



**PODER JUDICIAL**  
REPUBLICA DE CHILE  
*Al servicio de todas las personas*

**INFORME CUENTA ANUAL**  
PROYECTOS DE INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL PODER JUDICIAL  
MINISTRO JORGE DAHM OYARZÚN  
PERIODO 2020  
Departamento de Desarrollo Institucional  
Enero 2021



## CONTENIDO

1. ANTECEDENTES .....	3
2. SISTEMA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL PODER JUDICIAL.....	4
3. CONVOCATORIA DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN PJUD 2020 .....	4
4. ETAPAS DE DESARROLLO DE LA CONVOCATORIA.....	7
5. PROYECTOS FINALISTAS .....	8
6. CAPACITACIONES PARA IMPULSAR LA INNOVACIÓN EN EL PODER JUDICIAL .....	11
7. IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS GANADORES DE LA VERSIÓN 2019 DE LA CONVOCATORIA DE INNOVACIÓN .....	12

## 1. ANTECEDENTES

En el marco del Programa BID II ejecutado en el año 2014, el Poder Judicial encargó la realización de una consultoría a la Universidad Central para la implementación de un Sistema de Gestión de Innovación. Dicho estudio relevó la importancia de incorporar la innovación como parte de los procesos de la institución y sistematizar la gestión de esta en el Poder Judicial.

Para lo anterior y con el fin de sistematizar los esfuerzos en materia de innovación y modernización del Poder Judicial, y a su vez unificar criterios en este sentido, es que el Pleno de la Corte Suprema designó formalmente al ministro señor Jorge Dahm como encargado de todos los asuntos relacionados con dichos temas en el Poder Judicial, según consta en AD 2261-2015.

Posterior a ello, el 16 de marzo de 2016, según consta en Acta del Consejo Superior N° 582, se aprobó la implementación de un Sistema de Gestión de Innovación para el Poder Judicial con la finalidad de activar la innovación al interior de la institución. Dicho sistema quedó a cargo del Departamento de Desarrollo Institucional y liderado por ministro señor Jorge Dahm. Los términos del acuerdo son los siguientes:

- Aprobación de la implementación de un Sistema de Gestión de Innovación para el Poder Judicial, a cargo del Departamento de Desarrollo Institucional.
- Crear un comité de innovación, liderado por el Ministro Sr. Jorge Dahm e integrado por el equipo técnico del DDI, con participación, según sea necesario, de representantes técnicos de otros departamentos de la Corporación Administrativa.
- Convocar la presentación de proyectos de innovación para el mes de mayo de 2016 a todas las instancias del Poder Judicial.
- Asignar un presupuesto de \$100.000.000 del Subtítulo 22 para la implementación de iniciativas innovadoras que resulten de la selección hecha a partir de la convocatoria de proyectos.
- Disponer de un plan de comunicaciones interno para promover los objetivos del proyecto dentro del Poder Judicial y difundir sus resultados hacia los usuarios.

En abril del 2018, con la finalidad de ajustar la composición de los diversos comités de la Corte Suprema e incorporar nuevos espacios de trabajo y análisis a estos, es que se establece el Auto Acordado que fija el Reglamento para el Funcionamiento de dichos comites, según consta en Acta N° 60 -2018 de fecha 17 de abril de 2018.

Adicionalmente, de acuerdo al AD 757-2018 de fecha 17 de abril de 2018, se aprueba incorporar modificaciones al Auto Acordado contenido en el Acta 56-2014 que regula los temas que son de conocimiento de cada comité, donde se entregan al control de los miembros del Consejo Superior, los asuntos relacionados a temas de innovación, entre otros.

## 2. SISTEMA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL PODER JUDICIAL

Con motivo del acuerdo de Consejo Superior antes indicado, en abril del año 2016, el Subdepartamento de Modernización del Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa, elaboró un mecanismo para iniciar la sistematización de la gestión de la innovación al interior del Poder Judicial.

Para dar inicio a esto, el Departamento de Desarrollo Institucional ha realizado durante los años 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020 la **Convocatoria de Proyectos de Innovación del Poder Judicial**, iniciativa que busca identificar diversas oportunidades de mejora dentro de la institución, para luego desarrollar e implementar dichas iniciativas en pos de brindar un mejor servicio a la comunidad, estableciendo un proceso de innovación en el cual se invita a participar a todos los integrantes del Poder Judicial y la Corporación Administrativa, permitiendo así a los funcionarios plantear oportunidades de innovación y proponer soluciones a partir de este concurso.

Dentro de los beneficios, se encuentra el de la integración los aportes de usuarios y funcionarios de la Institución, lo que fortalece el compromiso y el sentido de pertenencia de quienes proponen las ideas.

El objetivo general de esta iniciativa es activar la innovación como una prioridad dentro del Poder Judicial, mientras que los objetivos específicos son los siguientes:

- Implementar un sistema de innovación dentro del Poder Judicial como mecanismo de mejora continua de la institución.
- Integrar las ideas de los usuarios y beneficiarios de la institución en los proyectos diseñados dentro de ella.

Sumado a lo anterior y con la finalidad de propiciar que la innovación sea un tema que se piensa y ocurre al interior de la institución, se realizaron jornadas de capacitaciones y charlas con el objetivo de concientizar a los funcionarios respecto de la importancia de impulsar el proceso de innovación y constituir las bases para que las competencias internas de adaptabilidad, experimentación e intraemprendimiento se desarrollen a lo largo del tiempo.

## 3. CONVOCATORIA DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN PJUD 2020

La convocatoria tiene como propósito promover la innovación al interior del Poder Judicial, identificando aquellas iniciativas que permitan fortalecer el ámbito jurisdiccional y administrativo, crear valor en la institución, mejorar en forma significativa los procesos internos y recoger la experiencia de la Corte Suprema, Cortes de Apelaciones, Juzgados, Bienestar, otras unidades e instituciones del Poder Judicial y de la Corporación Administrativa. Esta iniciativa invita a la detección de oportunidades de mejora significativas en la institución y la elaboración de soluciones que permitan optimizar la gestión al interior de las unidades judiciales y/o administrativas y mejorar la calidad del servicio.

El concurso, tiene alcance a nivel nacional y está dirigida a todos los integrantes del Poder Judicial y de la Corporación Administrativa y es importante destacar que uno de los principales objetivos de

los proyectos de innovación es identificar e implementar iniciativas que tengan un alto impacto y bajo costo de implementación.

Asimismo, en su versión 2020, la convocatoria de innovación se desarrolló en un contexto completamente distinto al de años anteriores, ya que la emergencia sanitaria, declarada en marzo, con motivo de la pandemia por COVID-19 implicó:

- Que todas las actividades se debían realizarán por medios remotos, a través de videoconferencias, esto ya por motivos de salud se debía mantener distanciamiento físico y gran parte de los funcionarios del Poder Judicial cumplían su jornada mediante Teletrabajo.
- Que se generaron múltiples oportunidades para desarrollar innovación, debido a la emergencia sanitaria por lo que se invitaba a presentar ideas inspiradas en tiempos de crisis, proponiendo soluciones con alto impacto los servicios que presta el Poder Judicial.
- Generar un impacto positivo y directo en la calidad del servicio prestado al usuario o una mejora significativa en la eficiencia de los procesos internos, ya sea en el ámbito jurisdiccional o administrativo.
- Satisfacer necesidades no resueltas de los funcionarios y/o usuarios, utilizando los recursos existentes o con un bajo costo de implementación, y que además pueda ser replicada a nivel nacional.
- Alinearse con los ejes del Plan Estratégico del Poder Judicial 2015-2020 -Acceso, Calidad y Modernización.
- No se consideraron aquellas iniciativas que tuvieran relación con dotación de personal adicional de las unidades judiciales, necesidades de infraestructura, ni capacitaciones de los funcionarios, ya que estas deben ser canalizadas a través de otras instancias formales, como, por ejemplo, las Administraciones Zonales.

Por otra parte, con el objetivo de facilitar la presentación de las iniciativas, se han establecido los siguientes criterios categorías:

1. Innovación en servicios: Esta categoría comprende toda aquella iniciativa que tenga como objetivo la creación de nuevos servicios o que representen una mejora significativa que cree valor en el servicio prestado al usuario externo y/o interno.
2. Desarrollo de plataformas tecnológicas: Comprende iniciativas que involucran el desarrollo de plataformas informáticas con la finalidad de optimizar de manera significativa el funcionamiento al interior de las unidades judiciales, los departamentos de la CAPJ y/o de Bienestar, generando valor al servicio prestado.
3. Optimización de procesos administrativos y jurisdiccionales: Esta categoría enmarca aquellas iniciativas orientadas a una mejora significativa de los procesos, tanto administrativos como jurisdiccionales, que se desarrollan al interior de las unidades judiciales, departamentos de la CAPJ y Bienestar, así como al seguimiento de resultados e indicadores del Poder Judicial.

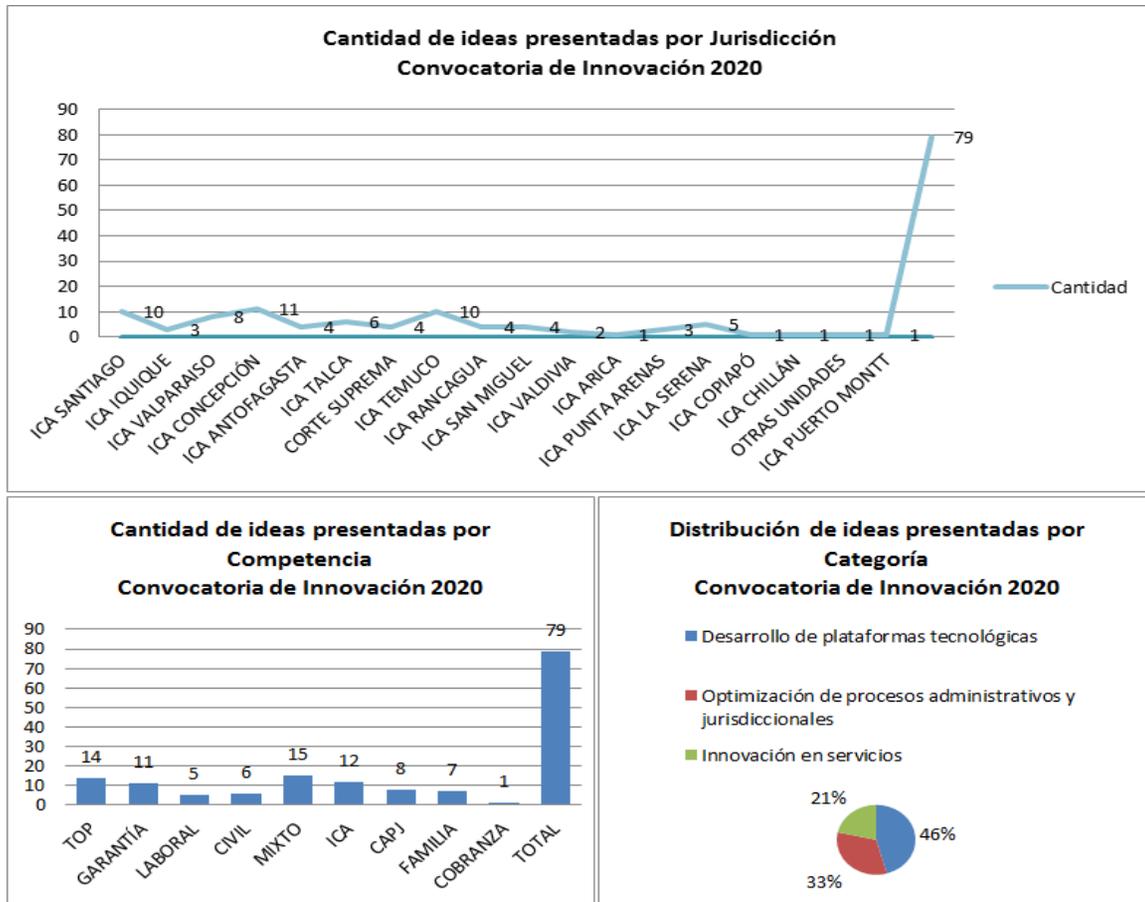
La quinta versión de la convocatoria se llevo a cabo entre el 20 de julio y 09 de diciembre de 2020, instancia donde participaron alrededor de 61 funcionarios con 79 ideas innovadoras.

Para facilitar la presentación de las ideas, el equipo a cargo de este proyecto, habilitó una página web - <http://convocatoriainnovacion.pjud.cl> - y una aplicación móvil -*Convocatoria Innovación PJUD* disponible en Apple Store y Google Play - con el objetivo de que los participantes pudieran postular sus ideas desde cualquier lugar –dentro o fuera de la red institucional-..

En dichas plataformas, se disponibilizaron las bases del concurso, información de como efectuar la postulación, material de inspiración, y se estableció como medio de comunicación para resolver dudas y consultas.



Del total de 79 ideas recibidas, la distribución por jurisdicción, competencia y categoría fue la siguiente:



#### 4. ETAPAS DE DESARROLLO DE LA CONVOCATORIA

Esta convocatoria se desarrolló en las siguientes etapas:

##### ***Trabajo Interno (marzo – agosto)***

- Conformación de un equipo multidisciplinario con habilidades en procesos de innovación, los cuales componen el equipo técnico evaluador.
- Desarrollo de una plataforma informática y aplicación móvil para la recepción de las ideas.
- Elaboración y difusión de las bases del concurso.
- Campaña de difusión a todos los funcionarios del Poder Judicial y CAPJ en conjunto con la Dirección de comunicaciones de la Corte Suprema y Unidad de Comunicaciones de la CAPJ.
- Apertura de plataforma para recepción de ideas, por el periodo cuarenta y cinco días.

##### ***Etapas de evaluación de iniciativas (agosto – octubre)***

- El comité técnico evaluó cada la admisibilidad y potencial de cada una de las iniciativas ingresadas al sistema.
- Una vez evaluadas las iniciativas fueron seleccionadas las 17 con mayor potencial.
- Envío de correo electrónico de agradecimiento a los postulantes que no avanzaron a la segunda fase.
- Se tomó contacto, a través de reuniones mediante videoconferencia, con los funcionarios que avanzaron a la segunda etapa para trabajar en la profundización de la iniciativa.
- Una vez profundizadas las iniciativas el comité técnico seleccionó las 10 iniciativas finalistas.

##### ***Etapas final (octubre-diciembre)***

- A los finalistas se les asignó a dos profesionales del Departamento de Desarrollo Institucional para que los apoyarán en el desarrollo de sus proyectos.
- Los finalistas en conjunto con los profesionales de apoyo, participaron de un taller de gestión de Innovación y Formulación de Proyectos, impartido por videoconferencia a través de la plataforma Zoom por el Departamento de Desarrollo Institucional los días 17 y 18 de noviembre de 2020.
- Luego de revisar y mejorar las propuestas de cada uno de los proyectos, los participantes presentaron ante el Comité Evaluador. Los integrantes de este comité fueron los encargados de seleccionar los 3 proyectos ganadores.
- Conformación de comité evaluador, reunido de forma remota, a través de la plataforma Zoom y presidido por el Ministro de la Corte Suprema Sr. Jorge Dahm e integrado por la ministra de la Corte Suprema, Sra. Gloria Ana Chevesich, el ministro de Corte de Apelaciones de Antofagasta, Sr. Juan Opazo Lagos, el administrador Zonal de Iquique, Sr. Rodrigo Morales Belmar, el subdirector de la CAPJ, Sr. Zvonimir Koporcic, el jefe del departamento de Desarrollo Institucional, Sr. Mario Lara.
- Una vez seleccionados a los ganadores se realizó, mediante videoconferencia, la premiación.

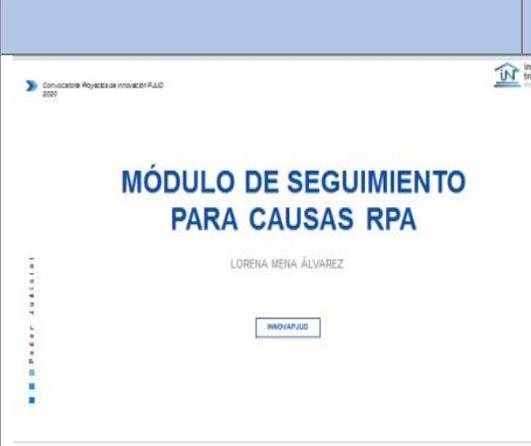
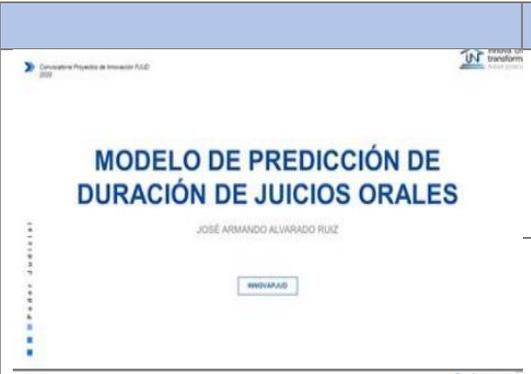
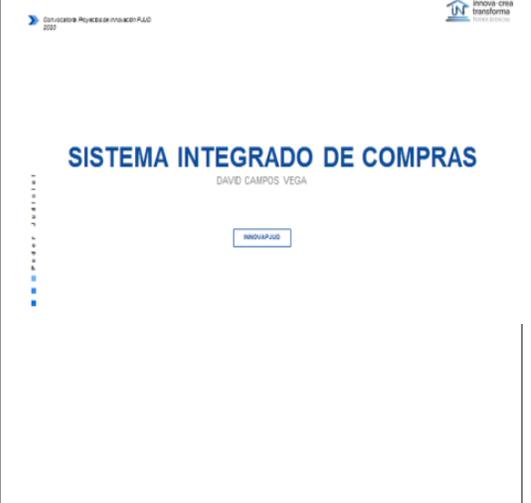
## 5. PROYECTOS FINALISTAS

Luego de avanzar las etapas establecidas en las bases de la convocatoria de innovación, las ideas finalistas que fueron potenciadas en todas sus dimensiones y presentadas como proyectos ante el Comité Evaluador fueron las siguientes:

INICIATIVA	PARTICIPANTE	CARGO	TRIBUNAL / UNIDAD
Modelo de predicción de duración de Juicios Orales	Alvarado Ruiz José Armando	Administrativo Primero	Tribunal de Juicio Oral en Lo Penal de Punta Arenas
Domicilio Digital... una garantía más	Calas Guerra Carmen	Juez	Juzgado de Garantía de Arica
Sistema integrado de compras	David Campos Vega	Analista de Contratos	Subdepartamento de Adquisiciones del Departamento de Finanzas y Presupuestos CAPJ Central
VIFsible	Gajardo Vargas Judith	Consejero Técnico	Juzgado de Letras y Garantía de Combarbalá
Optimización y eficiencia en la administración de bodegas	Gallegos Silva Adrian Esteban	Administrativo Contable	Juzgado Familia Coronel
Comprensión fácil de la información judicial para las personas	Martínez Villarroel Yamil Oscar Eduardo	Jefe de Unidad de Servicios	Jefe de Unidad de Servicios Juzgado de Garantía de Los Ángeles
Módulo de Seguimiento para Causas RPA	Lorena Alejandra	Supervisora	Supervisora Centro de Observación y Control de Cumplimiento de Medidas de Protección Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción
Implementación de un modelo de administración de causas en salas de Cortes de Apelaciones	Moraga Cornejo Iván Andrés	Oficial Cuarto	Corte de Apelaciones de Rancagua
Registro y control de licencias de conducir suspendidas y retenidas por resolución judicial	Rodríguez Fernández Nolberto	Encargado de Sala y Causas	Juzgado de Garantía de Nueva Imperial
Bodega virtual colaborativa	Yáñez Bobadilla Héctor Manuel	Administrador	Juzgado de Familia de La Ligua

Una vez efectuada la presentación final ante el Comité Evaluador, los proyectos que obtuvieron los tres primeros lugares fueron los siguientes:

	Primer lugar
    <p><b>Domicilio digital...una garantía más.</b></p>	<p>Domicilio digital...una garantía más.</p> <p>Este proyecto permitirá simplificar los canales de comunicación con el usuario; Optimizar la agenda del tribunal; Materializar el derecho a defensa.</p> <p>Se espera disminuir el tiempo total de tramitación de una causa y crea un domicilio digital en conformidad a las necesidades del PJUD.</p>

Segundo lugar	
 <p> <small>Convocatoria Proyectos de Innovación P.JUD 2020</small>  <b>MÓDULO DE SEGUIMIENTO PARA CAUSAS RPA</b>  <small>LORENA MEHA ÁLVAREZ</small>  <small>INNOVAPUD</small> </p>	<p><b>Módulo de Seguimiento para Causas RPA</b></p> <p>El proyecto tiene como objetivo crear un módulo de búsqueda y seguimiento especializado en antecedentes judiciales de adolescentes (causas RPA) que contemple la situación de infractores de ley. Este módulo especializado permitirá efectuar una Búsqueda Integrada en RPA (BIRPA).</p>
Tercer lugar	
 <p> <small>Convocatoria Proyectos de Innovación P.JUD 2020</small>  <b>MODELO DE PREDICCIÓN DE DURACIÓN DE JUICIOS ORALES</b>  <small>JOSE ARMANDO ALVARADO RUIZ</small>  <small>INNOVAPUD</small> </p>	<p>Debido al empate técnico en la evaluación, hubo 2 proyectos que resultaron ganadores y que corresponden a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de Predicción de Duración de Juicios Orales.</li> <li>• Sistema Integrado de Compras.</li> </ul>
 <p> <small>Convocatoria Proyectos de Innovación P.JUD 2020</small>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE COMPRAS</b>  <small>DAVID CAMPOS VEGA</small>  <small>INNOVAPUD</small> </p>	<p><b>Modelo de Predicción de Duración de Juicios Orales:</b> La propuesta de solución consiste en la implementación de una plataforma que entregue una estimación de la duración de las audiencias de juicio generando aprendizaje automático para mejorar la precisión y exactitud en el agendamiento de estas, con el objetivo de optimizar el uso de la salas de audiencias.</p> <p>El método consiste en utilizar una herramienta de las ciencias de la computación llamado Machine Learning, que es una rama de la Inteligencia Artificial que se basa en aplicar diferentes técnicas estadísticas que permitan a las computadoras a aprender de manera automatizada.</p> <p><b>Sistema Integrado de Compras:</b> Busca reducir los tiempos asociados al proceso de compras; Monitorear y controlas de manera preventiva, los procesos de compras en sus etapas de ejecución; Coordinar con las unidades compradoras, “compras conjuntas” para lograr precios más competitivos, mejores condiciones y mayor poder de negociación</p>

La planificación de la implementación de estos proyectos está siendo diseñada por el equipo técnico del Departamento de Desarrollo Institucional para comenzar con el funcionamiento de los piloto durante el primer semestre del 2021.

Por otra parte, las actividades realizadas, nos permiten señalar que el proceso de Convocatoria de Proyectos de Innovación del Poder Judicial 2020, logró cumplir con la meta establecida, además de generar un impacto positivo en la cultura organizacional en lo referido a la “Gestión de Innovación” en el poder judicial, considerando la cantidad de participantes en los talleres de innovación como en la presentación de ideas, instancias en donde recibieron las herramientas y asesorías adecuadas- además de dedicar tiempo para trabajar con los profesionales del Departamento de Desarrollo Institucional (DDI) en el aprendizaje y promoción de la innovación al interior del Poder Judicial.

Es importante destacar que la Convocatoria de Innovación del Poder Judicial, contribuye en la motivación de los funcionarios para identificar iniciativas que permitan fortalecer los ámbitos jurisdiccional y administrativo, creando valor en la institución.

## 6. CAPACITACIONES PARA IMPULSAR LA INNOVACIÓN EN EL PODER JUDICIAL

Dado que la fuente esencial para impulsar la innovación dentro de toda organización son las capacidades y conocimientos de los funcionarios que la integran, es que resulta necesario poder generar instancias para el desarrollo y fortalecimiento de competencias de innovación en los equipos de trabajo al interior del Poder Judicial, además de autogestionar las capacidades que nos permitirán abordar los desafíos institucionales definidos estratégicamente con miras a la modernización del servicio de justicia.

En razón de lo anterior es que, en el marco de la Convocatoria de Proyectos de Innovación del Poder Judicial 2020, con el fin de preparar la postulación de ideas al concurso y establecer los cimientos para instaurar sistemáticamente los procesos de innovación dentro del quehacer diario, los días 23 y 24 de junio de 2020, se realizó a través de videoconferencia una actividad colectiva denominada “Taller de Innovación e Intraemprendimiento”, de estas jornadas participaron alrededor de 52 funcionarios de diversas unidades del Poder Judicial y la Corporación Administrativa.

El objetivo fundamental de esta actividad fue introducir conceptos básicos para que los funcionarios logren generar habilidades, conocimientos y motivaciones que permitan desarrollar, apoyar y sostener los procesos de innovación que se gesten dentro de su contexto de desempeño.

En cuanto a los objetivos secundarios, estos apuntan a:

- Entender los conceptos asociados a la innovación, detección de oportunidades, desarrollo de soluciones y agregación de valor.
- Conocer los elementos básicos para realizar “Gestión de la innovación”.
- Conocer una metodología específica que les permitirá encontrar las oportunidades de innovar, conociendo los pasos básicos para la generación de una propuesta de solución.
- Introducir a los invitados al mundo del intraemprendimiento, comprendiendo el rol protagónico que cumplen los distintos actores de nuestra institución.
- Aplicar los conceptos estudiados en una actividad práctica.

Para concluir esas jornadas, se invitó a cada uno de los participantes a actuar como sensibilizadores y compartir los conocimientos adquiridos con cada uno de los integrantes de sus tribunales y unidades.

Por otra parte, Con motivo de la Convocatoria de Proyectos de Innovación PJUD 2020 y según lo establecido en las bases del concurso, los días 17 y 18 de noviembre se llevó a cabo el taller de innovación y formulación de proyectos para los finalistas de la convocatoria.

En esta instancia se facilitaron las herramientas necesarias para que cada participante lograra fortalecer cada una de sus ideas, utilizando metodologías ágiles y así explotar el máximo potencial de sus iniciativas.

## **7. IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS GANADORES DE LA VERSIÓN 2019 DE LA CONVOCATORIA DE INNOVACIÓN**

De acuerdo a lo señalado en los objetivos de la convocatoria y en las bases que regulan el concurso, durante el año 2020, el departamento de Desarrollo Institucional debía trabajar en la implementación de los proyectos ganadores de la versión 2019 de la convocatoria.

Sin embargo, aunque se realizó la planificación del trabajo a desarrollar durante el primer semestre de 2020, tal programación se vio afectada por la emergencia sanitaria, debido a la pandemia por COVID-19, declarada en el país durante el mes de marzo 2020.

En ese sentido, en el Poder Judicial, a objeto de dar cumplimiento a las medidas de protección, dicta el Acta 53-2020, la cual permite adoptar medidas que concilian el resguardo de la salud pública, tanto de los funcionarios del poder judicial como del público en general, con la continuidad del servicio judicial y que permitan enfrentar y superar las contingencias que la ponen en riesgo.

Además, dicho auto acordado establece una serie de disposiciones sobre las medidas y modalidades de trabajo que se encontrarán vigentes en el Poder Judicial mientras dure la emergencia sanitaria dispuesta por la autoridad competente en el país.

Así, mientras dure el estado de excepción constitucional o se mantenga vigente la emergencia sanitaria, el Poder Judicial se regirá fundamentalmente por los principios que, de conformidad a la Constitución, deben entenderse incorporados a los órganos del Estado. Entre éstos, caben destacar los siguientes: (i) la protección de la vida y la salud pública; (ii) el acceso a la justicia, transparencia y continuidad del servicio judicial; (iii) el resguardo de los derechos de personas en situación de vulnerabilidad; (iv) el debido proceso; y (v) la utilización de medios electrónicos.

De ese modo, las funciones de los trabajadores del Poder Judicial se organizaron para ser desarrolladas por vía de teletrabajo en todo lo que fuese posible, limitándose el trabajo presencial al mínimo necesario para el funcionamiento de cada tribunal.

Por lo tanto, hubo una serie de actividades que debieron ser reprogramadas o suspendidas, atendiendo a las limitaciones y prioridades, esto implicó que la implementación de los proyectos ganadores de la convocatoria de innovación 2019 se viera afectada por tal situación.

Cabe recordar que los proyectos ganadores de la Convocatoria de Innovación 2019 corresponden a:

- Implementación de un modelo de gestión administrativa Jurisdiccional
- Transformación digital en la gestión de sugerencias, reclamos y felicitaciones
- Modernización del proceso de toma de decisiones del Consejo de Coordinación Zonal

A continuación se da cuenta del trabajo realizado por cada proyecto.

#### **a. Implementación de un modelo de gestión administrativa jurisdiccional**

Este proyecto permitiría rediseñar la forma en que las Cortes se relacionan con los tribunales de su jurisdicción mediante la incorporación de metodología y herramientas tecnológicas para la administración y control de los informes que los tribunales deben remitir a la Corte de Apelaciones respectiva.

Durante el 2020 no fue posible avanzar en este proyecto, debido al cambio de prioridades que derivó de la emergencia sanitaria por COVID19. Sin perjuicio de ello, la implementación tiene un primer prototipo vigente y ya se ha avanzado en coordinaciones para replicar el modelo de operación en otras jurisdicciones.

Como desafío para 2021 se abordará la adecuación y escalamiento del proyecto original, con el objeto de dar cumplimiento a los acuerdos de la convocatoria.

#### **b. Transformación digital en la gestión de sugerencias, reclamos y felicitaciones**

El proyecto tiene como objetivo disponibilizar para los usuarios un formulario o encuesta a través de un código QR, el cual grafique su nivel de satisfacción, sugerencia o reclamo frente a un Tribunal o Unidad del Poder Judicial.

Debido a la situación del país producto de la pandemia, se reformularon los canales de atención de personas, migrándose básicamente toda la operación al formato de teletrabajo. Debido a esto, el proyecto ha tenido que ser replanteado en el nuevo contexto, y ya se comenzó con una primera implementación de un mecanismo de retroalimentación de la atención de usuarios en el contexto de la aplicación Conecta, que integra diferentes medios para la comunicación en línea con los tribunales de familia del país

#### **c. Modernización del proceso de toma de decisiones del Consejo de Coordinación Zonal**

Este proyecto buscaba implementar un sistema (web y móvil) que alerte a los miembros de los Consejos de Coordinación Zonal con notificaciones en sus teléfonos, que entregue una información completa de la solicitud y de los datos que se deben considerar para dar respuesta, permitiendo votar de forma directa a través de esta plataforma.

Lamentablemente, no fue posible avanzar en la implementación de proyecto durante 2020. Sin perjuicio de esto, ya existe una versión preliminar de la aplicación y se está en conversaciones con el departamento de planificación (DEPLAN) para abordar este desafío en el contexto de las instancias institucionales directamente vinculadas al problema.