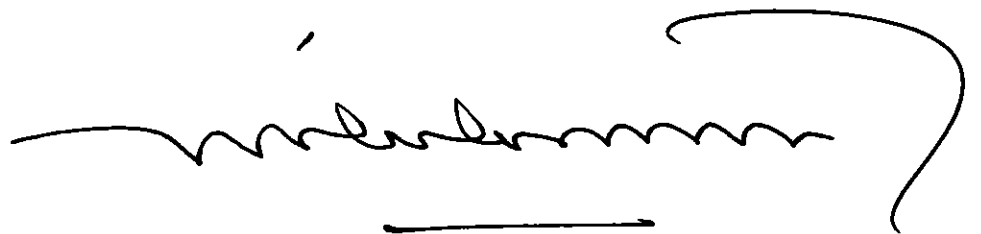


Las Actas N° 98 y N° 135 de la Corte Suprema implementan exitosas medidas de gestión, por todos reconocidas, que han descongestionado los Tribunales de Familia otorgando una justicia más rápida y eficaz a los usuarios. Han permitido que los empleados puedan terminar sus jornadas de trabajo a una hora razonable. Han generado además tiempo disponible para los jueces, el que podrán destinar a su perfeccionamiento, a su autocuidado, a la redacción de mejores sentencias, a sus familias o a su descanso, según lo estimen pertinente.

La gestión constituye hoy un concepto indisolublemente ligado a la actividad de esta clase de tribunales especializados, la que debe ser objeto de permanente monitoreo por los correspondientes órganos de control.

Una adecuada gestión ha permitido salir de la crisis inicial y conseguir un sostenido buen funcionamiento de los Tribunales de Familia en todo el país. Es tarea de todos los actores involucrados que ella se mantenga en el futuro.

Es cuanto puedo informar a V.E.



**Héctor Carreño Seaman**

Ministro

Unidad de Apoyo a la Reforma de Familia  
Corte Suprema de Justicia

**AL SEÑOR PRESIDENTE  
EXCMA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA  
DON RUBÉN BALLESTEROS CÁRCAMO  
PRESENTE**