

Tribunales de Familia: nociones básicas de organización y funcionamiento

Autores

Patricio

Aguilar
Paulsen

Sara

Covarrubias
Naser

Juan Carlos

Maggiolo
Caro

Autores

Patricio
Aguilar
Paulsen

Ingeniero comercial de la Universidad Central de Chile, Magíster MBA (doble titulación) en la Universidad de Lleida España, Diplomado en Business Management Georgetown University/ CIED Washington, diplomados en habilidades directivas del Poder Judicial. Patricio Aguilar se desempeña como Administrador en el Primer Juzgado de Garantía de Santiago.

Sara
Covarrubias
Naser

Abogada y Magíster en derecho privado en la Universidad de Valparaíso, Sara Covarrubias egresó de la Academia Judicial en 1997 y fue relatora de la Corte de Apelaciones de Valparaíso hasta 2005. Profesora de la Academia Judicial, ha participado en los análisis de materias de familia del Ministerio de Justicia y DDHHe integró la comisión chilena ante el Comité de los Derechos del Niño en Ginebra. Desde 2006 se desempeña como jueza del Juzgado de Familia de Viña del Mar.

Academia
Judicial
de Chile

Diseño y
Diagramación:
Estudio Real
somosreal.cl

Material
docente N° 16

Santiago,
Chile 2021

ISBN N°
2022-A-1912

Juan Carlos Maggiolo Caro

Abogado de la Universidad Andrés Bello y Magíster en Derecho penal y Ciencias penales por las Universidades de Barcelona y Pompeu Fabra, Juan Carlos Maggiolo es coautor del libro *Conducción en estado de ebriedad y bajo la influencia del alcohol*. Ingresó al Poder Judicial en enero de 2000, como secretario del Primer Juzgado de Letras de Coronel; fue Juez de Letras de Victoria y se especializó en el área criminal a partir de 2003, al ser nombrado Juez de Garantía de Angol y, a continuación, Juez de Garantía de Antofagasta. En 2004 fue designado Juez de Garantía de Valparaíso, función que sirve en la actualidad. Desde 2017, ocupa el cargo de director del área procesal penal del Diplomado de Litigación Oral de la Universidad Andrés Bello.

Autores

Academia
Judicial
de Chile

Diseño y
Diagramación:
Estudio Real
somosreal.cl

Material
docente N° 16
I

Santiago,
Chile 2021

Resumen

Este manual contiene la descripción de todas las materias que conoce un juzgado de familia, en conformidad a la legislación vigente, especificando además las funciones de las diferentes unidades de trabajo de estos tribunales. Cada unidad repasa el detalle de las funciones que deben cumplir, así como su composición de acuerdo a su tamaño. La descripción general se realiza considerando un juzgado de jurisdicción con tamaño mayor posible, aclarando los casos en que ciertas funciones se refunden en dos o más unidades, dependiendo del tamaño del tribunal.

Se inicia con la Unidad de Sala, a cargo de la realización de las audiencias diarias de cada tribunal, con énfasis en la labor de las personas encargadas de actas; continúa con la Unidad de Atención de Público y Mediación, sus funciones primordiales y especialmente la de derivación a mediación en causas obligatorias según la ley (hoy no obligatoria, por la Ley N° 21.266); a continuación se revisa la Unidad de Servicios del tribunal, encargada de la labor logística del juzgado, y finalmente la Unidad de Causas y Cumplimiento, encargada principalmente de la preparación de los proyectos de resolución del juzgado.

Se incluyen ejemplos, esquemas y trámites generales que le corresponden realizar a cada unidad de trabajo del tribunal y las funciones asignadas en cada caso. Se señala también las principales herramientas que deben utilizar quienes se desempeñan en estos juzgados, especialmente del sistema informático SITFA. Se realiza asimismo un detalle acerca del procedimiento de cumplimiento de resoluciones dictadas por los juzgados de familia y, finalmente, una descripción del sistema actual de teletrabajo, atendidas las circunstancias de emergencia sanitaria que vive el país.

Palabras clave

Organización – Funciones – Herramientas – Procesos – Usuarios.

Índice de contenidos

Tabla de abreviaturas	7
Introducción	8
1. Unidades operativas de los Tribunales de Familia	15
1.1 Unidad de Sala	16
1.1.1 Jefe de Unidad de Sala	16
1.1.2 Administrativo Jefe de Unidad de Sala	18
1.1.3 Unidad de Acta o Administrativo de Agenda	19
1.1.4 Administrativos de Unidad de Sala	23
1.2 Unidad de Atención de Público y Mediación	31
1.2.1 Jefe de Atención de Público	31
1.2.2 Administrativo Jefe de Atención de Público	37
1.2.3 Administrativo de Atención de Público	37
1.3 Unidad de Servicios	40
1.3.1 Jefe de Unidad de Servicios	40
1.3.2 Administrativo Contable	42
1.3.3 Administrativo Informático	48
1.4 Unidad de Administración de Causas	54
1.4.1 Jefe de la Unidad de Causas	54
1.4.2 Administrativo Jefe de Unidad de Causas	57
1.4.3 Administrativo de Causas	58
1.5 Unidad de Cumplimiento	61
1.5.1 Administrativo de Cumplimiento	61
1.6 Reglas sobre cumplimiento de las sentencias	65
1.6.1 Existencia de un régimen general	65
1.6.2 Cumplimiento del derecho de alimentos	66
1.6.3 Causas sobre el derecho de relación directa y regular	70
1.7 Funcionamiento del Centro Medidas Cautelares de Santiago	72
1.8 Sobre teletrabajo y retorno seguro	73

1.8.1	Atención de público	73
1.8.2	Dotación mínima	73
1.8.3	Retorno masivo	74
1.8.4	Medidas de resguardo	74
Bibliografía		75
Flujos esquematizados de procedimientos		77
Anexos		81

Tabla de abreviaturas

LTF	:	Ley N° 19.968
NNA	:	Niño, niña o adolescente
CAPJ	:	Corporación Administrativa del Poder Judicial
CAJ	:	Corporación de Asistencia Judicial
COCCMP	:	Centro de Observación y Control de Cumplimiento de Medidas de Protección
RUS	:	Registro Único de Seguimiento
RIT	:	Rol Interno del Tribunal
RUC	:	Registro Único de Causas
SITFA	:	Sistema Informático de Tribunales de Familia
OJV	:	Oficina Judicial Virtual

Introducción

Este curso está diseñado para que los funcionarios que laboren o vayan a desempeñarse en los diversos juzgados de familia del país conozcan y comprendan en forma simple, clara y sucinta cuáles son los objetivos y funciones de dichos tribunales, en qué consiste el trabajo que los funcionarios y funcionarias del tribunal deben realizar al interior de cada uno de ellos y cómo se organizan para efectuarlo.

Los Tribunales de Familia son una judicatura especializada creada por la Ley N° 19.968, de 30 de agosto de 2004, encargada de conocer los asuntos de que trata esta ley y los que les encomienden otras leyes generales y especiales, como también de juzgarlos y hacer ejecutar lo juzgado. Forman parte del Poder Judicial y poseen la estructura, organización y competencia que la ley establece. En lo no previsto por ella, se rigen por las disposiciones del Código Orgánico de Tribunales (COT) y las leyes que lo complementan.

En el presente curso se abordarán cinco unidades operativas del tribunal: la Unidad de Causas, de Atención de Público, la Unidad de Servicios, la Unidad de Causas y la Unidad de Cumplimiento. Se exceptúa el Consejo Técnico, salvo en lo atinente a la relación de las personas que laboran en el tribunal con este organismo, y la administración como jefatura del personal, salvo en lo que igualmente deban relacionarse con esta.

Se incluirán, en consecuencia, las cinco unidades de un juzgado de familia con la dotación más completa de personal administrativo, aunque en la práctica y la realidad de cada tribunal haya unidades fusionadas en su funcionamiento, como en los tribunales más pequeños o con menor dotación de personal, atendida su carga de trabajo.

También se incluirán las funciones que cumple el Centro de Observación y Control de Cumplimiento Medidas de Protección, que funciona aparte de los juzgados de familia (en las Cortes de Apelaciones), pero se relaciona directamente con ellos.

Administrador

En cualquier caso, sea en audiencia o por escrito, el juez requiere de la colaboración de las distintas unidades que componen el juzgado, las que, dirigidas y coordinadas por el administrador, le prestan el soporte necesario para concentrarse en su función principal, esto es, decidir las causas que se someten a su conocimiento.

Conforme al artículo 389A del COT, “los administradores de tribunales con competencia en lo criminal son funcionarios auxiliares de la administración de justicia encargados de organizar y controlar la gestión administrativa de los tribunales de juicio oral en lo penal y de los juzgados de garantía”.

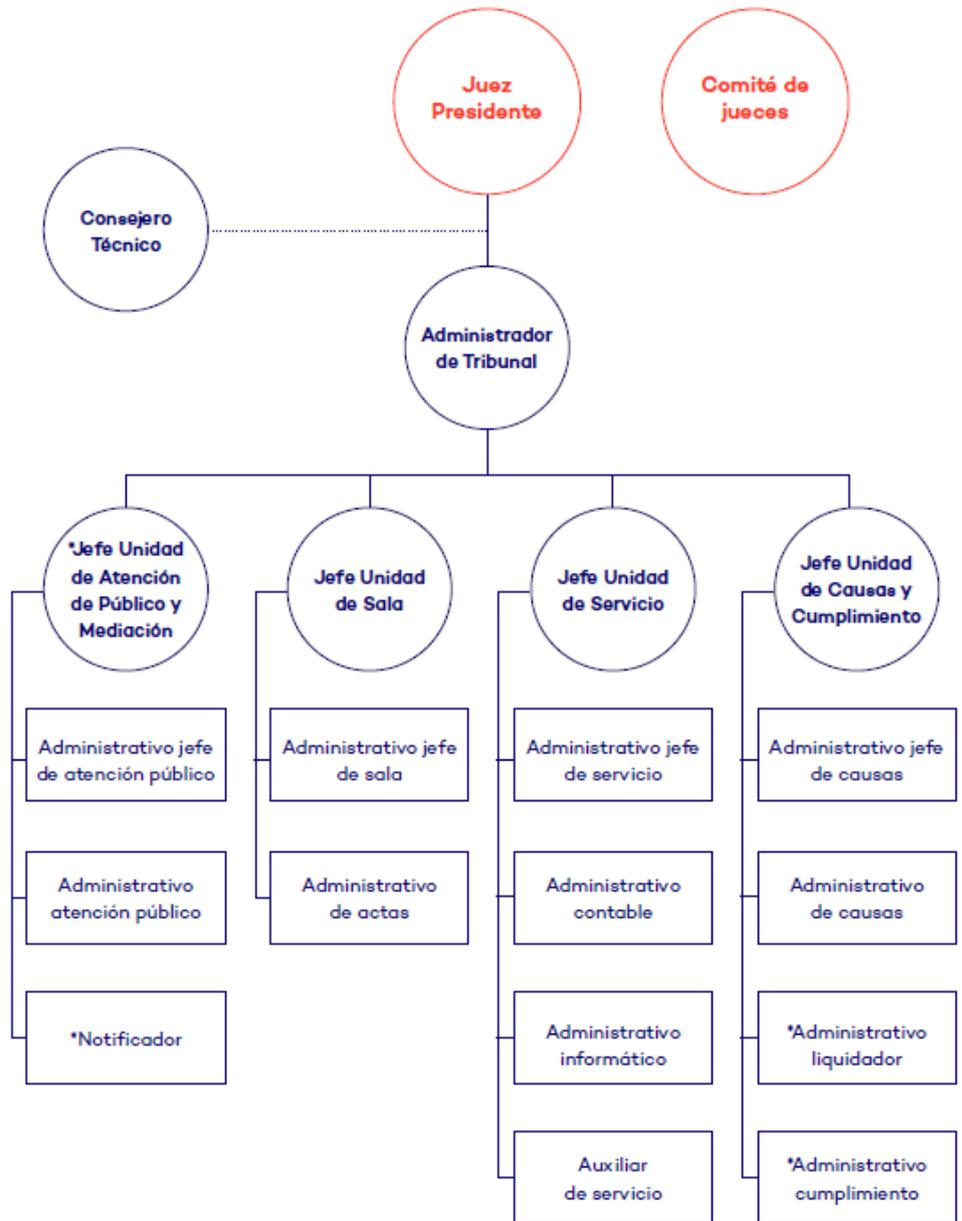
Al crearse los Tribunales de Familia, por Ley N° 19.668 de 30 de agosto de 2004, en su Título VI artículo 115 se establece una planta de personal que contempla la incorporación del cargo de “administrador” y, el artículo 118 de la misma ley, señala: “Aplicación especial de normas orgánicas. En todo lo referido a las materias que a continuación se señalan, se entenderán aplicables a los juzgados de familia, en cuanto resulten compatibles, las normas del Código Orgánico de Tribunales para los juzgados de garantía y tribunales de juicio oral en lo penal: comité de jueces, juez presidente, **administradores de tribunales**, jefes de unidad, y organización administrativa de los juzgados”.

Se incluyen a continuación los organigramas de los juzgados de familia de tamaño Mayor, Mediano y Menor. Las imágenes han sido obtenidas del documento denominado “Descripciones de cargos de los tribunales del país. Juzgado de Familia”, disponible en la web del Poder Judicial dentro de la lengüeta “Institucional”, apartado Organización, aprobado por le Excma. Corte Suprema en 2010.

Estructura organizacional

Tipo: Tribunal de Familia
Subtipo: Tamaño mayor (entre 10 y 15 jueces)

- Cargos correspondientes al escalafón primario del Poder Judicial
- Cargos correspondientes al escalafón secundario del Poder Judicial
- Cargos correspondientes al escalafón de empleados del Poder Judicial



*No aplicarán estos cargos, a aquellos tribunales que se encuentren en jurisdicciones que cuenten con unidades centralizadas a cargo de estas funciones como: Centro de Atención de Asuntos de Familia, Centro Integrado de Notificaciones Judiciales, Unidad Centralizada de Cumplimiento y Centro de Medidas Cautelares.

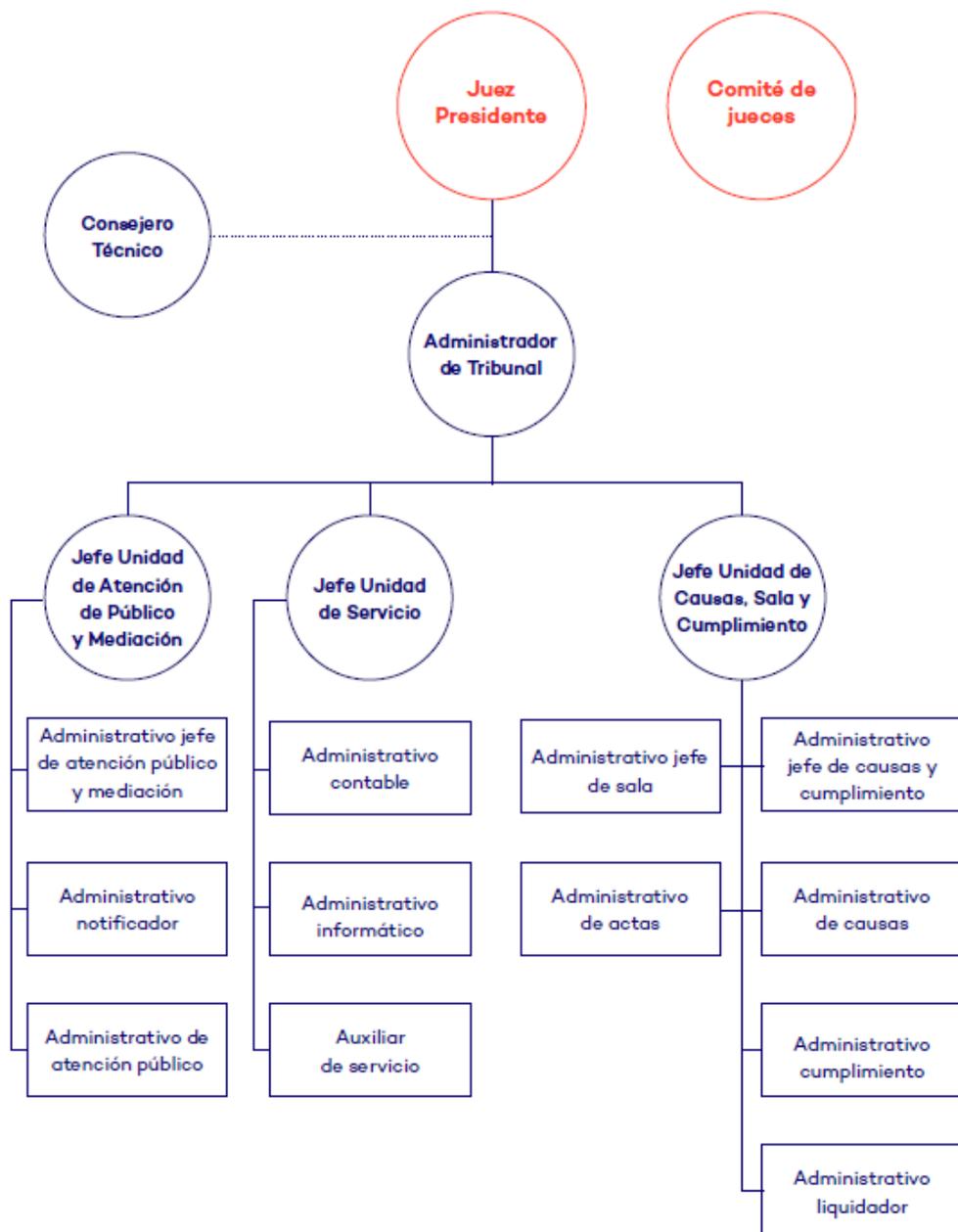
Estructura organizacional

Tipo: Tribunal de Familia
Subtipo: Tamaño mediano (entre 6 y 9 jueces)

○ Cargos correspondientes al escalafón primario del Poder Judicial

○ Cargos correspondientes al escalafón secundario del Poder Judicial

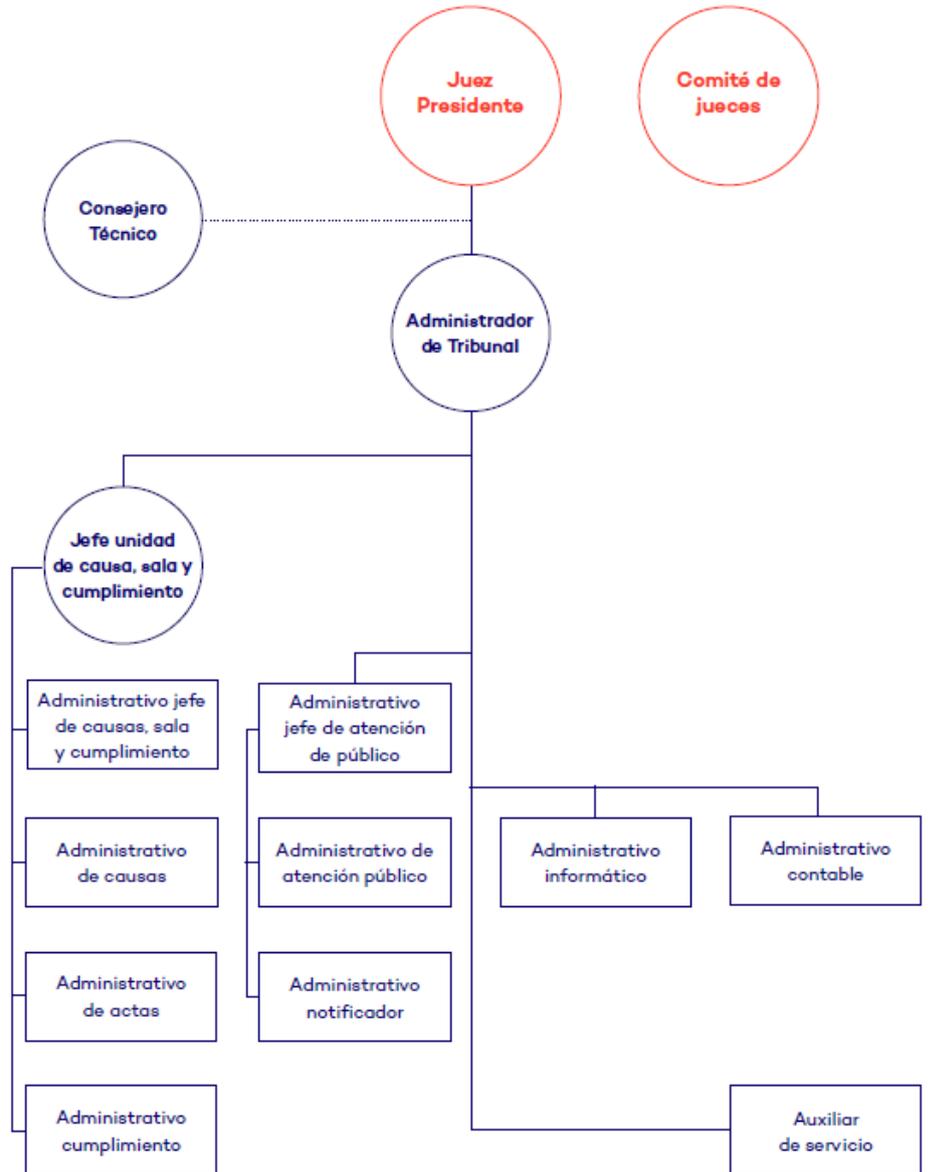
□ Cargos correspondientes al escalafón de empleados del Poder Judicial



Estructura organizacional

Tipo: Tribunal de Familia
Subtipo: Tamaño menor (entre 1 y 5 jueces)

-  Cargos correspondientes al escalafón primario del Poder Judicial
-  Cargos correspondientes al escalafón secundario del Poder Judicial
-  Cargos correspondientes al escalafón de empleados del Poder Judicial



Dentro de las materias que conocen los juzgados de familia, encontramos aquellas detalladas en el artículo 8 de la LTF. Y serán solo esas materias, dado que, si bien estos juzgados pertenecen al Poder Judicial, son tribunales especiales y por ende conocen únicamente de lo que la ley les encomienda. A cada una de ellas, administrativamente se les ha asignado una letra mayúscula identificadora del procedimiento, que precede al número de orden interno del tribunal (RIT) y al año de inicio. Así, encontramos las siguientes materias:

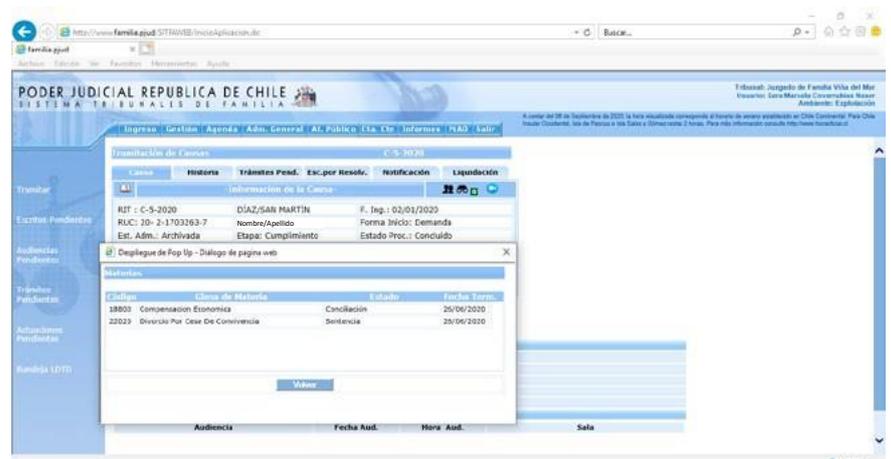
Derecho de cuidado personal de los NNA (C)
Derecho y deber del padre o la madre, que no tenga el cuidado personal del NNA, a mantener con este una relación directa y regular (C)
Ejercicio, suspensión o pérdida de patria potestad del NNA (C) Emancipación judicial del NNA (C) Ciertas autorizaciones establecidas en el Código Civil (V)
Derecho de alimentos (C)
Disensos para contraer matrimonio (V)
Guardas, con excepción de aquellas relativas a pupilos mayores de edad (V)
Todos los asuntos en que aparezcan niños, niñas o adolescentes gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos y respecto de los cuales se requiera adoptar una medida de protección (P)
Acciones de filiación y todas aquellas que digan relación con la constitución o modificación del estado civil de las personas (C)
Todos los asuntos en que se impute la comisión de cualquier falta a adolescentes mayores de 14 y menores de 16 años de edad, y las que se imputen a adolescentes mayores de 16 y menores de 18 años que no se encuentren contempladas en el inciso tercero del artículo 1° de la Ley N° 20.084 (I)
Autorización para salida del país de NNA, en los casos en que corresponda de acuerdo con la ley (C y V)
Causas relativas a maltrato de NNA (P)
Procedimientos previos a la adopción (A)
Procedimiento de adopción (A)
Asuntos relativos a la ley de matrimonio civil: a. Régimen patrimonial del matrimonio (C) b. Bienes familiares (C) c. Separación judicial de bienes (C) d. Causas sobre declaración y desafectación de bienes familiares (C) e. Constitución de derechos de usufructo, uso o habitación sobre los mismos (C)
Acciones de separación matrimonial, nulidad y divorcio reguladas en la ley de matrimonio civil (C)
Actos de violencia intrafamiliar (F)
Toda otra materia que la ley les encomiende

Un ejemplo de esto último sería la autorización para practicar un aborto respecto de niñas menores de 14 años de edad (Ley N° 21.030 de 23 de septiembre de 2017), en los casos permitidos por la ley, y la autorización para cambio de sexo y/o género registral cuando es pedida por adolescentes (Ley N° 21.120 de 10 de diciembre de 2018).

Existen, por tanto, otras clasificaciones de letras aplicables a las siguientes materias:

E: tramitación de exhortos entre tribunales
M: mediación previa
R: cambio de nombre y/o sexo registral de adolescente
S: Ley N° 21.331, Salud Mental (hospitalización psiquiátrica involuntaria)
T: transacciones
X: cumplimiento de medidas de protección
W: tramitación de causas de los ex juzgados de menores
Z: cumplimiento de las demás causas, por ejemplo, de alimentos.

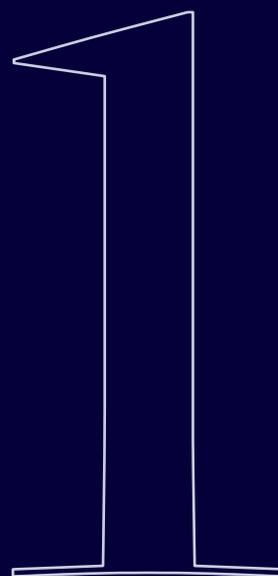
Entonces, si ingresa una demanda de divorcio con compensación económica, como identificación interna del tribunal se la rotulará RIT C-5-2021, y recibirá también una identificación general RUC.



En cada apartado, haremos referencia al Sistema Informático Operativo de los juzgados de familia, denominado SITFA, en el cual se registran todas las actuaciones del juzgado, tanto jurisdiccionales (carpetas electrónicas o expedientes virtuales) como administrativas.

Tribunales de Familia:
nociones básicas
de organización
y funcionamiento

Materiales docentes Academia Judicial



Unidades operativas de los Tribunales de Familia

1.1 Unidad de Sala

En conformidad al artículo 2° numeral 1° de la LTF, esta unidad está destinada a la organización y asistencia a la realización de las audiencias. A la cabeza de la misma se encuentra la jefatura de unidad, que debe ser desempeñada por un o una profesional del área de la administración, la ingeniería comercial, industrial u otra profesión afín al servicio. En los tribunales más pequeños, esta unidad está fusionada con la de Servicios, que se revisará más adelante.

1.1.1 Jefe de Unidad de Sala

Se encarga del agendamiento de las audiencias del tribunal, conforme a la distribución interna establecida en el plan de trabajo aprobado anualmente por el Comité de jueces de cada tribunal.

Supervisa que las salas de audiencias estén operativas, con los implementos necesarios, sus equipos funcionando y los encargados de actas en funciones listos para cada audiencia. Sus funciones principales son las siguientes:

- Dirigir, controlar, coordinar y retroalimentar, en relación a su desempeño, la labor de los funcionarios bajo su dependencia.
- Supervisar las labores relativas al manejo de la agenda, de acuerdo a directrices entregadas por el administrador del tribunal, en conformidad al Procedimiento General y Objetivo de Distribución de Causas.
- Distribuir la carga de trabajo de la unidad.
- Supervisar, controlar e ingresar oportunamente al registro Excel las causas radicadas de cada juez, en conformidad a los acuerdos del Comité de jueces respectivo.
- Controlar y exigir la confección de actas de audiencia en el mismo día de su realización y que, dentro de las siguientes 24 horas, se encuentren despachadas a la bandeja de trámites pendientes para ser firmadas por el o la juez correspondiente. El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 62 del Acta 71-2016 se deberá informar a la administración del tribunal.

- Realizar al menos dos reuniones anuales de coordinación y propuestas de mejora con personal de la unidad y enviar los acuerdos a la administración, mediante acta.
- Controlar que las horas de audiencias sean fijadas en función de los parámetros establecidos por el Comité de jueces, y los plazos legales. En caso de que lo anterior no suceda y que se advierta cualquier error de agendamiento, deberá ser informado a la administración.
- Revisar en forma aleatoria las actas del tribunal (oficios enviados, hitos, etcétera) a fin de velar por su tramitación dentro de plazo y la correcta utilización de hitos.
- Controlar la debida ejecución, dentro de plazo, de las actuaciones distribuidas por bandeja en SITFA de todos los miembros de la Unidad de Sala, como las correcciones solicitadas a los administrativos de actas y la confección de oficios decretados en audiencia, entre otros.
- Confeccionar la composición semanal y/o mensual de salas de audiencia (dependiendo de la distribución interna de cada tribunal), existiendo actualmente como función la apertura de salas virtuales, cuyo agendamiento es a largo plazo, ya sea mensualmente o para 2 a 3 meses (causas que no son de urgencia), remitiéndose para ello los jueves de cada semana o el primer día hábil de cada mes, vía correo electrónico, dicho plan de trabajo en sala a la administración del tribunal.
- Una vez enviada la distribución de salas de audiencia virtuales, dependiendo de la cantidad de jueces en funciones en determinado momento, se reprograma la semana según vaya siendo necesario.
- Revisar el agendamiento de tantas salas como jueces haya en funciones, proyectando a una semana o mes a mes, según el tipo de tribunal y su distribución interna.



1.1.2 Administrativo Jefe de Unidad de Sala

La persona que ejerza esta función debe ser profesional del área de la administración y subroga al Jefe de Unidad de Sala en caso de ausencia. Sus principales funciones son:

- Distribuir la carga de trabajo en la unidad y controlar las funciones realizadas.
- Controlar las labores relativas al manejo de la agenda, registro de audios y de las actas y resoluciones en el sistema informático.
- Velar que se cumplan los procedimientos estipulados para el desarrollo cabal de la audiencia, controlando la efectiva revisión del estado óptimo de equipos, insumos y materiales de la sala.
- Liderar la ejecución y control de las observaciones emanadas del COCCMP y el Registro Único de Seguimiento (RUS).
- Controlar el stock de causas y la emisión de listados extraídos en el módulo respectivo del SITFA, de causas en estado de tramitación sin audiencia fijada, con tramitación pendiente, sin tramitación, suspendidas, con sentencia pero sin conclusión, sin archivar, con suspensión condicional de la dictación de la sentencia, en archivo provisional, o sin movimientos por más de seis meses, de modo de remitirlas con gestiones a los jueces a cargo para agilizar su avance, debiendo enviar un cronograma de revisión en forma mensual al funcionario respectivo, con la aprobación previa de la administración.
- A requerimiento de la Unidad de Causas, de ser necesario, modificar la descripción de los escritos ingresados por la OJV (cuando quienes los ingresan son instituciones, por ejemplo Carabineros).
- Obtener por el módulo de ingreso las causas de cumplimiento "X", para efectos de controlar el ingreso del respectivo certificado de nacimiento y RUT del director del programa ambulatorio y/o centro residencial al que un NNA haya sido derivado, según corresponda.
- Revisar y visar los calendarios de audiencias efectuados por la persona encargada de la agenda del tribunal.

- Revisar y comunicar a su jefatura directa los errores de tramitación o las notificaciones que por algún motivo no estén gestionadas por parte del tribunal, para que sean solucionados.
- Revisar el módulo diligencias (pendientes, firmadas para enviar por correo y devueltas).

1.1.3 Unidad de Acta o Administrativo de Agenda

Esta sub-unidad de la Unidad de Salas, que a veces puede ser ejercida por una sola persona, sobre todo en tribunales de categoría menor, tiene por objeto las siguientes funciones:

- Unificar la función, control y responsabilidad de la agenda del tribunal, creando para ello un control de la agenda diaria.
- Eliminar la duplicidad de revisión, centralizando tal función en esta sub-unidad, privilegiando la disminución de carga laboral.
- Apoyar a las jefaturas y la administración en la ejecución de funciones operativas, privilegiando la dedicación a la función de gestión, control y mejora continua.
- Orientar mayor dedicación y responsabilidad, en cuanto a disponer de todos los antecedentes necesarios para la realización de la audiencia.
- Gestionar la reprogramación de audiencias por falta de emplazamiento, informes o medios de prueba decretados por el tribunal, etcétera, de modo de optimizar la utilización de espacios de la agenda.

En el caso del funcionario(a) administrativo(a) de Agenda:

- Entregar las horas de audiencias requeridas por las unidades de Causas y de Sala del juzgado, anexando a tal información la sala, magistrado(a) y periodo de tiempo que corresponda. Dicha difusión será realizada vía comunicación interna o correo electrónico, según corresponda. Esta función no compromete la tramitación de la audiencia en la carpeta electrónica del SITFA, atendido que tal acción corresponde a la Unidad de Causas y de Sala (para ejercer esta función, el encargado de

acta o agenda o proveedor debe señalar: Materia(s)/RIT/Tipo de audiencia/Si se requiere Audiencia Confidencial/Curador Ad-Litem/Radicación).

- Administrar y gestionar la agenda del tribunal, evitando que se registren bloques de audiencias sin utilizar, debiendo para ello filtrar del módulo respectivo de SITFA los hitos “Reprogramar”, “Suspensión de Audiencia”, “Desistimiento”, “Avenimiento” o “Retiro demanda” (ruta SITFA: informes/informes generales/informes MB).
- En concordancia con el punto anterior y a fin de optimizar la agenda del tribunal, debe filtrar, por el módulo de escritos pendientes, aquellos que registren notificación fallida, contestación de demanda, devolución de exhorto en causas de tipológica “C” y escritos de solicitud de suspensión de audiencia en RIT de distintas tipologías, e informar a la Unidad de Causas para efecto de dar prioridad en sus proveídos en caso de dejar sin efecto alguna audiencia programada, ya sea por falta de emplazamiento del demandado, demandas reconvenionales, etcétera, y reutilizar tales bloques en tiempo y forma.
- Visar, al momento de la solicitud de una hora de audiencia preparatoria, si los domicilios concuerdan en el texto de la acción o requerimiento con los ingresados en el módulo respectivo de la carpeta electrónica. Lo anterior para efectos de reducir errores de tramitación efectuados por el Centro de Notificaciones y así mejorar en la gestión de las audiencias disponibles en la agenda del tribunal.
- Velar por que las audiencias programadas estén dentro de los parámetros establecidos en el procedimiento general y objetivo de distribución de causas y sala para cada año, debiendo además respetar los plazos legales de agendamiento de causas de vulneración de derechos, violencia intrafamiliar, adopción y susceptibilidad de adopción.
- Informar a la administración vía correo electrónico, en formato Excel, los ingresos de demandas de causas de tipología “P” y “F”, cuando no se fije audiencia dentro de los plazos legales.

- Procurar que las audiencias cuenten con los bloques horarios necesarios para su realización, según su complejidad, respetando además la instrucción de radicación establecida por los jueces y juezas del tribunal.
- Asignar horas para la realización de exámenes bioquímicos de ADN (según informe el Servicio Médico Legal), alimentar el registro y remitir al SML todos los días lunes de cada semana el calendario de horas asignadas.
- Solicitar las pericias psicológicas y toxicológicas **decretadas dentro de audiencia** al SML correspondiente, vía correo electrónico (debe informarse: tipo de pericia, nombre de la parte, RUT, teléfono, correo electrónico y resolución que ordena tal pericia). Si es decretada fuera de audiencia, en la mayoría de los tribunales la solicitud se realiza en la Unidad de Causas.
- Registrar en formato Excel, de manera diaria, las audiencias radicadas por juez o jueza que se soliciten en cada jornada, debiendo informar con la misma periodicidad a la jefatura de Unidad de Sala, con copia de la administración del tribunal de tales causas, vía correo electrónico.
- Procurar en forma diaria que los días y horas para audiencias entregadas a la Unidad de Causas y de Sala hayan sido tramitadas en forma congruente en el sistema computacional SITFA; en caso de advertir error, se debe corregir a través del módulo MAO por la jefatura de unidad correspondiente y si esta acción no se permite, debe ser tramitado vía resolución por el proveedor o encargado de acta.
- Confeccionar, diaria o semanalmente, según plan de trabajo de cada tribunal, la agenda del día hábil siguiente o de la semana siguiente para cada sala de audiencia, debiendo hacerse según lo registrado en SITFA. Verificar las audiencias reprogramadas en forma posterior a la revisión efectuada por el funcionario o funcionaria de preparación de audiencia. La agenda será remitida en horarios de la mañana vía correo electrónico a la administración, para las modificaciones que estime pertinente.
- Elaborar la agenda web, para las pantallas del hall de la Unidad de Atención de Usuarios.

- Remitir en forma diaria la agenda del día siguiente hábil a la CAJ, vía correo electrónico.
- Registrar y alimentar la planilla de control interno de juicios según instrucciones vigentes, para efectos de mantener actualizada la información.
- Reorganizar las audiencias por motivo de ausencias no programadas de magistrados(as), de acuerdo a instrucciones de la administración.
- Remitir, el último día hábil de la semana y vía correo electrónico, al jefe de turno del día sábado siguiente, las fechas de audiencia posibles de agendar para ese día dentro del plazo de admisibilidades (causas de tipo "F" y "P").
- Confeccionar diariamente la agenda del día hábil subsiguiente (propuesta de agenda), informando espacios disponibles, debiendo remitírsela a la administración del tribunal.
- Informar, el día viernes (o último día hábil) de cada semana, las causas que se encuentran radicadas para la semana siguiente, debiendo remitir dicha información al jefe(a) de unidad, jefe(a) administrativo(a) y administrador(a), para su registro y conocimiento.
- Reprogramar causas en el evento que sea necesario, de acuerdo a la contingencia que tenga el tribunal, o en caso de detectar errores de agendamiento según instrucciones que imparta la administración.
- Revisar y comunicar a su jefe directo los errores de tramitación o las notificaciones que por algún motivo no estén gestionadas, de parte del tribunal, para que sean subsanados.
- Realizar los proyectos de resolución de reagendamiento cuando corresponda.
- Reorganizar las audiencias preparatorias o de juicio radicadas, respetando los acuerdos del Comité de jueces, según instrucciones de la administración.

- Verificar que los bloques asignados a las audiencias solicitadas por los administrativos de actas estén correctamente asignados conforme a los criterios establecidos.
- Informar a la jefatura directa cuando una de las partes citadas a audiencia deba ser conducida por gendarmería, con el fin de asignar la audiencia en sala habilitada para el efecto.
- Coordinar el agendamiento con el sistema Visor (traductor en línea) en las salas que corresponde para dichas audiencias, así como pedir hora para la traducción simultánea.

H. término	Rit	Caratulado	Tipo de audiencia	Materia	Estado	Notificación
Administrativo de Acta: Camila Yáñez						
09:00	C-1704-2020	NOMBRE/APELLIDO GA	Citación a Audiencia Preparatoria	1. Alimentos, Rebaja	Realizada	CENTRO
09:30	C-16-2020	NOMBRE/APELLIDO NES	Citación a Audiencia de Juicio	1. Alimentos, Cesación	Realizada	Carta
10:00	P-1139-2020	NOMBRE/APELLIDO	Citación a Audiencia Preparatoria	1. Vulneración De Derechos	Pendiente/Fallida	CENTRO
10:30	C-1689-2020	NOMBRE/APELLIDO	Citación a Audiencia Preparatoria	1. Alimentos	Realizada	Exhorto
11:00	F-1227-2020	NOMBRE/APELLIDO	Citación a Audiencia Preparatoria	1. Violencia Intrafamiliar	Pendiente	Exhorto
Descanso Acta						
12:15	P-458-2020	NOMBRE/APELLIDO	Citación a Audiencia de Juicio	1. Vulneración De Derechos	Realizada	Correo E
13:00	X-597-2019	NOMBRE/APELLIDO	Citación a audiencia	1. Otros Procedimientos Men	Realizada	CENTRO
13:30	F-1212-2020	NOMBRE/APELLIDO	Citación a Audiencia Preparatoria	1. Violencia Intrafamiliar	Realizada	CENTRO
14:00	F-1122-2020	NOMBRE/APELLIDO	Citación a Audiencia Preparatoria	1. Violencia Intrafamiliar	Realizada	Correo E
Sala de Audiencias SALA F						
Administrativo de Acta: Karla Vasquez						
10:00	F-117-2020	NOMBRE/APELLIDO	Citación a Audiencia de Juicio	1. Violencia Intrafamiliar	Realizada	Correo E
10:30	F-1206-2020	NOMBRE/APELLIDO S	Citación a Audiencia Preparatoria	1. Violencia Intrafamiliar	Fallida	CENTRO
11:00	C-567-2020	NOMBRE/APELLIDO L CHE	Citación a Audiencia Preparatoria	1. Alimentos	Realizada	CENTRO
Descanso Acta						
11:45	C-1659-2020	NOMBRE/APELLIDO	Citación a Audiencia Preparatoria	1. Alimentos, Cesación	Fallida	CENTRO
12:15	P-613-2020	NOMBRE/APELLIDO	Citación a Audiencia de Juicio	1. Vulneración De Derechos	Realizada	CENTRO
13:00	C-3377-2019	NOMBRE/APELLIDO	Citación a Audiencia Preparatoria	1. Alimentos, Aumento 2. Re	Pendiente	Carabine
13:30	P-1118-2020	NOMBRE/APELLIDO	Citación a Audiencia Preparatoria	1. Vulneración De Derechos	Realizada	CENTRO
14:00	P-1136-2020	NOMBRE/APELLIDO	Citación a Audiencia Preparatoria	1. Vulneración De Derechos	Fallida	CENTRO

1.1.4 Administrativos de Unidad de Sala

Conocidos como “encargados de actas”, son los funcionarios que se encuentran en cada sala de audiencias, de las diversas en que funciona el tribunal, cuya labor principal consiste en levantar el acta de la audiencia desarrollada en su sala, indicando fecha, hora, juez que dirige la audiencia y asistentes a la misma, esto es, consejero técnico e intervinientes.

El contenido del acta será completado conforme a plantillas de audiencias aprobadas por el Comité de jueces y de acuerdo a las diferentes materias que se desarrollen en la respectiva audiencia, debiendo ser un reflejo fiel de lo obrado en ella.

Además, el Administrativo tiene como función agregar a aquellas personas que comparecieren y no estuvieren dentro de la lista de litigantes, con sus datos de individualización y la calidad que asumen, por ejemplo, de terceros interesados, lo que se da mucho en causas de aplicación de medidas de protección.

Ejemplo de encabezado de un Acta de Audiencia:

Acta audiencia contenciosa Alimentos

FECHA	
RUC	
RIT	
MAGISTRADO (A)	
CONSEJERO TÉCNICO	
ENCARGADO DE ACTA	
HORA DE INICIO	
HORA DE TÉRMINO	
Nº REGISTRO DE AUDIO	
PARTE DEMANDANTE	Nombre, Rut, Domicilio, Comuna, Teléfono
ABOGADO	
FORMA DE NOTIFICACIÓN	
PARTE DEMANDADA	Nombre, Rut, Domicilio, Comuna, Teléfono
ABOGADO	
FORMA DE NOTIFICACIÓN	

CONFIRMACIÓN DE DATOS	SÍ	NO
DEMANDANTE:		
CAMBIO DE DOMICILIO	X	
CAMBIO DE ABOGADO	X	
DEMANDADA:		
CAMBIO DE DOMICILIO	X	
CAMBIO DE ABOGADO	X	

ACTUACIONES EFECTUADAS:	SÍ	NO	ORD.
(HECHO DE HABERSE EFECTUADO O NO)			
RELAC BREVE DEMANDA	X		
CONTESTA DEMANDA			
LLAMADO A CONCILIACIÓN			
EXAMEN DE ADMISIBILIDAD DE PRUEBAS	X		
DILIGENCIAS DECRETADAS	X		
CITACIÓN A AUDIENCIA DE JUICIO	X		

Las principales funciones de los administrativos de Unidad de Sala son:

- Realizar, a la hora designada, los llamados de las audiencias asignadas diariamente a cada sala, por tres veces consecutivas, mediante sistema telefónico de altavoz y/o a viva voz (según cada tribunal). Actualmente, con el sistema de teletrabajo y videoconferencia, deben verificar que se hayan notificado los links de sala de audiencia respectiva y si se están conectando las personas citadas y/o sus abogados, ejecutando todas las acciones necesarias para que las partes queden conectadas y/o ingresadas a la sala, en caso de asistir presencialmente al tribunal.
- Entregar en sala a los magistrados(as) todo lo necesario para el cumplimiento de la agenda diaria, tales como sobres de absolución de posiciones, fichas clínicas, o causas de otros tribunales que estén en poder de la Unidad de Causas y no se hubieren digitalizado previamente. Hoy con la modificación del teletrabajo, los sobres con posiciones se entregan encriptados y el(la) abogado(a) entrega la clave en la audiencia para su apertura y se agrega a la carpeta electrónica.
- Realizar las gestiones necesarias para garantizar que las audiencias programadas se desarrollen con normalidad. En caso de existir algún inconveniente con el aseo, el audio, la conexión remota vía plataforma Zoom, u otro que impida el buen funcionamiento de la sala, debe dar aviso a su jefatura sin perjuicio de tratar de autogestionar previamente la solución.

- Revisar las actas de audiencias realizadas y verificar su correcta tramitación, especialmente en la aplicación de hitos utilizados en SITFA
- Ejecutar todas las diligencias y oficios que se hubieren decretado en audiencia.
- Publicar los calendarios de audiencias en la puerta de cada sala correspondiente, durante la jornada del día anterior a la realización de las mismas.
- Informar a la jefatura directa y a la persona encargada de agenda cuando una de las partes citadas a audiencia deba ser conducida por gendarmería, con el fin de asignar la audiencia a alguna de las salas habilitadas para tal efecto en el tribunal.
- Utilizar el hito “Ingreso causa de cumplimiento X” en **todas** aquellas causas en las que se aplique medida de protección a un NNA.
- Velar por que cada parte litigante, testigo o perito que ingrese a la audiencia, lo haga previa exhibición de su cédula de identidad u otro documento que acredite su identidad.
- Registrar en forma íntegra la audiencia celebrada, en el Audiograbber de cada sala, respetando el rotulado de audiencia y debiendo para ello establecer las pistas, grabando las audiencias de acuerdo al procedimiento establecido por la CAPJ (inicio e individualización, relación breve de la demanda, contesta demanda, etcétera).
- Respetar la obligación de usar siempre la grabadora manual de resguardo para que, en caso de falla eléctrica o algún error de grabación de la audiencia, exista registro de audio.
- Levantar acta de lo actuado y resuelto en las audiencias, ingresándola al SITFA aplicando el hito pertinente y el modo de notificación ordenada en la audiencia. El acta debe ser enviada a la bandeja del o la juez correspondiente el mismo día en que se desarrolló la audiencia, o a más tardar en las 24 horas siguientes, para su firma electrónica avanzada.

- Solicitar, por vía interna, las fechas de las nuevas audiencias fijadas a la persona funcionaria del tribunal destinada para tales efectos, señalando la tipología, bloques y si es radicada.
- Señalar expresamente si la causa es radicada, indicar el motivo y dejarlo en el acta de audiencia marcado®.
- Una vez firmadas las actas de audiencia por el o la juez, deberá enviar oficios vía módulo Diligencias y dar cumplimiento a cualquier otra gestión decretada en las causas, a fin de que sean despachadas por quien corresponda en tiempo y forma. El plazo para ello es de 24 horas desde la firma del acta. En caso de oficios urgentes, por ejemplo medidas cautelares, si no se confecciona el acta de inmediato se debe hacer el oficio en el mismo momento, dejando una certificación en la causa.
- Verificar la efectiva tramitación de las notificaciones y oficios decretados en los fallos ingresados al SITFA por los magistrados.
- Velar por que las actas y oficios realizados e ingresados al SITFA se encuentren firmados.
- Informar a su jefatura directa cualquier desperfecto que ocurra con la infraestructura física o de soporte tecnológico dentro de la sala de audiencia, para lo cual debe enviar de manera diaria, vía correo electrónico y hasta las 08:15 horas, un reporte sobre su estado en cada sala (Audiograbber, grabadoras manuales, sistema de audio, micrófonos, altoparlantes, sistema de llamado a audiencia por altavoz, PC de acta, estrado, consejero técnico, impresora, acceso a los sistemas informáticos, etcétera).
- Entregar los documentos recibidos en audiencia e incorporados por las partes como medios de prueba, previa digitalización de los mismos en SITFA, a la Unidad de Causas para su custodia, debiendo quedar registro de ello en el libro que administra cada sala de audiencias.
- Ingresar a la carpeta electrónica del SITFA **todas** las modificaciones que se ordenen en audiencia, ya sea en cuanto a la individualización de las partes, domicilio, número telefónico, correo electrónico y delegaciones de poder efectuadas por las

partes en el transcurso de la audiencia, como asimismo los nombres de abogados (revoca o confiere) o de nuevas partes que se produjeran dentro de audiencia.

- Ingresar, como actuaciones en las causas, las consultas de PreviRed, Tesorería General de la República y Servicio de Registro Civil e Identificación, según corresponda, que se soliciten en audiencia.
- Solicitar en la causa, incorporando el hito, los antecedentes de la Comisión para el Mercado Financiero (ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras) y Servicio de Impuestos Internos (SII) que se requieran, **solo si se decretan dentro de audiencia.**
- Asegurar el registro de las audiencias en la sala Gessel según protocolo existente y la reserva de la información.
- Mantener las salas de audiencia ordenadas y sin implementos a la vista que no sean propios de las funciones ejercidas.
- Las actas de audiencia deberán quedar confeccionadas a más tardar dentro de las 24 horas siguientes de celebrada la misma, conforme lo señala el artículo 62 del Acta 71-2016. Será responsabilidad del administrativo de actas su correcta elaboración, libre de errores ortográficos, tipográficos o de correspondencia; e identificar a los intervinientes con sus datos completos, modificando en SITFA los domicilios nuevos e incorporando a los intervinientes que no se encuentren agregados.
- Publicar en la puerta de cada sala, diariamente durante la tarde, las audiencias del día siguiente, entregando además dos copias a los guardias y dejando una tercera sobre el estrado.
- Certificar los audios de audiencias, a solicitud de parte y/o del o la juez, para verificar el correcto contenido del acta en relación a lo referido en audiencia.
- Realizar todas las demás funciones que les encomiende, en forma extraordinaria, su jefatura directa o la administración del tribunal.

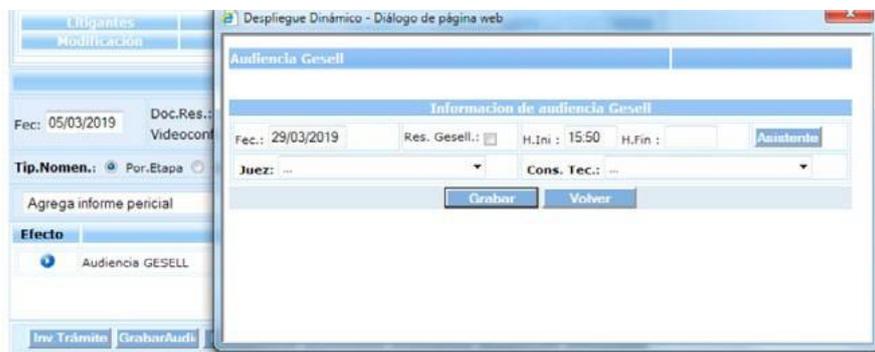
MAGISTRADO/A: SALA N°... Administrativo de Acta: ...									
Hora Inicio	Hora Término	RIT	Caratulado	Tipo de audiencia	Materia	Estado Notificación		Magistrados y Consejeros Online	CAJ
08:30	09:00	P-1048-2020	XXXX/YYYY	Citación a Audiencia Preparatoria	Vulneración de Derechos	Fallida	Centro de Notificaciones	XXX XXXXX XXXXX / YYYYYYY YYYY YYYY	NO
09:30	10:00	C-3299-2019	XXXX/YYYY	Citación a Audiencia Preparatoria	Alimentos	Realizada	Centro de Notificaciones	XXX XXXXX XXXXX	SI
10:00	10:30	C-1296-2020	XXXX/YYYY Y Otra	Continuación Audiencia Preparatoria	Alimentos, Otros	Realizada	Correo Electrónico	XXX XXXXX XXXXX	SI
10:30	11:00	P-905-2020	XXXX/YYYY	Citación a Audiencia Preparatoria	Vulneración de Derechos	Realizada	Correo Electrónico	XXX XXXXX XXXXX / YYYYYYY YYYY YYYY	SI
Descanso Acta									
11:15	11:45	X-380-2020	XXXX/YYYY	Citación a Audiencia de Revisión	Otros Procedimientos Menores	Realizada	Centro de Notificaciones / Correo Electrónico	XXX XXXXX XXXXX / YYYYY YYYY YYYYYY / ZZZZ ZZZ ZZZZ	SI
11:45	12:15	C-1272-2020	XXXX/YYYY	Continuación Audiencia Preparatoria	Relación Directa y Regular Modificación	Realizada	En Audiencia/Correo Electrónico	XXX XXXXX XXXXX / YYYYY YYYY YYYYYY / ZZZZ ZZZ ZZZZ	SI
12:45	13:30	P-889-2020	XXXX/YYYY	Citación a Audiencia de Juicio	Vulneración de Derechos	Realizada	Correo Electrónico	XXX XXXXX XXXXX / YYYYYYY YYYY YYYY	NO
13:30	14:00	C-1616-2020	XXXX/YYYY	Citación a Audiencia Preparatoria	Divorcio de Común Acuerdo	Realizada	Correo Electrónico	XXX XXXXX XXXXX	SI

En cuanto al rotulado del audio y de las audiencias confidenciales, este se realiza siguiendo el siguiente esquema:

- Artista 1020325031-K-1271 (RUC completo sin espacios, solo con los guiones luego del dígito verificador y el segundo anteponiendo el código del tribunal 1271)
- Álbum 151016-00 (año/mes/día guion 00).

En caso de **audiencia confidencial**, se deberá rotular normalmente, tal como se acaba de señalar, debiendo identificarse claramente su carácter de AUDIENCIA CONFIDENCIAL.

Esquema SITFA audiencia en sala Gesell



- Hacer el llamado **a la hora de la audiencia**, a viva voz, por tres veces, en el sector del hall de audiencias. En caso de existir dudas sobre los intervinientes y su hora de llegada, revisar el libro de ingreso de los guardias de seguridad.
- En el caso de **causas proteccionales** en que se decrete alguna medida de protección, ya sea de internación o ambulatoria, el acta debe consignar todo lo establecido en el oficio N° 92 de la Comisión Familia.

Nota: se incorpora, en el **Anexo N° 1**, un flujograma de la Unidad de Sala de Tribunal de Familia de tamaño Mayor, que sirve de referencia para el caso de juzgados de tamaño Mediano y Menor, los que cuentan con una menor dotación. Lo anterior, según el documento Manuales de Estructura y Diseño de Tribunales del País, aprobado en 2010 por la Excma. Corte Suprema.

1.2 Unidad de Atención de Público y Mediación

Esta unidad está destinada a otorgar atención adecuada y oportuna, como también dar orientación e información, a los usuarios del tribunal y en especial a los NNA que concurran al juzgado, por así establecerlo el artículo 2° numeral 2° de la LTF.

Asimismo, debe manejar la correspondencia del tribunal y efectuar todo lo necesario para otorgar la información que se solicite y efectuar las derivaciones a mediación.

Se encuentra a la cabeza de la misma el Jefe de Unidad, que debe ser una persona profesional con título de una carrera de a lo menos ocho semestres en el área de la administración, contabilidad, ciencias jurídicas, y las carreras de psicología o asistente social.

1.2.1 Jefe de Atención de Público

El encargado de la unidad debe ser una persona profesional del área específica, pudiendo ser abogado(a), asistente o trabajador(a) social, administrador(a) público(a), entre otras profesiones exigidas. Sus principales funciones son las siguientes:

- Velar por que en su unidad se entregue la mejor y más expedita atención al usuario.
- Reducir los tiempos de espera de las personas que solicitan información.
- Asegurarse de que la información entregada sea de calidad.
- Minimizar los reclamos ingresados en el buzón de sugerencias.
- Determinar a las personas que califiquen, según parámetros establecidos por el tribunal que corresponda, como carentes de medios. Esto no opera en todos los tribunales del país, sino solo en aquellos casos en que el usuario se atienda personalmente.
- Obtener informes semanales de causas sin documento o dirección y efectuar las correcciones correspondientes.

- Revisar diariamente el informe del Centro Integrado de Notificaciones para obtener listados de notificaciones fallidas y subir escrito, incorporando una carga de trabajo, en la causa correspondiente.
- Controlar el funcionamiento y estadísticas del tótem de atención de público.
- Fomentar el uso intensivo de la Oficina Judicial Virtual.
- Efectuar las certificaciones que se generen por una resolución, utilizando para ello la firma electrónica, en los casos que por resolución se solicite alguna certificación a esta unidad, por ejemplo, la fecha de despacho de una carta certificada, entre otras.
- Fomentar el trabajo en equipo en su unidad, incorporando el concepto de sinergia con el fin de lograr mejores resultados, trabajando en forma organizada y coordinada.
- Los lunes de cada semana, revisar buzón de sugerencias y confeccionar el acta de apertura (solo si se encuentran reclamos o felicitaciones en el buzón).
- Ingresar los cheques y vales vista o cédulas que lleguen por correspondencia al libro de custodia, a objeto de entregarlos inmediatamente a la unidad de servicios para su custodia en caja de seguridad.
- En el caso de causas y pliegos de posiciones, entregarlos al encargado de su custodia.
- Controlar que el libro de firmas del personal se mantenga al día, lo que implica que todo el personal firme y registre diariamente su hora de salida.
- Suministrar el medio electrónico para grabar al funcionario encargado y, una vez que la resolución lo autorice, efectuar su entrega y registrarla. En el caso de solicitud de copias de parte del público, debe actuar de acuerdo al artículo 35 del Acta 71-2016.

- Revisar las notificaciones enviadas por SITFA vía correo electrónico en estado de fallidas, si las hubiera, corroborando correos electrónicos y corrigiéndolos. Si hubieran sido mal presentados por la parte, subir al sistema como notificación devuelta para su resolución.
- Entregar a la brevedad los sobres con absolución de posiciones presentados por los abogados de las partes al Jefe de Unidad de Servicios, dejando constancia en el libro de documentos en custodia.
- Mantener actualizada la información de la dotación y domicilio del ministro de fe del juzgado en que se reciben escritos de plazo. Es obligación el cambio cuando el jefe de unidad no se encuentre en funciones (feriado legal, licencia médica), solicitándole el nuevo domicilio a quien subroga al Jefe de Unidad Causas.
- Custodiar todos los equipos y materiales de su unidad, tales como PC, central telefónica, timbres, libros, impresoras, libros del ex-juzgado de menores, etcétera, siendo responsable de su resguardo.
- Vigilar que los guardias utilicen los elementos de seguridad correspondientes y, en caso de detectar lo contrario, comunicar de inmediato a la jefatura de la Unidad de Servicios.
- Efectuar la revisión diaria del módulo del Centro de Notificaciones, esto es, para determinar las notificaciones, no diligencias y las “realizadas” en causas “V”, con el fin de subir cada estampe al sistema SITFA para que sean proveídas y transformar dichos estampes en escritos y los suba al sistema para que se provea lo pertinente conforme a su resultado.
- Velar por que la folletería destinada a atención de público esté siempre disponible.
- Controlar que se despachen diariamente, desde el módulo de diligencias, los oficios pendientes de envío, ya sea por mail o por correo físico.

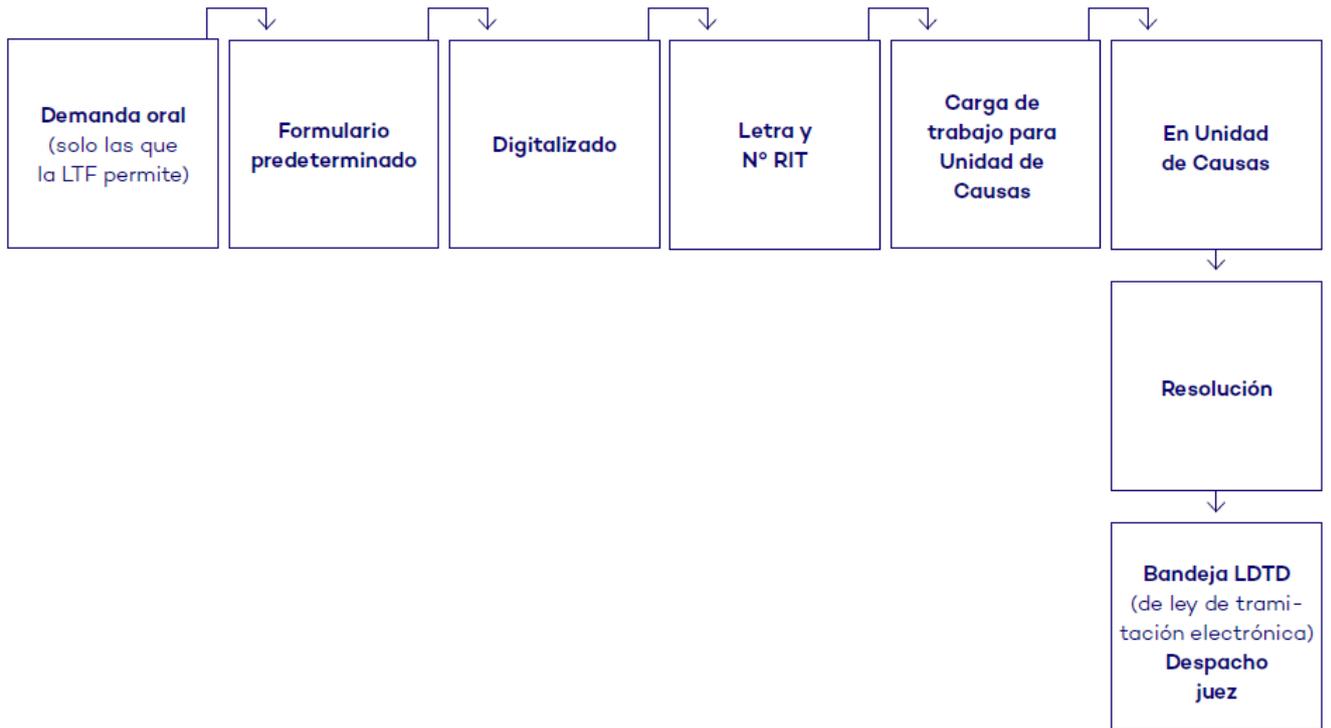
- Revisar a diario el listado de actuaciones pendientes, distribuir-las en la unidad, cumplir con lo que le corresponde al Jefe de Unidad en estas actuaciones, y controlar que los funcionarios de la unidad mantengan estas actuaciones al día, esto es, a 48 horas máximo desde su ingreso.
- Abrir causas de cumplimiento “Z”.
- Seguir el protocolo de causas reservadas e incorporar la reserva según corresponda.
- Revisar diariamente el correo electrónico del tribunal y subir en las causas los escritos remitidos por ese medio, si corresponde (por ejemplo, en caso de que la OJV esté con problemas y se presenten certificados).
- Revisar diariamente el correo electrónico del tribunal y re-dirigir los correos a los destinatarios que correspondan, y en el caso de comunicaciones de la Corte y de la CAPJ, dirigir siempre con copia a la administración.
- Responder el correo electrónico en caso de que los usuarios soliciten información.
- Los últimos días de cada mes, remitir oficio a la administración del tribunal informando la entrega de Glosarios de Términos Legales a los usuarios.
- Recibir al público que concurre en visitas guiadas, y ejecutarlas en coordinación con la administración.
- Recibir a las visitas externas que concurren a reuniones u otras actividades, de acuerdo a instrucciones de la administración.
- Cooperar con los funcionarios de su unidad en la disminución del stock de causas, por medio de la emisión de listados extraídos en el módulo respectivo de SITFA, de causas en estado de tramitación, tramitación pendiente, sin tramitación, suspendidas, con sentencia pero sin conclusión (no archivadas), con suspensión condicional de sentencia, o causas sin movimientos por más de seis meses, de modo de remitirlas con gestiones a despacho para agilizar su tramita-

ción, debiendo enviar un cronograma de revisión en forma mensual al funcionario respectivo con la aprobación previa de la administración.

- Controlar la correcta tramitación de las notificaciones efectuadas por cualquier medio, rebajando del sistema computacional de tribunales de familia y supervisando su estado (enviadas, realizadas, fallidas, etcétera), debiendo reenviar notificaciones en este último caso (vía correo electrónico).
- Atención de abogados.
- Controlar la optimización del tiempo en la atención de público.
- Enviar cada semana un informe de tótem de atención de público a la administración, con los tiempos promedios de atención por funcionario.
- Mantener actualizado el catastro de direcciones, teléfonos, correos electrónicos y RUT de abogados, requirentes, instrucciones, policías, carabineros, directores de hogares y centros ambulatorios y de redes, colegios jardines, y de cualquier director(a) de instituciones que habitualmente se ingrese a las causas. El listado deberá enviarlo a todo el tribunal mensualmente actualizado, e ingresar los correos electrónicos en el SITFA.
- Mantener actualizado el registro de correos electrónicos del SITFA.
- Convocar y realizar al menos dos reuniones anuales de coordinación y propuestas, para tratar los nuevos requerimientos, mejoras en la gestión de la unidad y otros, enviando luego los acuerdos a la administración mediante acta.

Esquemas de flujo de ingreso de causas

A.



B.



1.2.2 Administrativo Jefe de Atención de Público

La sub-unidad administrativa de Atención de Público está encargada de mantener un adecuado control del inventario y la custodia de especies, por medios electrónicos, quedando reservado para casos excepcionales y justificados el uso de libros o archivadores en formato análogo o impreso en papel. Las principales funciones de la persona encargada de ejercer esta jefatura administrativa, se enumeran a continuación:

- Controlar la adecuada atención en las distintas instancias de interacción con los usuarios, sea esta mesón, atención telefónica o plataforma digital.
- Verificar que la documentación que recibe el tribunal cumpla con los requisitos formales para ser ingresada al sistema informático (SITFA), en los plazos establecidos.
- Apoyar en el cumplimiento de las metas de gestión que involucren a su unidad.
- Distribuir la carga de trabajo en la unidad y controlar las funciones realizadas.
- Verificar que los datos de ingreso sean correctamente incorporados al sistema, ocupando la nomenclatura que corresponde.
- Asegurarse de que se agreguen a la carpeta electrónica los escritos que sean presentados en formato digital por las partes a través de medios informáticos.
- Verificar que la recepción de documentación, ya sea escrito u oficio, sea escaneada e ingresada al sistema de manera correcta.
- Asignación de RIT automática al ingresar la demanda, denuncia o requerimiento nuevo.

1.2.3 Administrativo de Atención de Público

- Recibe al usuario en el mesón de atención de público y en el horario fijado para estos efectos, de 08:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y de 09:00 a 12:00 horas el día sábado:
 - a. Saludándole por su nombre, si es parte en alguna causa y digitó su RUT en el tótem de atención.

- b. Saludándole de acuerdo a su género y edad, si no es parte en alguna causa y solicitándole que presente su cédula de identidad.
- Complementa el saludo anterior con una frase cálida que genere acercamiento e induzca confianza en el usuario (“¿en qué puedo ayudarle?”; “¿cuál es su consulta?”).
- Recibe el documento con que se adjunta la especie a custodiar y estampa el timbre de cargo, que dará cuenta de su fecha recepción, constituyendo el único mecanismo válido para todos los efectos legales.
- Despide con amabilidad al usuario.
- Informa al Jefe de Atención de Público para que concurra a realizar el retiro a la brevedad.
- Entrega información al usuario respecto a las causas y audiencias programadas que se encuentran disponibles en el Portal Judicial y/o en la Oficina Judicial Virtual, exceptuándose las causas reservadas.
- Recibe escritos de usuarios autorizados y otras solicitudes, brindando atención e información a estos cuando lo requieran, exceptuando las causas reservadas.
- Recibe la correspondencia que ingresa al tribunal.
- Excepcionalmente, escanea escritos, solicitudes e informes recibidos y los ingresa a SITFA.
- Coordina con la Unidad de Servicios en caso que se requiera realizar entrega de cheques.
- Publica la información de las audiencias diarias, donde y cuando corresponda.

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet titled 'AGENDA 06-11-2020 (2) [Vista protegida] - Microsoft Excel'. The spreadsheet is organized into sections for different courtrooms: 'Detalle de Audiencias SALA E', 'Detalle de Audiencias SALA F', and 'Detalle de Audiencias SALA D'. Each section contains a table with columns for 'H. Audiencia', 'C. Audiencia', 'Lugar de Audiencia', 'Tipo de Audiencia', 'Materia', 'Estado Notificación', 'Centro de Audiencia', and 'Código'. The rows list specific hearing dates and times, such as '18/11/2020 10:00' for Sala E, '18/11/2020 10:00' for Sala F, and '18/11/2020 10:00' for Sala D. The spreadsheet is protected, as indicated by the 'Vista protegida' status bar.

Nota: se incorpora, en el **Anexo N° 2**, un flujograma de Atención de Público en juzgado de familia de tamaño Mayor, que sirve de referencia para el caso de juzgados de tamaño Mediano y Menor, que cuentan con una menor dotación. Lo anterior, según el documento Manuales de Estructura y Diseño de Tribunales del País, aprobado en 2010 por la Excma. Corte Suprema.

1.3 Unidad de Servicios

Esta unidad del tribunal de familia debe cumplir las labores de soporte técnico de la red informática del juzgado, contabilidad y apoyo a la actividad administrativa, además de la coordinación y abastecimiento de todas las necesidades físicas y materiales para la realización de las audiencias y el funcionamiento general del tribunal.

Está compuesta además por un administrativo contable y un administrativo informático, quienes deben cumplir con esas profesiones, además de los administrativos con conocimientos generales. Su regulación se encuentra en el artículo 2° numeral 3° de la LTF.

1.3.1 Jefe de Unidad de Servicios

Es el o la profesional responsable de las labores de apoyo general a la actividad administrativa del tribunal, relacionada con custodia de especies, mensajería, gestión y control de las diversas operaciones financieras, soporte informático, coordinación y abastecimiento de todas las necesidades físicas y materiales para el normal funcionamiento del juzgado. Además, supervisa la ejecución de los servicios externalizados.

Subroga al Administrador(a) cuando no esté en funciones, por lo que debe conocer las funciones del encargado del funcionamiento general del tribunal. Es el encargado general de la agenda y quien distribuye las funciones de los jueces que estén disponibles día a día, conforme a la distribución de carga de trabajo aprobada en el plan de trabajo anual del tribunal. Sus principales funciones se desglosan a continuación:

- Dirigir, controlar, coordinar y retroalimentar, en relación a su desempeño, a los funcionarios bajo su dependencia.
- Ejecutar el manejo presupuestario y contable del tribunal a través del Sistema de Contabilidad Gubernamental (CGU+Plus).
- Manejar las cuentas corrientes, operacional y jurisdiccional, del tribunal.

- Resolver las necesidades y requerimientos del tribunal con respecto a recursos materiales, logísticos y financieros.
- Controlar el registro contable y físico de la bodega del tribunal.
- Controlar y/o ejecutar el proceso de adquisición y compra de materiales.
- Controlar y/o ejecutar el pago y registro de proveedores.
- Supervisar el buen estado de los espacios físicos y controlar el activo fijo del juzgado.
- Velar por la oportuna respuesta a requerimientos de soporte informático y mantención de los equipos del tribunal, periódicamente y/o cuando se requiera.
- Controlar el despacho de la correspondencia del tribunal, cuando corresponda.
- Presentar al Administrador(a) del tribunal una propuesta de plan de trabajo anual para la unidad, durante el penúltimo bimestre de cada año.
- Responder por las metas de gestión que involucren a su unidad.
- Ejercer las labores de ministro de fe, de acuerdo a la prelación establecida en el plan anual de trabajo del tribunal.
- Realizar reuniones periódicas de coordinación y retroalimentación con su equipo de trabajo, idealmente con una frecuencia mensual.
- Realizar turnos según requerimientos del tribunal, de acuerdo al plan anual de trabajo.
- Apoyar y contribuir, en conjunto con los demás integrantes del equipo, a propiciar un clima de cuidado mutuo, respeto y colaboración al interior del tribunal.
- Controlar la ejecución de las liquidaciones y órdenes de arresto.

1.3.2 Administrativo Contable

Debe ser contador(a) o contador(a) auditor(a) y sus principales funciones son:

- Confeccionar una planificación de compras y licitaciones a realizar por el tribunal cada año, a través de la plataforma web ChileCompra. Este plan deberá ser remitido a la administración, por vía electrónica, a más tardar el día 31 de enero de cada año y en él se deberá estipular lo siguiente: nombre del proceso, fecha de ejecución, fecha de pago, monto de presupuesto y monto estimado. El plan debe contemplar la ejecución de lo anterior en forma proporcionada y periódica, a partir del mes de marzo, y el último proceso no podrá ser ejecutado y pagado más allá del mes de noviembre de cada año.
- Efectuar la planificación anual, con la jefatura de la unidad, de las iniciativas requeridas por el tribunal, presentándola a más tardar el 30 de marzo de cada año, en conjunto con el Jefe de la Unidad de Servicios. Llámese iniciativas a aquellas que no fueron contempladas en el presupuesto del año anterior y que se podrían solicitar para el año siguiente, como por ejemplo pintura, remodelaciones, etcétera.
- Deberá atender a los proveedores que se presenten en visita a terreno con motivo de licitaciones; contestar las preguntas en el sitio web de Mercado Público, previa coordinación con la administración; supervisar los trabajos mientras se ejecutan; coordinar con el proveedor cualquier aspecto que no esté conforme a las bases para que realice su rectificación, y velar por el cumplimiento del anexo de seguridad de la ACHS para contratistas. Asimismo, deberá recibir el servicio y completar los documentos respectivos para subir al portal de Mercado Público el Formulario de Recepción de Servicio.
- Preparar propuestas de bases de los procesos que se publicarán en Mercado Público y crearlos el mismo día en el CGU+Plus.
- A fines del mes de junio de cada año, deberá confeccionar y enviar a la administración la nómina de depósitos pendientes de las tres cuentas jurisdiccionales, corroborando que existan las boletas respectivas.

- Realizar y generar comprobantes de compromisos, devengaciones, egresos e ingresos, el mismo día de su recepción, si se reciben antes de las 13:00 horas o al día siguiente hábil, si se reciben después de dicho horario.
- Efectuar conciliaciones bancarias semanales y mensuales de la cuenta corriente operacional, remitiendo la información a la CAPJ de acuerdo a las políticas establecidas.
- Realizar la conciliación bancaria mensual de las cuentas corrientes de los ex juzgados de menores de la jurisdicción y de la cuenta corriente jurisdiccional de familia, manteniendo al día los registros correspondientes y remitiendo la respectiva información a la CAPJ, utilizando el sistema de cuentas corrientes. Deberá imprimir todos los informes que exige la Contraloría General de la República en forma mensual, **antes del día 5 del mes siguiente**, además de informar a la CAPJ enviando los documentos correspondientes escaneados.
- Efectuar el registro de depósitos y giros en los libros contables de las cuentas corrientes de los ex juzgados de menores y de la cuenta corriente jurisdiccional de familia, y en el sistema cuentas corrientes.
- Realizar la reposición y rendición de fondo fijo, a más tardar dentro del **tercer día hábil** del mes, debiendo gastar solo en aquellos ítems que estén permitidos de acuerdo al reglamento de fondos fijos de la CAPJ. Informar mensualmente su rendición a la CAPJ.
- Ingresar, distribuir, redistribuir y ejecutar el presupuesto de acuerdo a las instrucciones impartidas por la administración del tribunal y las políticas establecidas por la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
- Realizar el ingreso, las variaciones mensuales y ajustes del programa de caja en los tiempos establecidos.
- Controlar el acceso de personal proveedor de servicios y la calidad de los trabajos ejecutados, además de completar formulario de recepción del servicio y, ante falencias, informar a la administración cuando corresponda.

- Cumplir con las publicaciones de los procesos de compras de bienes y servicios de adquisiciones en el sistema ChileCompra, de acuerdo a las instrucciones impartidas por la administración y las políticas establecidas por la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
- Gestionar las compras en el sistema de Mercado Público y ChileCompra y, solo en el caso de que el producto no esté disponible en ese portal y previa certificación, preparar la respectiva licitación.
- Efectuar y actualizar el inventario de activo fijo de acuerdo a las instrucciones de la jefatura de Servicios y enviarlo a la administración los meses de marzo, julio y octubre, debiendo coincidir este con el que se encuentra ingresado en el CGU+Plus y con las dependencias a que se tienen asignados los bienes, solicitando los códigos si es necesario, ya que todos los activos deben tener códigos definitivos.
- Anualmente, en marzo y con la supervisión de su jefatura directa, efectuar inventario anual de activo fijo y computacional. Solicitará para ello a la CAPJ el ingreso y baja de bienes, de acuerdo a las políticas establecidas por la propia CAPJ, realizando el seguimiento de estas según corresponda.
- Mantener un control mensual en Excel del pago de servicios solicitados, notas de crédito o facturas cuando sea necesario, efectuando el seguimiento y las insistencias que correspondan.
- Llevar un control en Excel de las intermediaciones, informando a la administración en forma mensual por correo electrónico.
- Gestionar con las empresas de servicios las facturas cuando estas no hubiesen sido recibidas oportunamente, de modo de lograr tener pagados todos los servicios básicos durante el mes.
- Generar y realizar el pago de boletas y facturas, así como la tramitación de notas de créditos, además de ejecutar el control y seguimiento de estas, especialmente en lo referido a cobros mal efectuados por concepto de gastos de servicios de correos, agua purificada y contratos, y de cuentas no recibidas, debiendo efectuar todas las gestiones correspondientes.

- Pagar las cuentas de servicios y compras al día subsiguiente de emitido el cheque y **antes de la fecha de su vencimiento**, de modo de no generar intereses. En caso de que estos se generen por motivos no atribuibles al tribunal, efectuar las reclamaciones correspondientes para su devolución.
- Ejecutar todos los trámites bancarios que se requieran ante instituciones y empresas.
- Realizar, en conjunto con la jefatura de Servicios, el inventario cuatrimestral de bodega, remitiendo a la CAPJ oportunamente la toma de inventario y las diferencias que pudieran surgir.
- Efectuar todos los movimientos correspondientes al cierre contable mensual, de acuerdo a las instrucciones impartidas por la administración y las políticas establecidas por la CAPJ, en el plazo estipulado.
- Efectuar el cierre contable anual de acuerdo a instrucciones impartidas por la administración y las políticas establecidas por la CAPJ.
- Solicitar suministros varios como agua purificada y gas.
- Estimación de cálculos de stock de materiales computacional, de aseo y de oficina para compras.
- Realización de todo proceso de cotización solicitado por la administración del tribunal, en los plazos dados para ello.
- Efectuar y generar comprobantes de ingresos, de depósitos en el banco y en el CGU+Plus.
- Realizar las adquisiciones de bienes y servicios de acuerdo a las políticas establecidas por la CAPJ.
- Completar las actas visita a terreno de proveedores, cuando corresponda.
- Mantener archivo de cartolas bancarias y certificadas de depósitos.
- Controlar el ingreso en sistema de cuentas corrientes de los comprobantes de depósitos, revisando que corresponda a la causa indicada en el comprobante.

- Acudir a las dependencias del BancoEstado a fin de gestionar los depósitos efectuados en la cuenta corriente correspondiente a los ex-juzgados de menores de Viña del Mar y de la cuenta jurisdiccional de este tribunal de familia.
- Archivar correlativamente los comprobantes de egreso y depósitos debidamente firmados y con todos sus respaldos.
- Velar por el buen estado y funcionamiento de la bodega de materiales y de su traspaso por acta en caso de ausencia, debiendo remitir copia a la administración.
- Recibir físicamente los materiales de oficina, computación, aseo y otros, que hayan sido comprados por el tribunal, debiendo revisar la orden de compra o resolución respecto de los productos adquiridos, verificado en la factura que sea el producto solicitado y que el precio que se indica sea el mismo de la orden de compra o resolución.
- Ingresar al sistema CGU+Plus (módulo de bodega) los materiales que se hayan comprado, indicando el número de factura con que fueron recibidas y las cantidades recibidas, autorizando el ingreso a bodega e imprimiendo el comprobante de ingreso señalado en el punto anterior.
- Firmar físicamente el comprobante de ingreso para posteriormente archivarlo en su legajo respectivo.
- Retirar físicamente los materiales de bodega y entregarlos al funcionario que los solicita.
- Rebajar en el sistema CGU+Plus los egresos de materiales de la bodega, con comprobante que lo respalde.
- Efectuar trimestralmente un inventario físico del stock de bodega y procesar las diferencias.
- Encargado del proceso de pagos. Confeccionar la contabilidad y comprobante de egreso y adjuntar la documentación de respaldo para que la jefatura correspondiente efectúe el cheque.
- Avisar telefónicamente a los proveedores que se encuentra disponible el cheque de pago para ser retirado, solicitando que para su retiro se acompañe la copia cedible de la factura.

- Verificar constantemente la existencia de materiales suficientes para el normal funcionamiento del tribunal.
- Preparar la adquisición de los materiales faltantes, dando cumplimiento para ello con los manuales de instrucciones vertidos por CAPJ.
- Autorizar en el Sistema CGU+Plus los servicios y/o resoluciones de adquisición, a fin de generar las órdenes de compra correspondientes.
- Enviar las resoluciones u órdenes de compra ya firmadas, o correo electrónico al proveedor cuando sean compras menores a 3 UTM y no se utilice el portal ChileCompra, previa autorización de la administración.
- Con la jefatura de la Unidad de Servicios, controlar el manejo y custodia de los valores y especies ingresados al tribunal, manteniendo los registros respectivos, siempre y cuando no se trate de armas de fuego, incautaciones de especies o similares.
- Gestionar la custodia de caja de seguridad, previa resolución que permita destrucción, pago u otra, dejando certificado encada causa y retirando de custodia en el SITFA.
- Realizar el 75 % de todas las liquidaciones de deuda, certificaciones de deuda o reajustes de pensión de alimentos ordenados por resolución y distribuidos a la bandeja de actuación de SITFA. Ingreso de cartolas extraídas desde el BancoEstado en las causas que solicitan liquidación y que no sean presentadas.
- Apoyar en otras funciones, como nombramientos, fondos y decretos económicos, cuando se requiera por la administración.
- Realizar todas las funciones que les encomiende, en forma extraordinaria, la administración o la jefatura de unidad del juzgado.

Anexos unidad de servicios

1.

Procedimiento para recepción de documentos, cheques o transferencias electrónicas en la cuenta corriente del tribunal.

2.

Sistema informático de apoyo procesal a los tribunales de familia (SITFA).

URL: http://www2.intranet.pjud/?page_id=9611

3.

Sistema de contabilidad CGU+Plus.

URL: <http://www2.intranet.pjud/?p=8444>

4.

Manual de cuentas corrientes jurisdiccionales y depósitos a plazo.

Manual de usuario de Sistema SITFA

- Módulo de ingreso
- Módulo de gestión
- Módulo de Adm. General At. Público
 - Módulo de informes
 - Módulo MAO
 - Receptor judiciales

Sistema CGU (Contabilidad Gubernamental)

- Proceso de Activo Fijo
- Adquisiciones
- Anticipos
- Bodega
- Boleta de Garantía
- Boleta de Honorarios
- Proceso de Conciliación Bancaria
- Proceso de Ingreso Contabilidad
- Proceso de Devengación y Pago
- Formulación presupuestaria
- Presupuesto
- Presupuesto Proyecto-Programa de Caja

1.3.3 Administrativo Informático

Debe ser desempeñado por un(a) profesional con título en informática o una profesión similar y sus principales funciones son:

- Modificar las claves de los PC cada tres meses, llevando un control de sus vencimientos, modificando la clave antes de su caducidad y debiendo indicar la clave modificada en formato claro y visible.
- Gestionar y caducar todo tipo de claves de sistema tales como CGU+Plus, cuentas corrientes, SITFA, SII, Registro Civil, superintendencias, requerimientos, etcétera.
- Actualizar diariamente la página de intranet del respectivo juzgado (audiencias, ausentismos, agenda, etcétera).
- Mantener en funcionamiento los módulos de autoconsulta de atención de público (tótem).

- Entregar asistencia técnica, tanto de funcionamiento de computadores, impresoras y otros equipamientos, como del uso de software y sistemas.
- Apoyar al personal del tribunal y sus jueces respecto de cualquier duda de utilización software o de hardware.
- Realizar la mantención mensual de software y hardware del equipamiento del tribunal, incorporando antivirus, borrando archivos temporales y eliminando de los computadores todo archivo que pueda suscitar problemas en la red o en su uso.
- Revisar diariamente el correo electrónico, debiendo informar al administrativo de acta correspondiente para resolver, bajo su supervisión, todo problema o error detectado.
- Fiscalizar mensualmente los computadores, corroborando y modificando lo que fuera necesario, informando a la administración por correo electrónico la verificación de que los equipos cumplan con las políticas informáticas y de seguridad de la CAPJ. Se eliminarán de los sistemas informáticos los programas que dificulten la velocidad de navegación web, siendo responsabilidad de cada usuario el contenido de los programas a utilizar y la información que contengan en sus computadores, en conformidad con la política de uso de internet publicada en la intranet y que rige para todos los usuarios del Poder Judicial.
- Mantener un catastro actualizado privado de todas las cuentas y claves de autenticación de los computadores. Lo anterior, a fin de poder acceder a los computadores si se produce ausencia del usuario. Asimismo, será su obligación solicitar claves cuando ingresen nuevas personas y de requerir su caducidad, a más tardar al día siguiente de que una persona deje de prestar funciones en el tribunal.
- Custodiar y fiscalizar que los computadores no se encuentren compartidos, a excepción de casos específicos que se justifiquen y que la administración autorice.
- Custodiar y resguardar todos los elementos que utilicen algún grado de tecnología, levantando actas de su entrega y remitiéndolas a la administración (controles remotos de

acceso, controles remoto de televisores, grabadoras, paletas detectoras de metales, discos duros externos, grabadores de CD, micrófonos, pantallas LED, tótem, etcétera.

- Asegurar el funcionamiento y asesorar en caso de falla de equipos tales como grabadoras, paletas detectoras de metales, discos duros externos, micrófonos, computadores, impresoras, sistemas de audios, escáner, etcétera.
- Mantener actualizado el inventario computacional, con actas de entrega y retiro y los códigos en los PC, impresoras, micrófonos, sistemas de audio, grabadoras, sistemas de enlace, switch, etcétera.
- Mantención, en todos los computadores, del sistema de mensajería inmediata interna de cada tribunal, a fin de mejorar las comunicaciones. El chat debe contener primero la unidad a la que pertenece (Consejo Técnico, Público, Causas, Servicios, Acta, Despacho, Estrado, Sala, Sala CT, etcétera) seguido por el nombre de pila del usuario y el número de su anexo telefónico.
- Efectuar las gestiones y averiguaciones para la reparación de todo equipamiento que utilice tecnología (escáner, computadores, impresoras, cableado, enlaces, switch, equipamiento de audio, detector de metales, fotocopiadora, etcétera).
- Recibir y supervisar cualquier trabajo de reparación o mantención de los elementos antes señalados.
- Mantener el catastro y la custodia de escáner, computadores, impresoras, grabadoras manuales, controles remotos de portón eléctrico y de equipos de climatización, switch, grabadores de CD y todo elemento antes señalado, con su código de activo fijo y sus direcciones IP, en el caso de los computadores. Lo anterior debe estar acorde con el inventario publicado en la mesa de ayuda.
- Gestionar los requerimientos informáticos en los distintos sistemas: SITFA, CGU+Plus, Outlook, Word, Excel, sistema de audio, antivirus, sistema de requerimientos, sistemas de cuentas corrientes, SITME, VPN, páginas con convenios (Servicio de Impuestos Internos, Registro Civil, Tesorería General de la República, PreviRed y todas los vigentes). Lo anterior

implica la gestión correspondiente ante la mesa de ayuda y llevar un control de las soluciones, insistiendo en casos en que la respuesta de la mesa de ayuda no sea satisfactoria para las necesidades del tribunal, hasta obtener una respuesta adecuada a las necesidades.

- Actualización y recabamiento de estadísticas solicitadas por la administración.
- Instalación, mantención y conexión de cualquier videoconferencia que se efectúe en el tribunal.
- Instalación, funcionamiento y custodia del aparato de data show, además de velar por su adecuada operación.
- Instalación, funcionamiento y custodia del sistema de videoconferencias (solicitar ID), además de velar por su adecuada operación.
- Instalación, funcionamiento y custodia de implementos de sala Gessell, además de velar por su adecuada operación.
- Instalación, funcionamiento y custodia del sistema Visor (traducción simultánea).
- Instalación y funcionamiento de firma digital en computadores.
- Supervisión de cambios de PC e impresoras, instalación de software y respaldo de la información almacenada en los PC, cuando corresponda.
- Supervisión de trabajos realizados por mantención de equipos tecnológicos del tribunal.
- Mantención y actualización del tótem referido al sistema de números de atención.
- Funcionamiento de las pantallas LED. Verificar que la agenda del día (tabla de audiencias), se encuentre a disposición del usuario, publicada en la Unidad de Atención de Público.
- Actualización de los sistemas informáticos.
- Comunicación formal y solicitudes con el departamento informático de la CAPJ zonal.

- Solicitar requerimientos a la mesa de ayuda ante problemas que presenten en la tramitación de alguna causa en SITFA, o por problemas de hardware y/o software en la mesa de ayuda correspondiente. También realizar el seguimiento de ello e informar de su solución para su correcta tramitación.
- Velar por la solución de problemas técnicos en los equipos de audio (amplificador y mezclador) de las salas de audiencia.
- Cargar y grabar los audios para las distintas materias solicitadas por la Corte de Apelaciones y la Corte Suprema en la carpeta compartida del tribunal, debiendo realizarlos dentro de la misma jornada en que fueron solicitados por la Unidad de Causas.
- Grabar los audios para su remisión al Servicio de Registro Civil y otras entidades públicas cuando se ordene por resolución judicial, debiendo realizarlos **dentro de la misma jornada** en que fueron solicitados por la Unidad de Causas.
- Habilitar y cambiar puestos de trabajo (informáticos) a los distintos funcionarios del tribunal, verificando el correcto funcionamiento de los distintos puntos de red.
- Seguir instrucciones del Departamento de Informática de la CAPJ con las distintas actualizaciones al sistema y programas.
- Mantener las cuentas de Windows, correo, fotocopia y escáner para los funcionarios del tribunal.
- Generar estadísticas e insumos de información relevante para el tribunal.
- Desarrollar procesos de capacitación de nuevas aplicaciones que se desarrollen en los sistemas informáticos y bases de datos del tribunal.
- Entregar copias de registro de audio solicitadas por los intervinientes, previa resolución de juez competente.
- Mantener actualizada la carpeta con los proyectos de resolución aprobados por el Comité de jueces y que deberán estar disponibles en la intranet del tribunal.

- Proponer la aplicación de nuevas tecnologías que puedan significar un mejoramiento para la gestión del tribunal.
- Encargado del adecuado y completo respaldo de los registros digitales de audiencias y salas Gesell, confeccionando la fuente primaria de respaldo de audiencias del tribunal.
- Apoyo en la ejecución de liquidaciones de deuda.
- Realizar todas las funciones que les encomiende, en forma extraordinaria, la administración o la jefatura de unidad del tribunal.
- Realizar el apoyo y capacitación necesarios para el funcionamiento de las salas de audiencia a través del sistema de videoconferencia autorizado por la Excma. Corte Suprema.

Nota: se incorpora, en **Anexo N° 3**, un flujograma de la Unidad de Servicios de un juzgado de familia de tamaño Mayor, que sirve de referencia para el caso de juzgados de tamaño Mediano y Menor, los que cuentan con una menor dotación. Lo anterior, según el documento Manuales de Estructura y Diseño de Tribunales del País, aprobado en 2010 por la Excma. Corte Suprema.

1.4 Unidad de Administración de Causas

Según regula el artículo 2° numeral 4° de la LTF, son sus funciones la administración de las causas que se tramitan en el tribunal, por lo que deberá desarrollar toda la labor de manejo de causas y registros de los procesos en el juzgado, incluidas las relativas a las notificaciones; al manejo de las fechas y salas para las audiencias; al archivo judicial básico; al ingreso y número de rol interno de las causas nuevas; a la actualización diaria de la base de datos que contenga las causas del juzgado, y a las estadísticas básicas del tribunal.

A esta unidad le corresponde la gestión y control de causas, incluidas la ejecución de los proyectos de resoluciones y las certificaciones y actuaciones que sean procedentes en las mismas.

1.4.1 Jefe de la Unidad de Causas

Este funcionario debe ser profesional con título de abogado(a) y dirige la unidad obrando como ministro(a) de fe del tribunal. Son sus principales funciones:

- Velar y exigir que la tramitación de las causas se realice dentro del plazo de 48 horas, procurando que la entrega del despacho a los magistrados se realice en la forma y hora estipuladas.
- Solicitar a primera hora el cumplimiento de todo aquello que quedase pendiente de despacho del día anterior.
- Controlar y ejecutar órdenes de arresto y apremios al momento que se cumpla el plazo de notificación respectivo de la liquidación y que haya sido ordenado por el o la juez.
- Auditar semanalmente el sistema computacional SITFA, revisando los informes disponibles a los que tiene acceso y procurando que estos no contengan escritos pendientes y actuaciones por más de 48 horas. En el caso de liquidaciones, el plazo será de cinco días.
- Auditar las notificaciones pendientes o fallidas, así como causas sin dirección o documentos, rectificando cualquier anomalía encontrada. La auditoría deberá ser informada a la

administración **semanalmente** por escrito, mediante informe enviado por correo electrónico los lunes de la semana inmediatamente siguiente.

- Recibir virtualmente las causas por incompetencia de otros tribunales.
- Remitir las causas en las que se han interpuesto recursos, velando por que sean enviadas en forma virtual inmediatamente cumplidos los plazos a la Corte de Apelaciones, con los hitos correctos y con **todos** sus antecedentes (resumen y certificaciones que correspondan, audios, causas a la vista y todos los documentos escaneados, tales como pruebas, absolución de posiciones, demanda, certificados de nacimiento y matrimonio, fichas clínicas, informes y cualquier otro documento que sea partícipe de la causa).
- Remitir los exhortos internacionales vía sistema a la Excma. Corte Suprema, con toda la documentación y siguiendo el protocolo del Máximo Tribunal. Las gestiones de los exhortos son prioritarias.
- Revisión de causas, de cumplimientos de protección y de contenciosas “X” y “Z”, atendida la importancia de ingresar los informes de avances de programas y centros residenciales en forma correcta, como asimismo el poder detectar solicitud de alzamiento de apremios ingresados con otra descripción a través del portal de la OJV.
- Distribuir equitativamente la carga de trabajo y los escritos en el SITFA, cuando exista ausencia de algún proveedor, entre los demás proveedores presentes (ingresos de demandas, informes, exhortos, observaciones, arrestos, solicitudes de liquidación de deudas y otros).
- Controlar que el despacho quede resuelto y firmado en un periodo de 48 horas desde su ingreso.
- Realizar al menos dos reuniones anuales de coordinación y propuestas de mejora con el personal de su unidad y enviar los acuerdos a la administración mediante acta.

- En el caso de ingreso de solicitudes de medidas cautelares, dejar sin efecto órdenes de arresto u otras providencias urgentes, velando que estas sean resueltas **el mismo día de la solicitud**. Lo mismo aplica para el ingreso de causas de protección, encargándose que dichos proyectos sean revisados y firmados por el o la juez, como también de velar por el efectivo despacho de los oficios a la unidad policial respectiva el mismo día en que se dicte (o deje sin efecto) la medida cautelar.
- Velar por que el personal a su cargo utilice correctamente los hitos del sistema computacional SITFA.
- Llevar un registro y control de las multas decretadas por causas de violencia intrafamiliar, así como de la remisión de los antecedentes al Ministerio Público, en caso de no haberse cumplido con el pago de la multa.
- Controlar el envío de oficios al registro especial de condenas por VIF que mantiene el Servicio de Registro Civil.
- Velar por el correcto y eficiente trabajo de los funcionarios a su cargo, lo que incluye fiscalizar que los oficios, arrestos y arraigos se envíen por el módulo de diligencias.
- Revisar en forma diaria el módulo de diligencias, respecto del envío correcto y oportuno de las diligencias a la bandeja de despacho del magistrado o magistrada correspondiente, consultando por aquellas devueltas o que no cuenten con firma electrónica avanzada y dando solución a tales casos.
- Realizar cualquier función que le soliciten los funcionarios en cuanto a modificar algún dato en SITFA que solo pueda ser obtenido a través del módulo MAO del sistema, como lo son modificar descripción de escritos, desasignar escritos, devolver resoluciones enviadas en forma errónea a la bandeja del magistrado, o desfirmar resoluciones o actuaciones del mismo día previa autorización del magistrado.
- Controlar los plazos que generan las resoluciones.
- Realizar todas las funciones que les designe en forma extraordinaria la administración del tribunal.

- Enviar diariamente informe de admisibilidad a la administración, según formato.
- Informar a la administración cuando el personal de su unidad solicite días de permiso bimestrales, señalando personal faltante, si produce inconvenientes y si le quedan días en el bimestre y en el año al personal ausente.
- Gestionar las retenciones de la devolución anual de impuestos por parte de la Tesorería General de la República.
- Velar por el correcto e íntegro cumplimiento de la remisión de las causas de adopción al Servicio de Registro Civil e Identificación, haciendo hincapié en que se acompañen a dichas carpetas la documentación pertinente y sus audios respectivos, revisando que lo anexado no contenga errores.

1.4.2 Administrativo Jefe de Unidad de Causas

Este funcionario no requiere de título profesional específico, pero de preferencia debe ser abogado(a), técnico jurídico o afín. Sus principales funciones son:

- Revisar a diario el módulo de escritos pendientes en el SITFA, custodiando que se hayan resuelto todos los presentados el día hábil anterior y que la tramitación de estos en el sistema sea efectuada correctamente, controlando el envío de las notificaciones.
- Suplir funciones de administrativo proveedor, en caso de ausencia de alguno en la unidad.
- Elaborar un informe diario del estado de los proveídos que no cumplan el plazo de 48 horas.
- Revisar módulo de escritos, a fin de detectar las resoluciones devueltas por los magistrados e informar al proveedor o administrativo de acta para su corrección.
- Velar por que la distribución a cada funcionario sea la correcta y verificar el ingreso de fichas individuales que pudiesen ingresar (estas se generan en la carga de cualquier funcionario, razón por la cual hay que revisar diariamente su eventual ingreso).

- Comunicar a la administración y al jefe de unidad de todas las anomalías o errores graves que se adviertan en la tramitación de una causa.
- Velar por el correcto y eficiente trabajo de los funcionarios a su cargo.
- Controlar que el personal a su cargo utilice correctamente los hitos del sistema computacional SITFA.
- Ejecutar los proyectos de resoluciones de listados generados por el funcionario de estadísticas de Unidad de Servicios, para efectos de modificar el estado de la causa respectiva a “cúmplase” o “archivada”.
- Emitir un informe semanal con el estado de los funcionarios atrasados y velar para que se provea dentro de plazo.
- Revisión del módulo de exhortos, con cuyo reporte debe controlar cualquier exhorto con una tramitación de más de diez días, revisar las nomenclaturas y el cumplimiento de plazos en la remisión de los mismos al tribunal exhortante. También pedir cuenta de los mismos cuando hayan transcurridos más de diez días de tramitación y, pasado el mes, la revisión además incluye los exhortos internacionales.
- Lo anterior se adiciona a los informes que requiera el jefe de unidad, lo cual puede ser de naturaleza diversa en la medida de la necesidad de la gestión.
- Realizar todas las funciones que le designe en forma extraordinaria la administración del tribunal.

1.4.3 Administrativo de Causas

Son los llamados “proveedores” del juzgado, una labor realizada principalmente por profesionales del área técnico-jurídica, u otras profesiones afines. Sus principales funciones son:

- Realizar los proyectos de resolución y oficios de las demandas y escritos presentados por los usuarios del tribunal y enviarlos al o a la juez por medio del SITFA, todo ello dentro del plazo

de 48 horas y según los dígitos asignados. Para su elaboración, se utilizarán única y exclusivamente los formatos y/o plantillas que, al efecto, apruebe el Comité de jueces.

- Tramitar las resoluciones y oficios confeccionados en el SIT-FA, incorporando el hito pertinente y seleccionando correctamente el modo de notificación ordenada en la resolución que se está tramitando.
- Efectuar actuaciones, en el caso que sea necesario.
- Confeccionar los proyectos de medidas cautelares que se solicitan en las causas.
- Dar prioridad a las solicitudes de tramitación urgente, medidas cautelares y exhortos.
- Agregar a las causas las cartolas bancarias solicitadas a partir del año 2012 en adelante.
- Ingresar abogados y postulantes a las causas, **al momento de “resolver el escrito”, con una resolución que así lo respalde.**
- Ingresar a las causas como terceros a los directores de los hogares, en el momento de proveer.
- Ingresar certificado de nacimiento en las causas de medida de protección, y extracto de filiación en causas de VIF.
- Encargar, una vez de firmados los proyectos de resolución por el o la magistrado, enviar los correos electrónicos a fin de que sean despachados por la vía respectiva.
- Enviar al despacho de cada juez, vía sistema computacional, las diligencias generadas de las resoluciones, registrándolas en tal módulo en la forma instruida a fin de que la unidad de público pueda remitir los oficios por la vía correspondiente.
- Advertir si algún proyecto de resolución de providencias es devuelto vía sistema por el o la juez firmante, a fin de efectuar las modificaciones que sea necesarias el mismo día de recibida la devolución.
- Al advertir que falten partes, como domicilios, correos o teléfonos, agregarlos a la causa al mismo momento de detectarlos.

- Realizar los proyectos de resolución en las causas cuyas partes soliciten se practique liquidación, aplicación de reajuste o certificación de deuda.
- Confeccionar los proyectos de observaciones RUS, que serán ingresados a cada causa como actuación con carga de trabajo para la corrección de tramitación respectiva.
- Realizar los proyectos de resolución en las causas en que las partes soliciten órdenes de arresto en contra del alimentante deudor, pasando los antecedentes a la jefatura de Unidad de Causas y Cumplimiento para su control y posterior despacho de oficios.
- Realizar los proyectos de resolución en las causas donde una parte solicite dejar sin efecto una orden de arresto, como asimismo efectuar los oficios destinados a la Policía de Investigaciones de Chile o Carabineros, para que dichas entidades den cumplimiento al apremio decretado. En ambos casos, **el mismo día de recibido** el escrito.
- Realizar los proyectos de resolución en las causas que existan observaciones a las liquidaciones.
- Desempeñar todas las funciones que les encomiende, en forma extraordinaria, la administración o la jefatura de unidad del tribunal.

Nota: se incorpora, en el **Anexo N° 4**, un flujograma para la Unidad de Causas de un juzgado de familia de tamaño Mayor, que sirve de referencia para el caso de juzgados de tamaño Mediano y Menor, los que cuentan con una menor dotación. Lo anterior, según el documento Manuales de Estructura y Diseño de Tribunales del País, aprobado en 2010 por la Excma. Corte Suprema.

1.5 Unidad de Cumplimiento

Conforme al artículo 2° numeral 5° de la LTF (creada por la Ley N° 20.286, de 15 de septiembre de 2008), y atendida la particular naturaleza de los procedimientos establecidos en esta ley, esta unidad desarrollará las gestiones necesarias para la adecuada y cabal ejecución de las resoluciones judiciales, en el ámbito familiar, particularmente de aquellas que requieren de cumplimiento sostenido en el tiempo.

No se contempló inicialmente en el diseño original de los tribunales de familia, que dejó de lado el cumplimiento de las resoluciones en general, por lo que en el año 2008 se agrega esta unidad, reconociendo en el mensaje de la ley que los procedimientos de familia “se caracterizan por requerir de un cumplimiento sostenido en el tiempo, que se agrega a la estructura actual, conformada por cuatro unidades administrativas: sala, atención de público, administración de causas, y servicios”.

No obstante su creación como unidad independiente o quinta unidad de los tribunales con mayor dotación de jueces (13 es el mayor número), no cuenta con un profesional que se desempeñe como Jefe de Unidad, por lo que es dirigida por un Administrativo Jefe, que realiza tal función y se relaciona con la Unidad de Causas, que tiene funciones similares, en cuanto a las providencias del tribunal.

1.5.1 Administrativo de Cumplimiento

Sus principales funciones son las siguientes:

- Realizar los proyectos de resolución y oficios de las causas de cumplimiento “Z” y “X” y escritos presentados por los usuarios del tribunal de familia y enviarlos al o la juez por cada carpeta electrónica, todo ello dentro del plazo de 48 horas y según los dígitos asignados. Para su elaboración, se utilizará única y exclusivamente los formatos y/o plantillas que, al efecto, apruebe el Comité de jueces.

- Tramitar las resoluciones y oficios confeccionadas en el SIT-FA, incorporando el hito pertinente y seleccionando correctamente el modo de notificación ordenada en la resolución que se está tramitando.
- Efectuar actuaciones, en el caso que sea necesario.
- Dar prioridad a las solicitudes de tramitación urgente, medidas de apremio generales en alimentos, compensación económica y relación directa y regular.
- Agregar a las causas las cartolas bancarias solicitadas a partir del año 2012 en adelante.
- Ingresar abogados y postulantes a las causas, al momento de “resolver el escrito”, **con una resolución que así lo respalde.**
- Ingresar a las causas como terceros a los directores de los hogares y de programas de intervención ambulatoria, al momento de proveer la causa “X”.
- Enviar al despacho de cada magistrado(a), vía sistema computacional, las diligencias generadas de las resoluciones, registrándolas en tal módulo a fin de que la unidad de público pueda remitir los oficios por el canal correspondiente.
- Advertir si algún proyecto de resolución de providencias es devuelto vía sistema por los jueces firmantes, a fin de efectuar las modificaciones que sean necesarias el mismo día de recibida la devolución.
- Si advierte que falta agregar alguna parte, domicilios, correos, teléfonos, agregarlos a la causa en el momento de detectarlos, como asimismo corregir la calidad de demandante o demandada que tengan las partes.
- Realizar los proyectos de resolución en las causas en que las partes soliciten se practique liquidación, aplicación de reajuste y/o certificación de deuda.
- Confeccionar los proyectos de observaciones RUS, que serán ingresados a cada causa como actuación con carga de trabajo para la corrección de tramitación respectiva.

- Realizar los proyectos de resolución en las causas cuyas partes soliciten órdenes de arresto en contra del alimentante deudor (a).
- Realizar los proyectos de resolución en las causas en que una parte solicite dejar sin efecto una orden de arresto, como asimismo deberá efectuar los oficios destinados a la Policía de Investigaciones de Chile o Carabineros, para efecto que tales entidades den cumplimiento al apremio decretado. En ambos casos, **el mismo día de recibido el escrito**.
- Realizar los proyectos de resolución en las causas que existan objeciones a las liquidaciones.
- Realizar los proyectos de resoluciones y oficios correspondientes en que una parte solicite suspensión de licencia de conducir y retención de la devolución anual de impuestos por parte de la Tesorería General de la República.
- Realizar los proyectos de resoluciones y oficio en que se pide cuenta a la unidad policial correspondiente, transcurridos 15 días sin respuesta a la orden de retención de la licencia de conducir del alimentante.
- Realizar los proyectos de resoluciones de avenimientos o acuerdos de pago de deuda, en los que en forma conjunta las partes solicitan dejar sin efecto la orden de arresto.
- Oficiar al BancoEstado para la remisión de las cartolas bancarias de una fecha anterior al año 2000.
- Oficiar al empleador del alimentante, comunicando la retención y descuento, en aquellas oportunidades que se solicita de manera conjunta con una petición de liquidación y/o arresto.
- Realizar el proyecto de resolución que resuelve incidente de prescripción de la deuda.
- Desempeñar todas las funciones que le encomiende, en forma extraordinaria, la administración o la jefatura de unidad del tribunal de familia.

Nota: se incorpora, en el **Anexo N° 5**, un flujograma de la Unidad de Cumplimiento de un juzgado de familia de tamaño Mayor, que sirve de referencia para el caso de juzgados de tamaño Mediano y Menor, los que cuentan con una menor dotación. Lo anterior, según el documento Manuales de Estructura y Diseño de Tribunales del País, aprobado en 2010 por la Excma. Corte Suprema.

1.6 Reglas sobre cumplimiento de las sentencias

Las resoluciones judiciales, una vez finalizado el proceso, se pueden obligar a cumplir por el o la juez competente. Esto se aplica a toda sentencia, transacción, mediación o avenimiento, debidamente ejecutoriada o que causen ejecutoria si es sentencia, y debidamente aprobado en el caso de la transacción, la mediación o el avenimiento.

Cabe recordar que estos últimos son equivalentes jurisdiccionales, por lo que al referirnos al cumplimiento de sentencias se debe entender hecha la referencia también para la mediación, transacción y avenimiento, debidamente aprobados.

En la LTF no se establece un procedimiento especial para su cumplimiento (salvo en algunos casos como violencia intrafamiliar y medidas de protección de NNA), por tanto serán las leyes especiales, o el Código de Procedimiento Civil, los que nos darán el procedimiento a seguir.

1.6.1 Existencia de un régimen general

Como se dijo, al no existir normas especiales que regulen la manera de cumplir y/o ejecutar las resoluciones de los tribunales de familia, el régimen general para el cumplimiento de las sentencias será el del Código de Procedimiento Civil, en su Libro I, Título XIX De la ejecución de las resoluciones, en sus artículos 231 a 252, por así establecerlo el artículo 27 de la Ley N° 19.968, según se vio en las reglas generales del procedimiento.

Nunca se debe olvidar la facultad de imperio que emana por regla del artículo 76 de la Constitución Política de la República de 1980, como asimismo el artículo 13 de la LTF, que confiere a los tribunales de familia la facultad de actuar de oficio para llevar a término el proceso.

En los casos en que haya leyes especiales sobre su cumplimiento, se aplicarán estas y, en lo no previsto, se volverá al Código de Procedimiento Civil.

A continuación veremos los casos de mayor incidencia en los tribunales de familia.

1.6.2 Cumplimiento del derecho de alimentos

El procedimiento para el cumplimiento de la resolución que ordena pagar una pensión alimenticia está establecido en la propia Ley N° 14.908, donde se distinguen dos formas alternativas de obligar a cumplir a la persona condenada a dicho pago: a) cumplimiento mediante apremios y b) cumplimiento con juicio ejecutivo, ambos regulados por la señalada ley.

- a. **El procedimiento de apremio** es solo para los alimentarios que tienen la calidad de cónyuge, padres o hijos, en el evento de que no se cumple la pensión (dejar de pagar una o más cuotas). No aplica para los demás alimentarios establecidos en el artículo 321 del Código Civil.

Incluso, dice la Ley N° 14.908 en su artículo 15, si la parte deudora renuncia voluntariamente, por mutuo acuerdo con el empleador, sin causa justificada, después de la notificación de la demanda y careciere de rentas suficientes para cumplir la obligación, esto es, después de estar vigente la pensión alimenticia en favor de tales alimentarios, igualmente se aplican los apremios. Esto operarán, a petición de parte o de oficio por el tribunal, según lo regula el artículo 14 de la referida ley:

i) Arresto nocturno: supone que el (la) alimentante debe permanecer en la cárcel desde las 22:00 horas hasta las 06:00 horas del día siguiente, medida que se puede extender por hasta 15 días seguidos y es apremio nocturno que se repite hasta su pago (artículo 14 inciso primero Ley N° 14.908).

ii) Arraigo: significa que la persona deudora de pensión de alimentos no puede abandonar el territorio nacional durante todo el periodo por el que se decreta la medida o hasta el pago de la pensión adeudada o el establecimiento de una caución (artículo 14 inciso sexto de la Ley N° 14.908).

iii) Arresto pleno: si luego de dos arrestos nocturnos sin cumplir el pago, o si hay incumplimiento del arresto nocturno previo (notificado de su obligación, no se presenta a cumplir el arresto en la cárcel respectiva), procederá el arresto pleno, esto es, todo el día en la cárcel, lo que se puede decretar hasta por 30 días (artículo 14, inciso segundo de la Ley N° 14.908).

Para el cumplimiento de estas órdenes del tribunal (apremios), se establecen facultades de allanamiento y descerrajamiento para las policías (Carabineros y/o Investigaciones). Se puede averiguar el paradero de la persona deudora y llevarse a efecto en cualquier lugar donde se encuentre, lo que significa que podrá ser arrestada incluso en la vía pública, por ejemplo, con ocasión de un control vehicular.

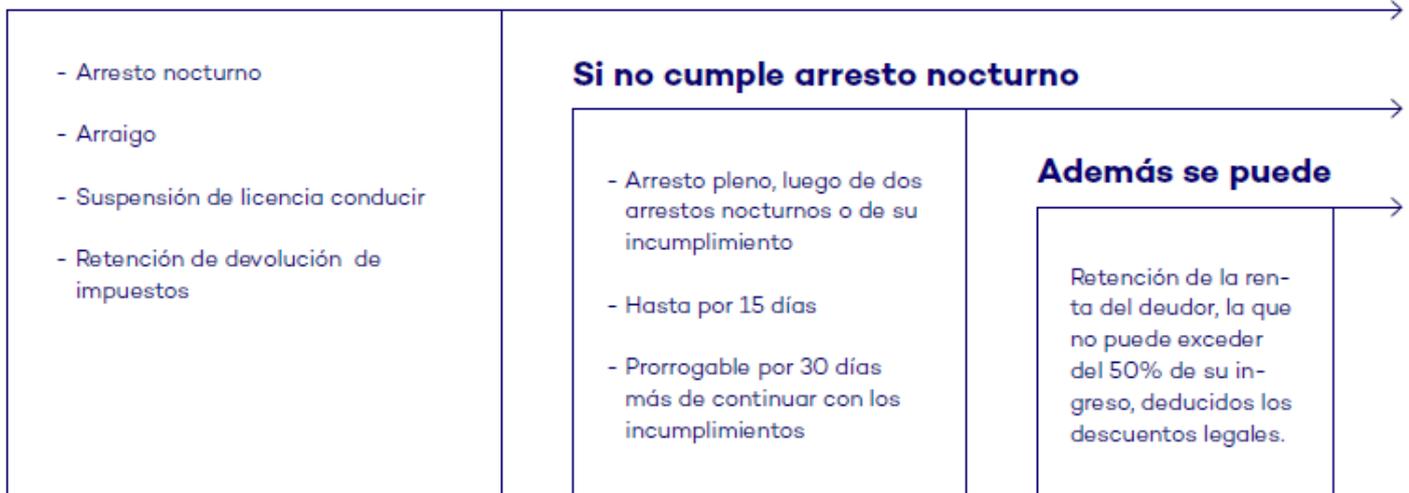
iv) Retención de la devolución de impuestos: este apremio solo se puede pedir durante el mes de marzo de cada año, para que en el evento que la persona deudora de alimentos hiciera declaración de impuesto a la renta (mes de abril de cada año), se oficie a la Tesorería General de la República y que la eventual devolución del impuesto pagado le sea retenida y pagada al alimentante, conforme a los montos insolutos devengados hasta la fecha en que se verifique la devolución, según lo dispone el artículo 16, numeral 1° de la Ley N° 14.908. Este apremio solo es a petición de parte y dentro del mes de marzo de cada año.

v) Suspensión de la licencia de conducir: esta forma de apremio a la persona deudora solo se podrá decretar hasta por seis meses, prorrogables hasta por otros seis meses. Se puede dejar sin efecto si se justifica que es necesaria para su trabajo (por ej. si es chofer), pero debe garantizar pago de la deuda y se obliga al pago en un plazo de 15 días (artículo 16 N° 2, Ley N° 14.908). Se oficia al Registro Civil, que lo anota en el registro especial de suspensión de licencia de conducir. También opera a petición de parte, por lo que no la puede decretar de oficio el tribunal.

Otra alternativa especial de cumplimiento para las pensiones alimenticias es mediante la retención judicial, descontando su monto de la remuneración de la persona deudora, lo que se decretará sin más trámite por el tribunal, ante la existencia de deuda, conforme lo ordena el artículo 11 en su inciso final y el artículo 13, ambos de la Ley N° 14.908. No es un apremio, sino una forma alternativa de cumplimiento que asegura que se pague, siendo en todo caso obligatorio para el empleador aplicar esta retención; incluso si se pusiere término al contrato de trabajo y proceden indemnizaciones de la ley laboral, deberá retener en proporción a pensiones futuras.

b. El juicio ejecutivo de alimentos está regulado por los artículos 11 y 12 de la Ley N° 14.908 y requerirá de la presentación de una **demanda ejecutiva**, con alimentos vigentes y que se adeudan (liquidación previa de la deuda). Esta demanda ejecutiva debe cumplir con todos los requisitos generales de cualquier demanda, conforme al artículo 254 del Código de Procedimiento Civil.

Apremios Ley N° 14.908



Una vez presentada y cumplidos los requisitos, se despachará Mandamiento de Ejecución y Embargo, el que se notifica conforme al artículo 23 de la Ley N° 19.968 y se decreta por el monto de la o las pensiones adeudadas y las que se devenguen, sin necesidad de nuevo requerimiento. Si la persona deudora no paga y se despacha nuevo mandamiento, este último se notifica por carta certificada. Se cumplirá por receptor judicial, dado que los funcionarios notificadores no son ministros de fe y no están habilitados para practicar el requerimiento de pago y embargo. En este caso, se suspenderá el procedimiento de apremio (no van en paralelo) y se seguirá con el juicio ejecutivo.

El remate, en caso de embargo de bienes muebles, lo realiza el martillero público designado por el tribunal y, en caso de embargo de bienes raíces, se deberá citar a una audiencia ante el o la juez de la causa, quien realizará la subasta pública conforme a las reglas que para tal efecto establece el Código de Procedimiento Civil. Respecto de la excepciones que se pueden oponer en contra de la ejecución, el artículo 12 de la Ley N° 14.908 señala que solo es procedente la excepción de pago fundada en antecedente escrito, por ejemplo el pago por mano o de manera personal, pero en que el alimentario haya firmado un recibo de pago.

La Ley N° 21.484 modificó la Ley N° 14.908, introduciendo un artículo 19 quinquies, que establece un cumplimiento extraordinario de deuda de pensión alimenticia solo en los siguientes casos: a) siempre que haya 3 pensiones adeudadas (continuas o discontinuas); b) el alimentante no tenga fondos en cuentas bancarias o instrumentos financieros o de inversión, o éstos sean insuficientes para el pago de la deuda; c) a petición de parte alimentaria, el tribunal deberá consultar a la AFP en la que se encuentra afiliado el alimentante los saldos que éste mantiene en su cuenta de capitalización individual de cotizaciones obligatorias, comunicando a la AFP la prohibición de que el deudor cambie de institución de administración de fondos de pensiones.

1.6.3 Causas sobre el derecho de relación directa y regular

Se podrá exigir el cumplimiento forzado de una sentencia o de un acuerdo que regule el régimen comunicacional entre un(a) hijo(a) menor de edad con su padre o madre que no lo tenga bajo su cuidado personal, conforme a las reglas especiales que establece la Ley N° 16.618 o Ley de Menores.

Así, el artículo 48 de esta ley establece que si quien tiene el cuidado personal frustra, retarda o entorpece el régimen, la persona que no tiene su cuidado y a quien beneficia el régimen de relación directa y regular puede pedir recuperación del tiempo perdido, lo que se resuelve prudencialmente por el tribunal y es recomendable que se haga con asesoría del Consejo Técnico.

Normalmente se da traslado, esto es, se tramita como incidente y con los antecedentes y justificaciones, más el informe técnico, se resolverá la recuperación de los días no cumplidos, si se estima procedente.

Al efecto, se dicta una resolución que apercibe a la persona que tiene el cuidado personal del hijo o de la hija, y por cuya falta no se cumplió, para que dé **cumplimiento estricto** al régimen comunicacional vigente, aplicándose **multa o arresto** en caso de nuevo incumplimiento, sin perjuicio de poder remitir los antecedentes a la Fiscalía Local por el posible delito de desacato, conforme lo regula el artículo 66 inciso tercero de la Ley N° 16.618, en relación con el artículo 543 del Código de Procedimiento Civil.

Ante un eventual nuevo incumplimiento, las alternativas que la ley indica difieren según quien incumpla:

- a. Si es quien lo tiene a su cuidado, se aplica la multa o el arresto hasta que cumpla (se puede reiterar).
- b. Si es quien no lo tiene a su cuidado, se le insta a su cumplimiento bajo apercibimiento de suspender o restringir su ejercicio, sin perjuicio de los apremios, conforme a lo dispuesto por el artículo 48 de la Ley N° 16.618. En todo caso, si el padre o madre que no tiene el cuidado incumple por su propia falta o negligencia, no es recomendable el cumplimiento forzado, dado que esto podría ser más perjudicial para el interés superior del hijo o la hija.

En casi todas las materias de familia, se podrá pedir cumplimiento forzado mediante un procedimiento ejecutivo (demanda ejecutiva que cumpla requisitos de admisibilidad) o por una solicitud de “cumplimiento con citación”, que en este caso no es demanda ejecutiva, y se provee “cúmplase con citación” o “como se pide, con citación” y operarán las demás reglas ya explicadas.

1.7 Funcionamiento del Centro Medidas Cautelares de Santiago

Esta es la única jurisdicción del país que contempla una especie de juzgado separado de los cuatro juzgados de familia de Santiago, al que estos últimos aportan jueces y funcionarios (incluido miembros del Consejo Técnico) para funcionar como primera contención ante la presentación de demandas, requerimientos y/o denuncias por vulneración de derechos de NNA o por violencia intrafamiliar, que requieren de atención inmediata y urgente.

Rigen las mismas explicaciones entregadas anteriormente para cada unidad, dado que este Centro funciona con personal de los cuatro juzgados antes señalados y debe realizar las labores de manera preferente, realizando constantemente audiencias sin previa citación a la partes, con solo aquellas personas que hayan concurrido al tribunal y adoptando, en caso de así determinarlo el o la juez de la causa, medidas cautelares urgentes, dándole curso a la tramitación de las causas conforme al procedimiento legal de cada una de ellas.

1.8 Sobre teletrabajo y retorno seguro

Como medida de seguridad ante la emergencia sanitaria declarada en 2020, las personas que deban estar presentes en las audiencias deberán ingresar solas y sin acompañantes, al igual que aquellos usuarios que se acerquen a efectuar consultas.

1.8.1 Atención de público

Desde comienzos del año 2020, los tribunales han funcionado con una dotación presencial mínima, conforme a los lineamientos de cada juzgado de familia y a la dotación de personal de cada uno, debido al explosivo aumento de la afluencia de público tras la publicación de las leyes de retención del 10% de retiro de las AFP y del bono de clase media. En muchos tribunales del país, incluso se debió aumentar la presencia de funcionarios de atención de público, siempre potenciando la atención remota ya sea por teléfono o videoconferencia, entre otras alternativas.

Una vez que se ponga término al estado de emergencia decretado por S. E. el Presidente de la República, se mantendrá en los tribunales, una atención presencial, de lunes a viernes de 8:00 a 14.00 horas.

En fase 2 del Plan Paso a Paso, se mantendrá un turno el día sábado, por teletrabajo principalmente. Si es necesario, los tribunales verán la necesidad de incorporar la atención presencial a dicho turno en el tribunal por parte de un funcionario (a evaluar por cada tribunal).

1.8.2 Dotación mínima

En fase 2 se considerará una asistencia máxima de personal en cada tribunal, conforme a su dotación y a las personas exceptuadas de asistir, conforme al protocolo de retorno seguro a los tribunales del país. Esto, a excepción de los días en que se requiera más apoyo de personal presencial, por ejemplo, por visita ministerial, auditorías, trabajos de mantención, trámites bancarios, recepción de compras públicas, etcétera.

Al avanzar desde la fase 2, se evaluará la continuación de la modalidad teletrabajo ordinario considerando que:

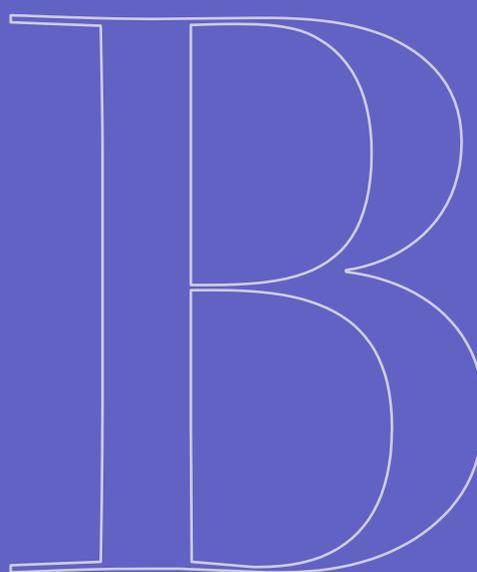
- La naturaleza del trabajo lo permita.
- Se haya demostrado eficiencia y eficacia en el desempeño durante el periodo extraordinario y no existan atrasos en los plazos de cumplimiento del trabajo, o errores considerables en el desempeño de este.
- Se haya estado conectado y disponible en el horario de trabajo.
- Se haya participado en reuniones virtuales u otras actividades.
- Se cuente con las condiciones de tecnología adecuadas que así lo permitan.
- Voluntariamente se quiera acceder al teletrabajo ordinario.
- Se encuentren o no la persona en el grupo de riesgo definido por la CAPJ, si continuara la alerta sanitaria.

1.8.3 Retorno masivo

Esta opción está contemplada para una fecha posterior a abril de 2021 y conforme tanto a las evaluaciones que se realicen durante dicho mes, como a la opción de acceder al teletrabajo ordinario, según las condiciones sanitarias y el cumplimiento de la función judicial.

1.8.4 Medidas de resguardo

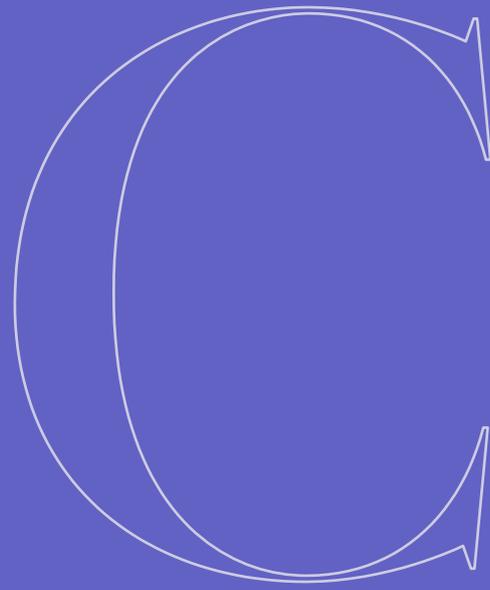
Para el trabajo presencial se tomarán y certificarán todas las medidas de higiene y seguridad contempladas en el protocolo COVID-19, entre ellas señalética alusiva, lavado de manos obligatorio, uso de alcohol gel, distanciamiento social por paneles, uso de mascarilla obligatoria, etcétera.



Bibliografía

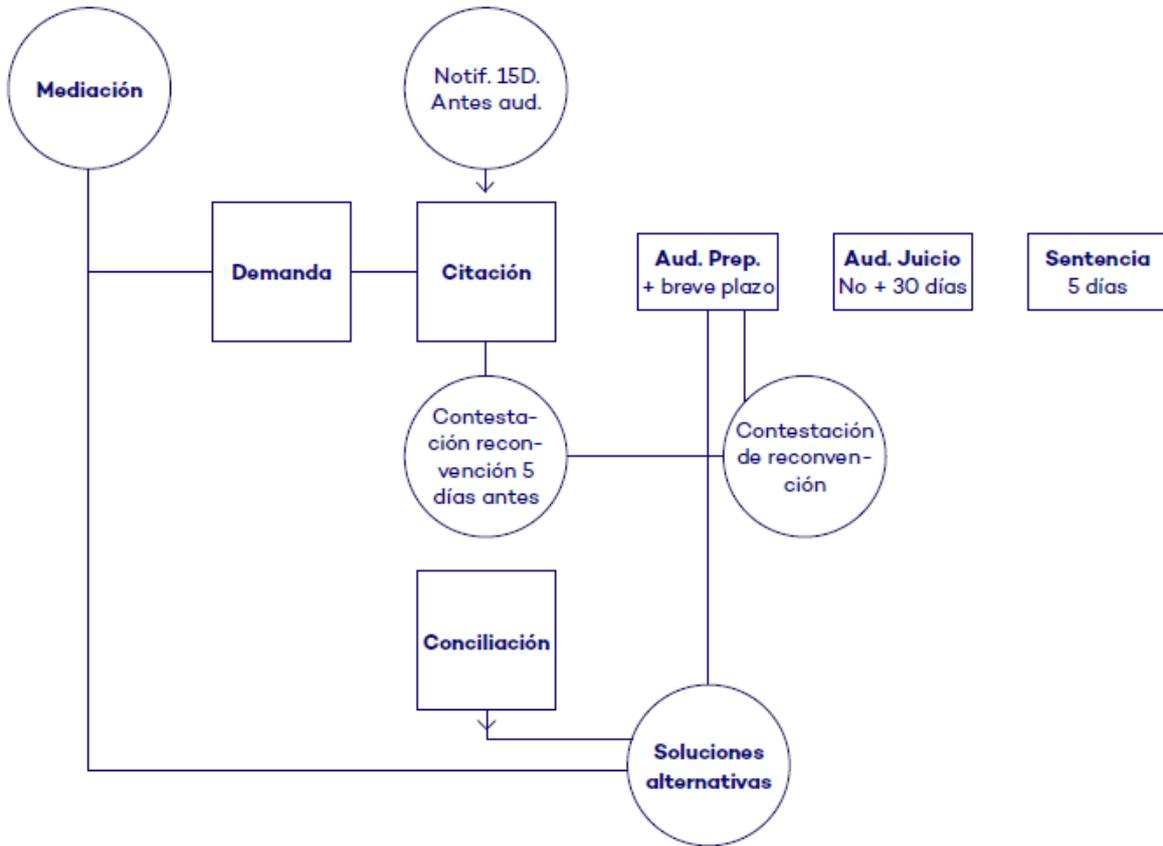
Bibliografía

1. **Acta 93-2005:** Auto Acordado Relativo al Funcionamiento de los Juzgados de Familia. Disponible en: <http://autoacordados.pjud.cl/>
2. **Acta 71-2016:** Auto Acordado que Regula el Funcionamiento de Tribunales que Tramitan Electrónicamente. Disponibles en: <http://autoacordados.pjud.cl/>
3. **PODER JUDICIAL (s/a):** Descripciones de cargos de los tribunales del país: Tribunal de Familia Tamaño Mayor. Disponible en: [sitio web](#) del Poder Judicial
4. **PODER JUDICIAL (2020):** Protocolo de Manejo y Prevención ante Covid-19 en tribunales y unidades judiciales. Disponible en la [intranet](#) del Poder Judicial.
5. **Acta 41-2020:** Auto Acordado que regula el Teletrabajo y el uso de Videoconferencia en el Poder Judicial. Disponible en la [intranet](#) del Poder Judicial.
6. **Acta 51-2020:** Auto Acordado que fija el Protocolo para el anuncio y alegatos en los tribunales durante el Estado de catástrofe. Disponible en el [sitio web](#) del Poder Judicial.
7. **Acta 53-2020:** Auto Acordado sobre funcionamiento del Poder Judicial durante la emergencia sanitaria nacional provocada por el brote del nuevo coronavirus. Disponible en el [sitio web](#) del Poder Judicial.



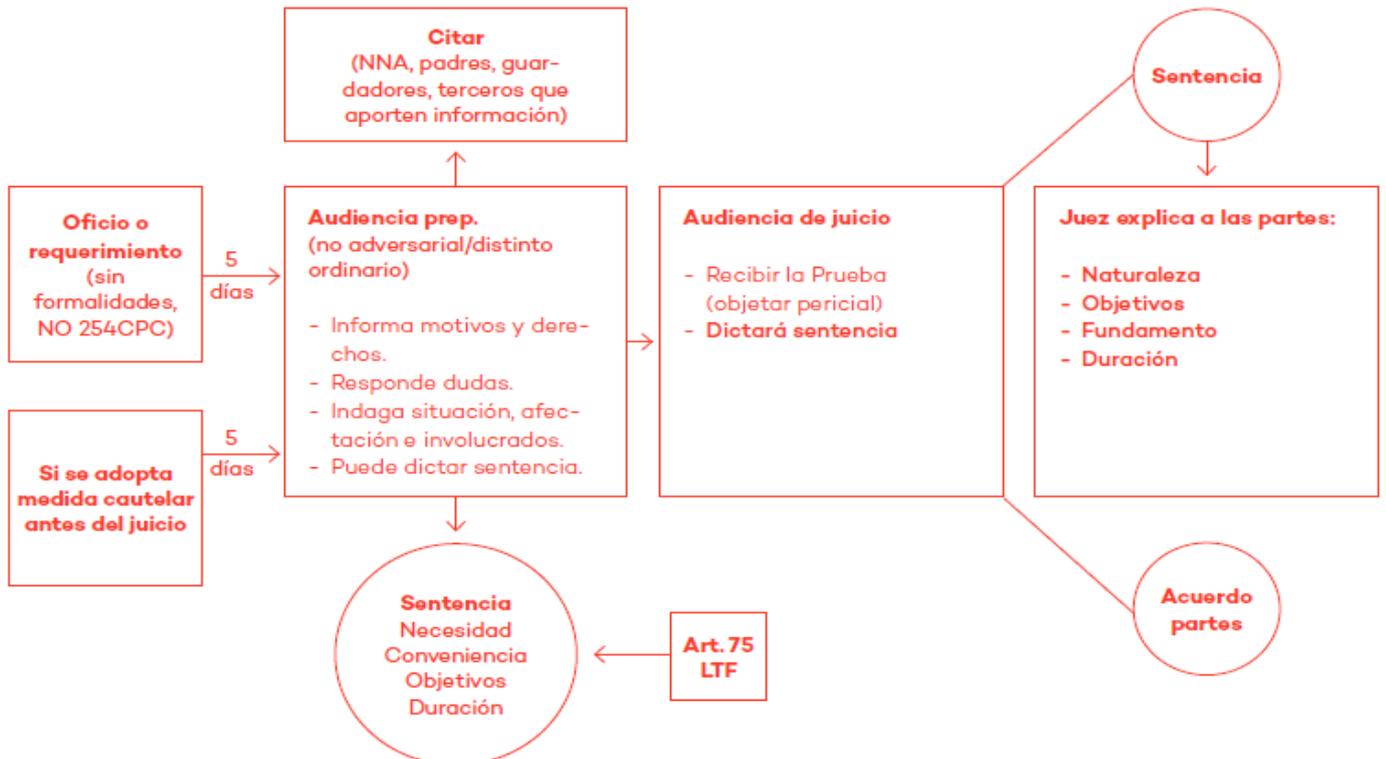
Flujos esquemáticos de procedimientos

a. Procedimiento ordinario

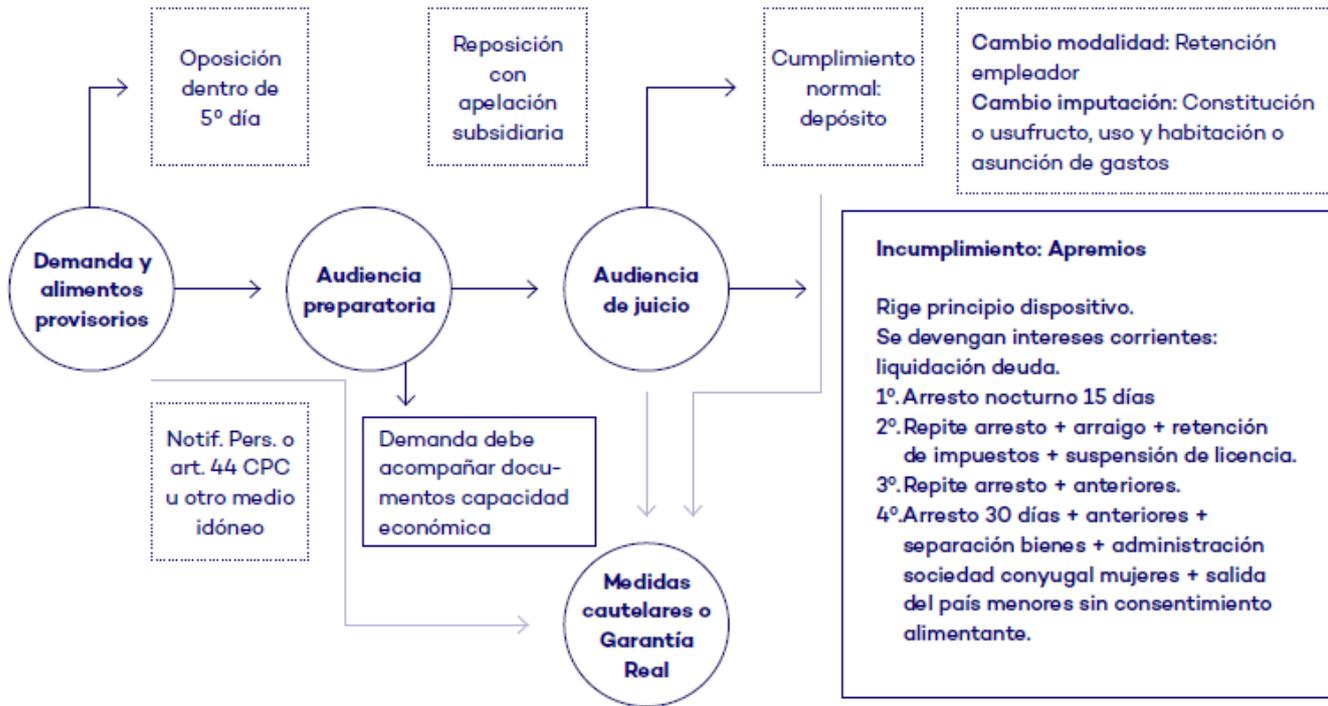


Materiales docentes Academia Judicial

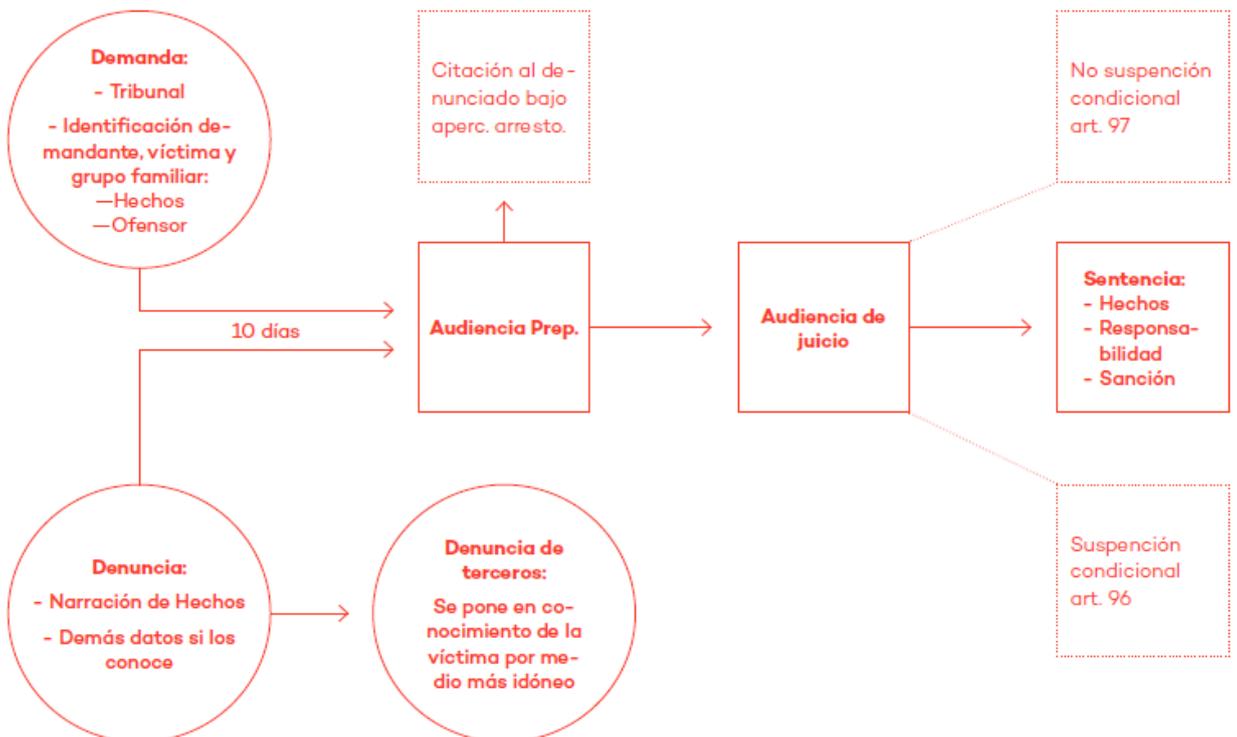
b. Procedimiento de Protección



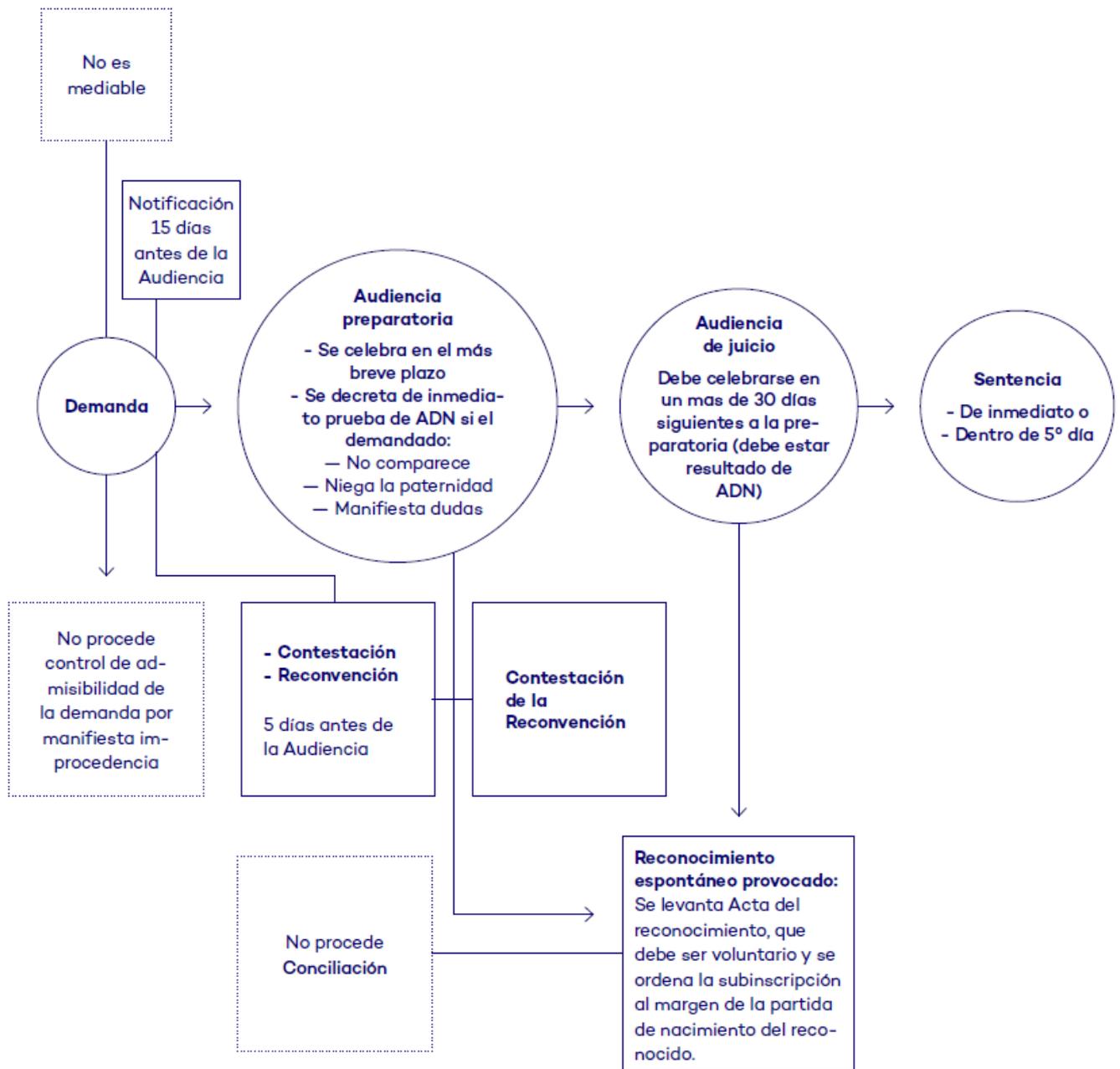
c. Procedimiento de Alimentos

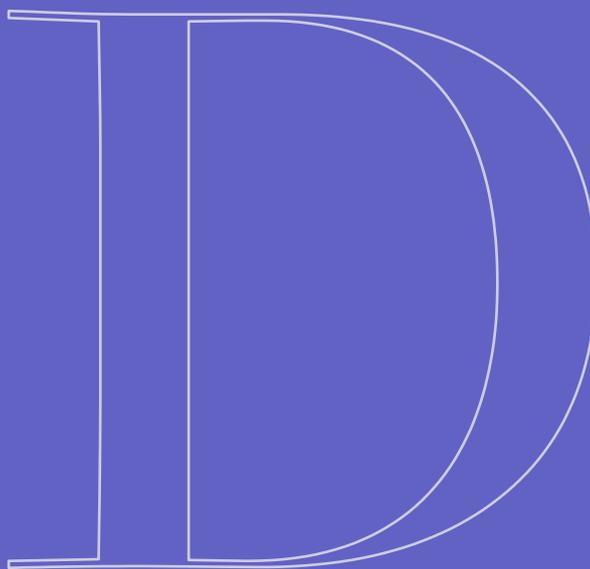


d. Procedimiento por Violencia Intrafamiliar (Art 86 y SS)



e. Procedimiento de Acción de filiación





Anexos

Nº 1: Unidad de Sala

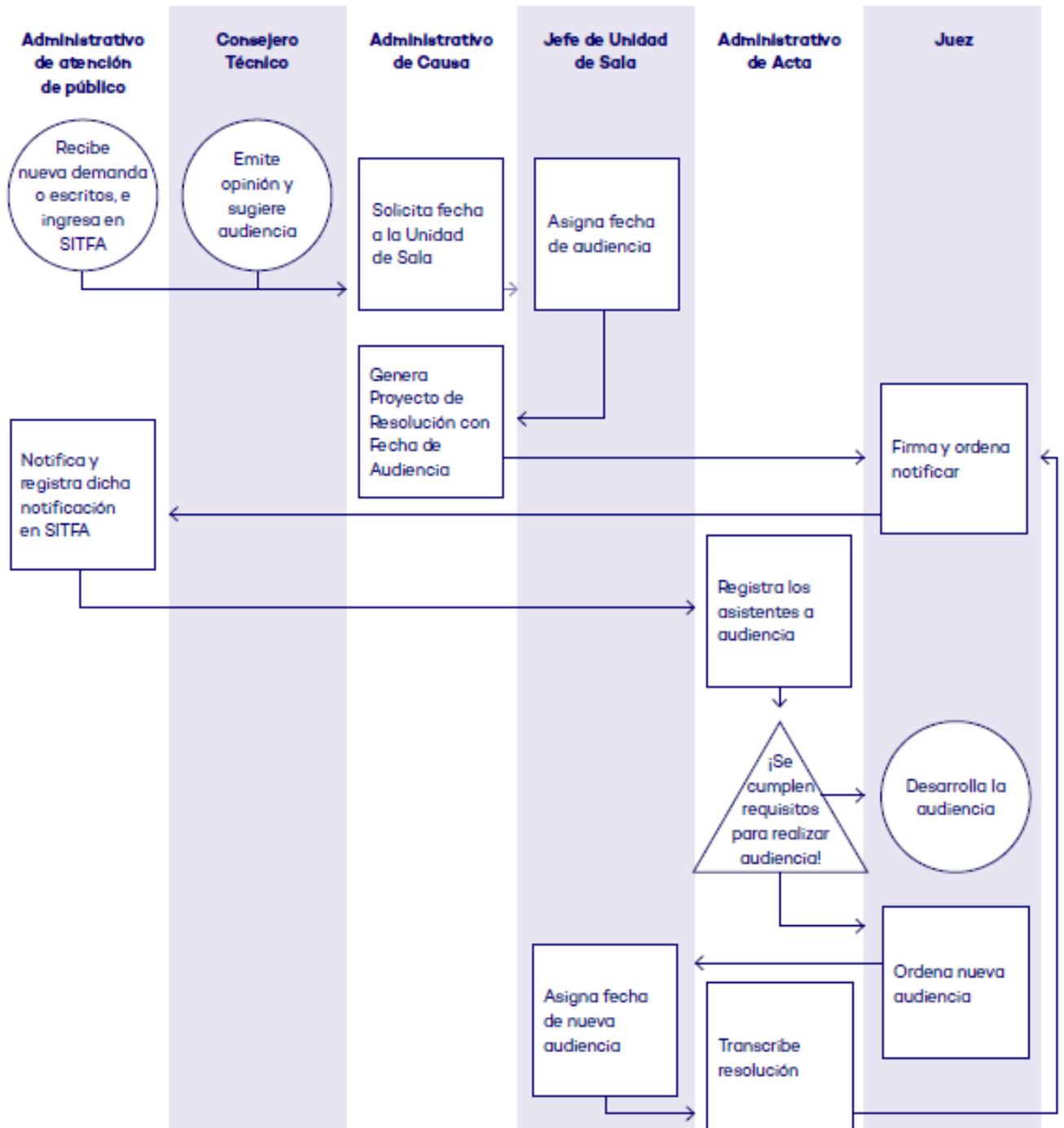
Imagen obtenida del documento denominado Flujogramas de los tribunales del país. Juzgado de Familia tamaño Mayor, disponible en la página web del Poder Judicial dentro de la lengüeta “Institucional”, apartado Organización, aprobado en 2010 por la Excma. Corte Suprema.

Flujo de proceso

Tipo: Tribunal de Familia
Subtipo: Tamaño mayor 3 (entre 10 a 13 jueces)
Flujo: Proceso de agendamiento de audiencia

○ inicio / fin △ decisión
□ actividad

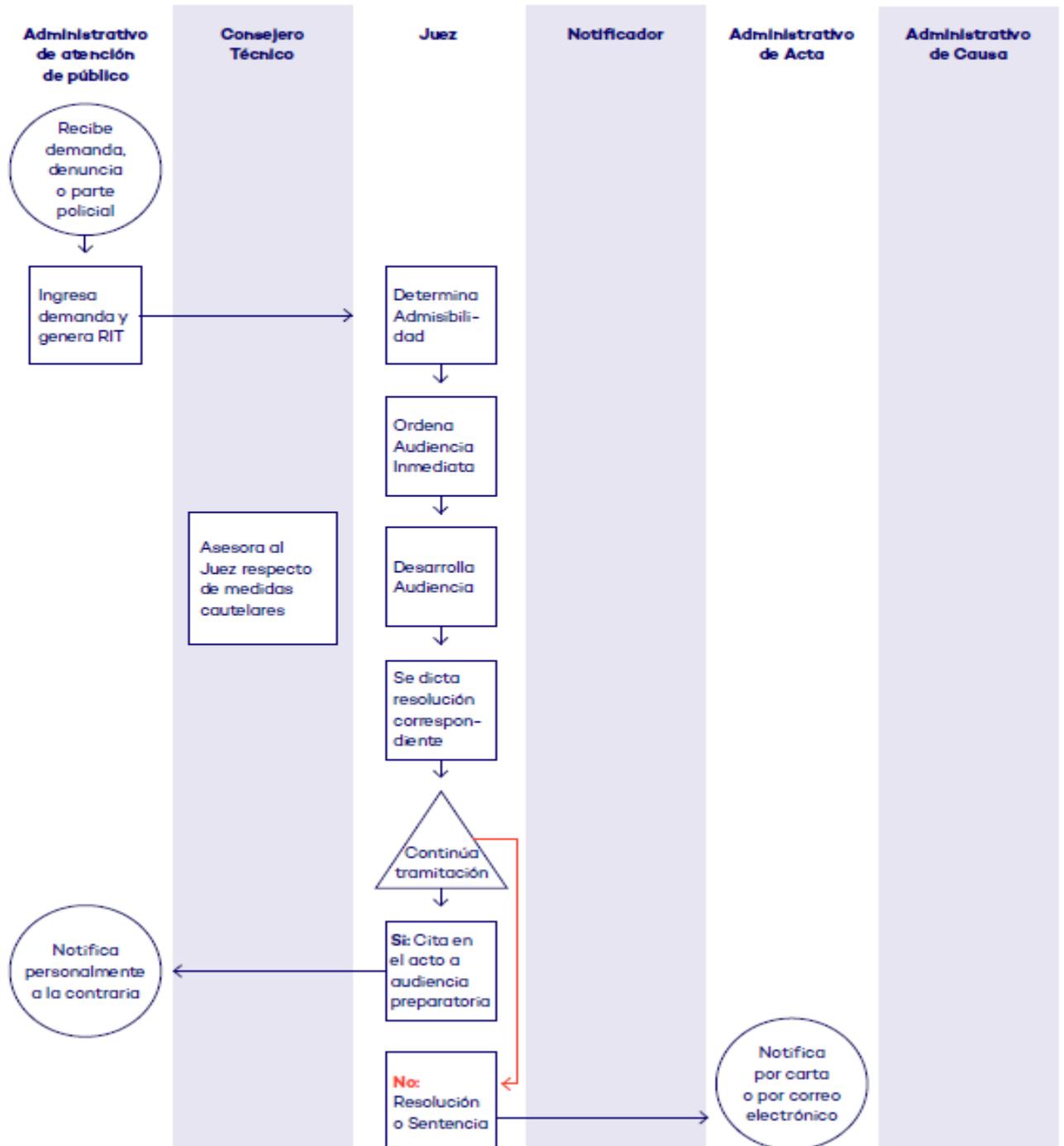
Materiales docentes Academia Judicial



Flujo de proceso

Tipo: Tribunal de Familia
Subtipo: Tamaño mayor 3 (entre 10 a 13 jueces)
Flujo: Proceso de audiencia especial

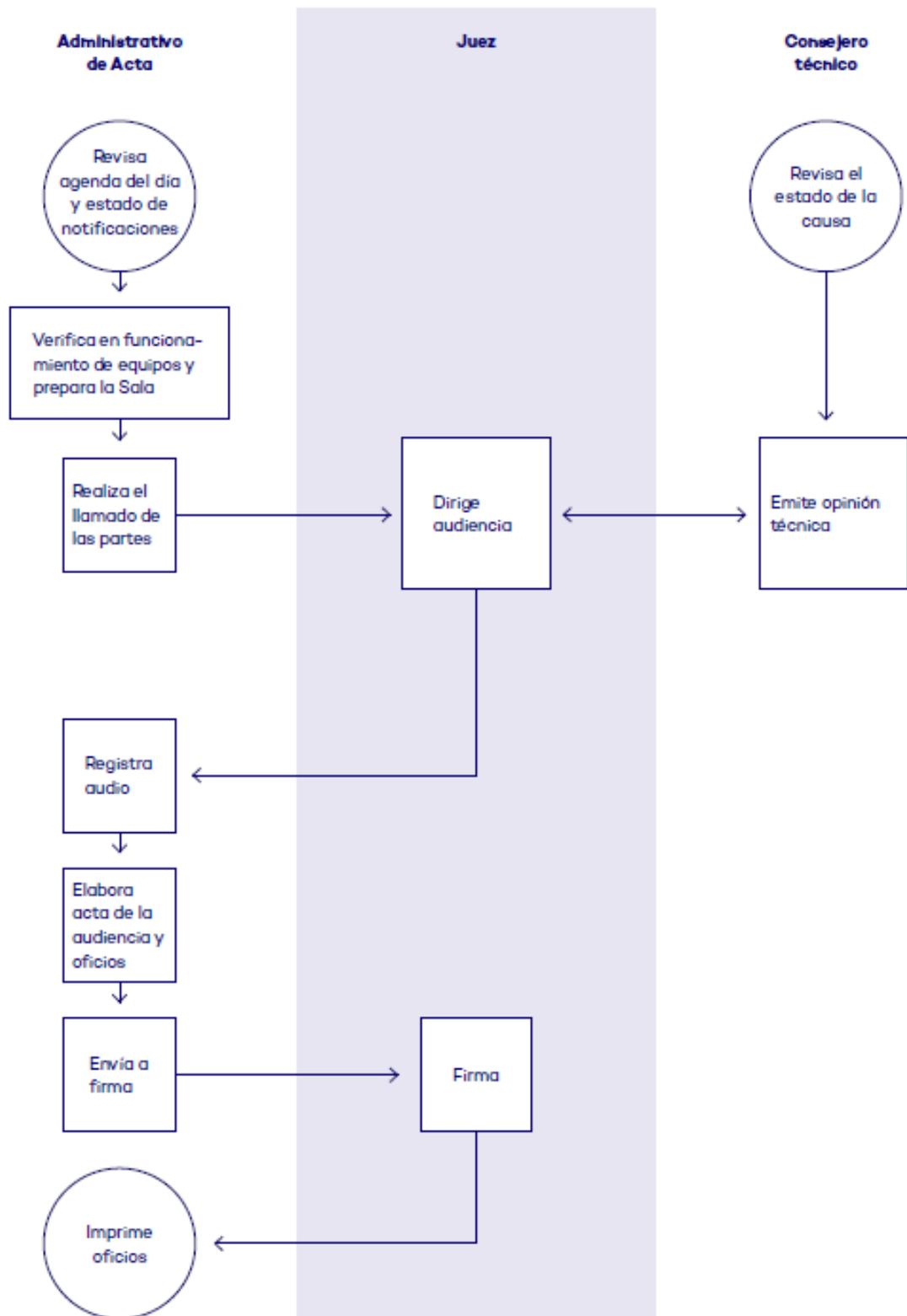
○ inicio / fin △ decisión
□ actividad



Flujo de proceso

Tipo: Tribunal de Familia
Subtipo: Tamaño mayor 3 (entre 10 a 13 Jueces)
Flujo: Proceso desarrollo de audiencia

○ inicio / fin
□ actividad



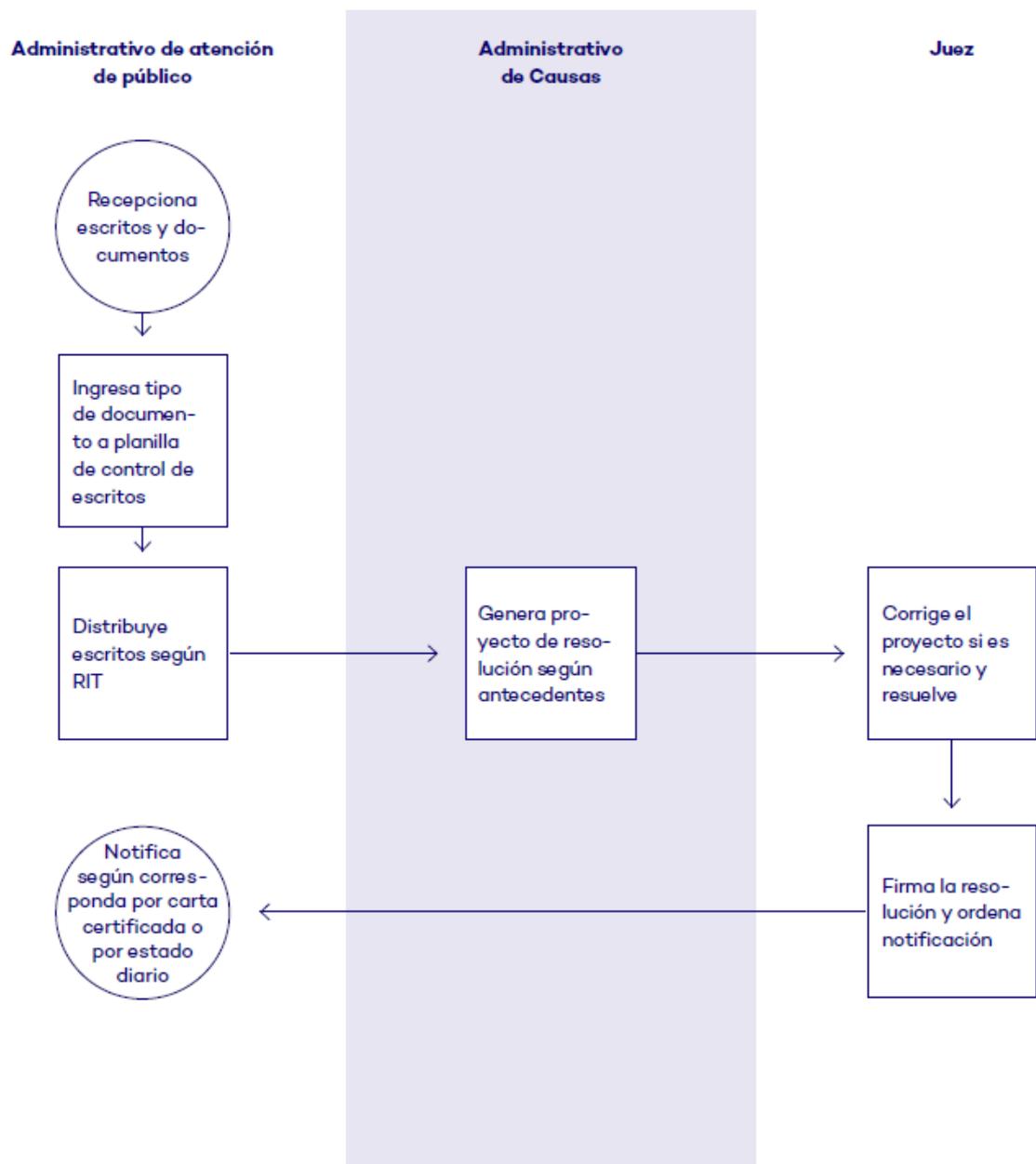
Nº 2: Atención de Público

Imagen obtenida del documento denominado Flujogramas de los tribunales del país. Juzgado de Familia tamaño Mayor, disponible en la página web del Poder Judicial dentro de la lengüeta “Institucional”, apartado Organización, aprobado en 2010 por la Excm. Corte Suprema.

Flujo de proceso

Tipo: Tribunal de Familia
Subtipo: Tamaño mayor 3 (entre 10 a 13 jueces)
Flujo: Proceso de ingreso y tramitación de escritos

○ inicio / fin
□ actividad

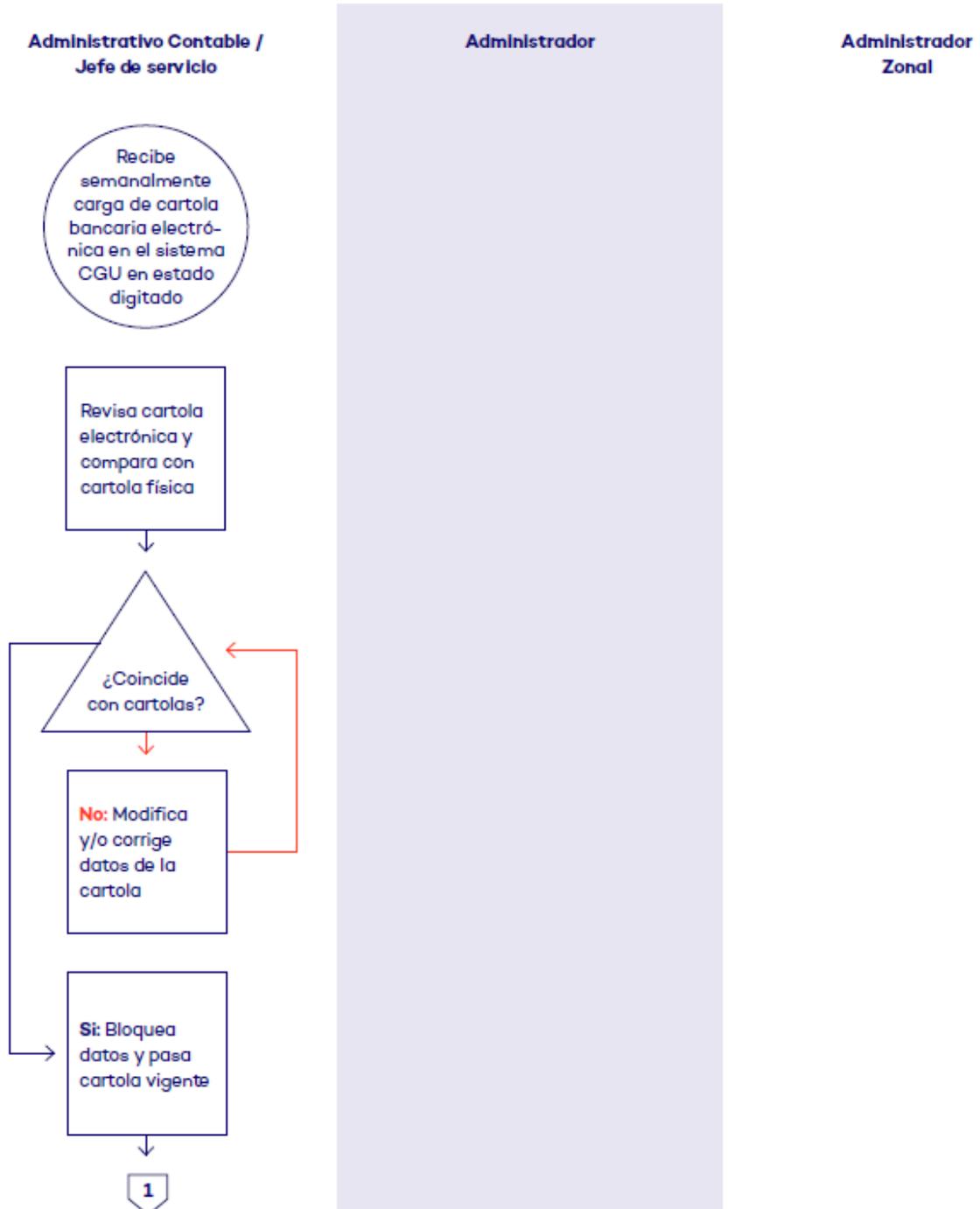


N° 3: Unidad de Servicios

Imagen obtenida del documento denominado Flujogramas de los tribunales del país. Juzgado de Familia tamaño Mayor, disponible en la página web del Poder Judicial dentro de la lengüeta “Institucional”, apartado Organización, aprobado en 2010 por la Excma. Corte Suprema.

Flujo de proceso

Tipo: Tribunal de Familia
Subtipo: Tamaño mayor 3 (entre 10 a 13 Jueces)
Flujo: Cuenta operacional – tribunales reformados parte 1

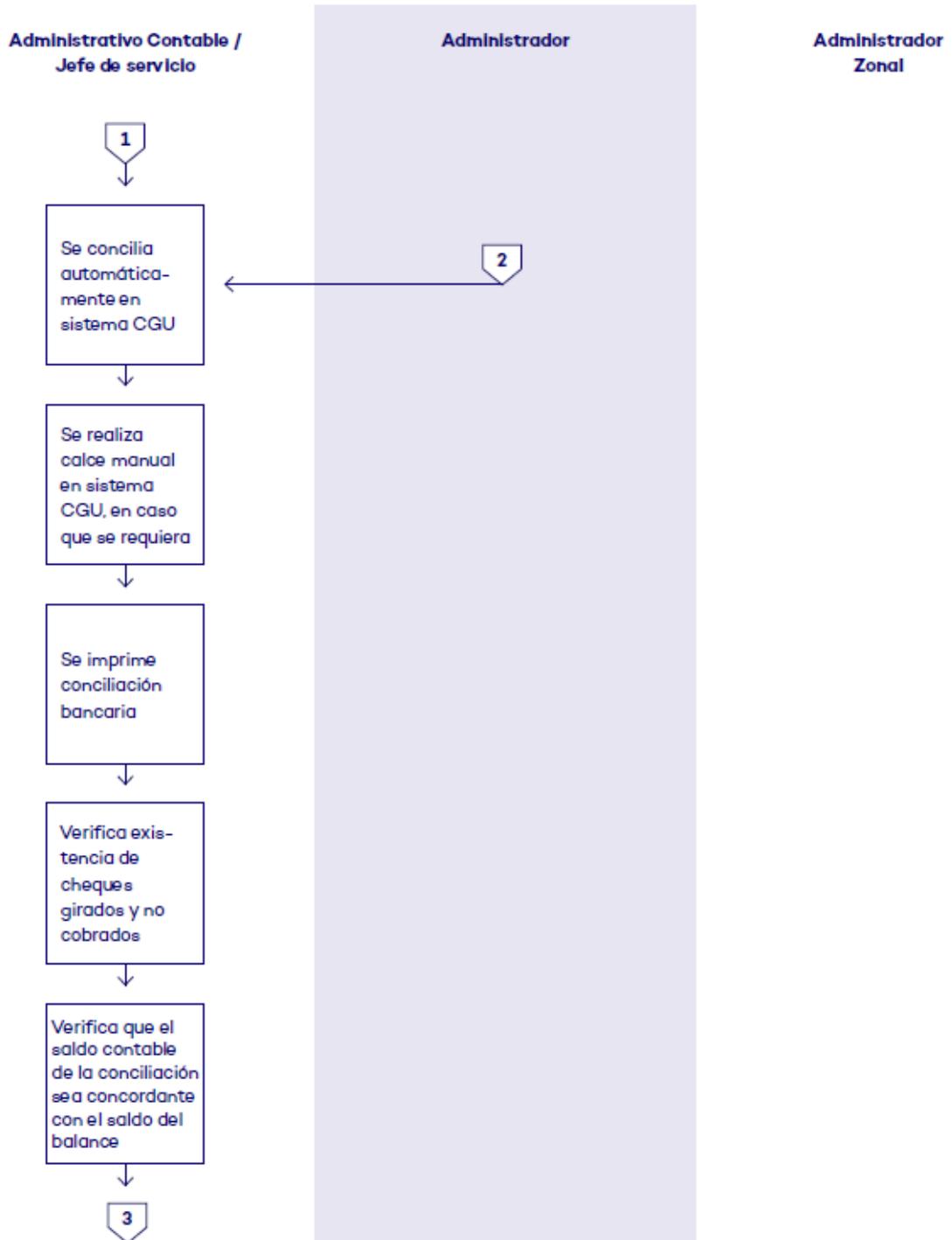


Flujo de proceso

Tipo: Tribunal de Familia
Subtipo: Tamaño mayor 3 (entre 10 a 13 Jueces)
Flujo: Cuenta operacional – tribunales reformados parte 2

○ inicio / fin △ decisión
□ actividad

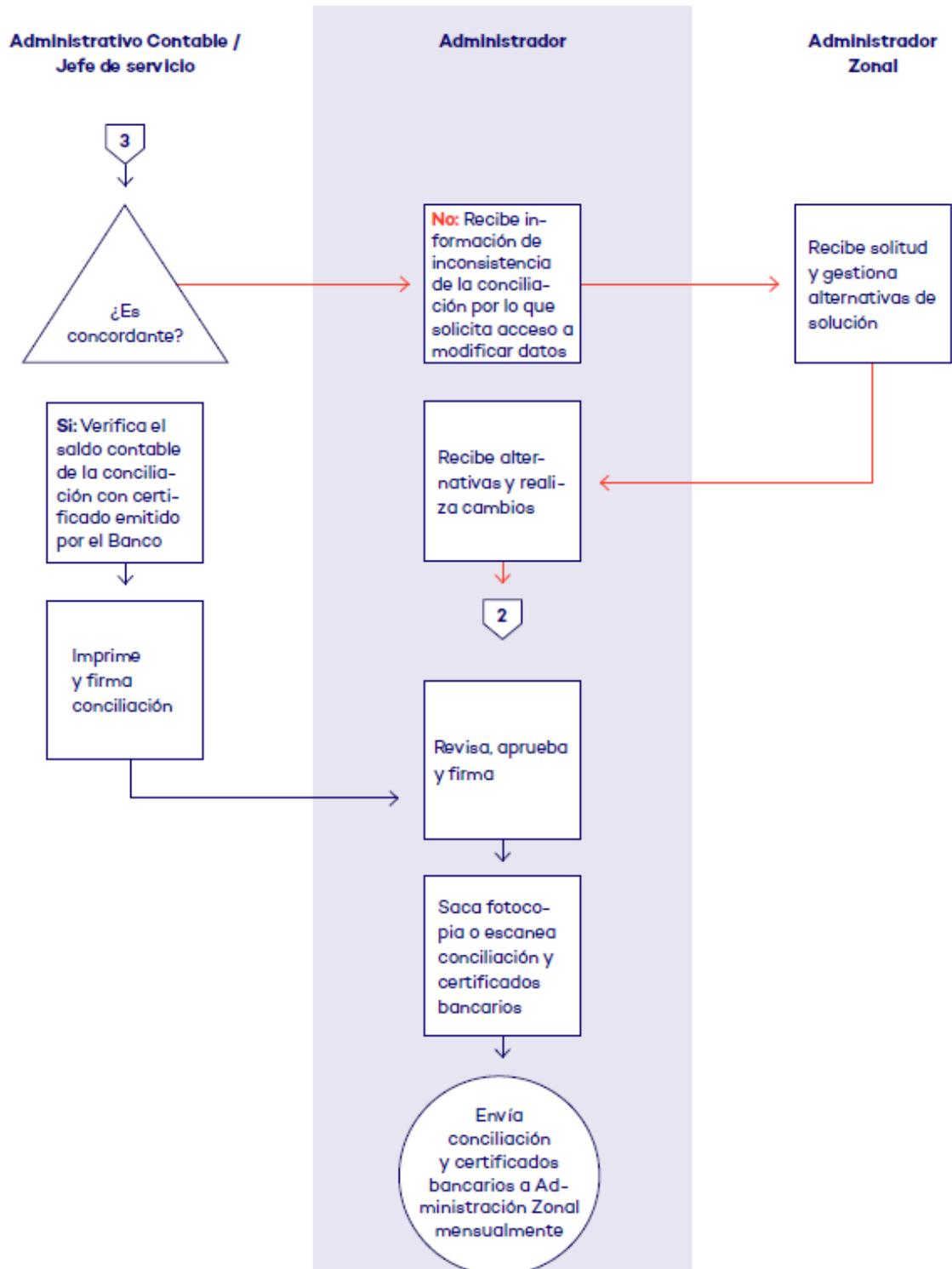
Materiales docentes Academia Judicial



Flujo de proceso

Tipo: Tribunal de Familia
Subtipo: Tamaño mayor 3 (entre 10 a 13 jueces)
Flujo: Cuenta operacional – tribunales reformados parte 3

○ inicio / fin △ decisión
□ actividad



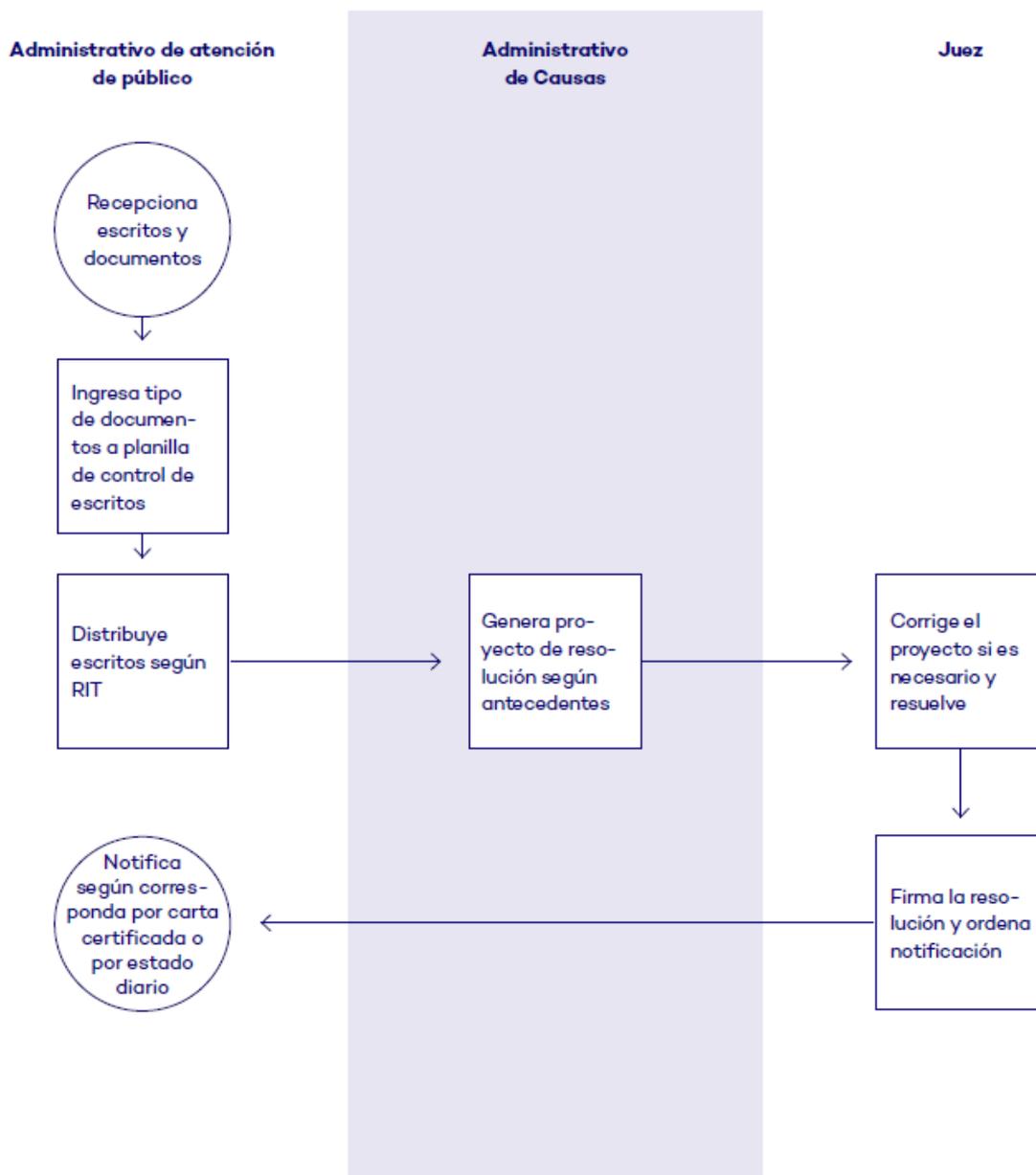
Nº 4: Unidad de Causas

Imagen obtenida del documento denominado Flujogramas de los tribunales del país. Juzgado de Familia tamaño Mayor, disponible en la página web del Poder Judicial dentro de la lengüeta “Institucional”, apartado Organización, aprobado en 2010 por la Excma. Corte Suprema.

Flujo de proceso

Tipo: Tribunal de Familia
Subtipo: Tamaño mayor 3 (entre 10 a 13 jueces)
Flujo: Proceso de ingreso y tramitación de escritos

○ inicio / fin
□ actividad



Nº 5: Unidad de Cumplimiento

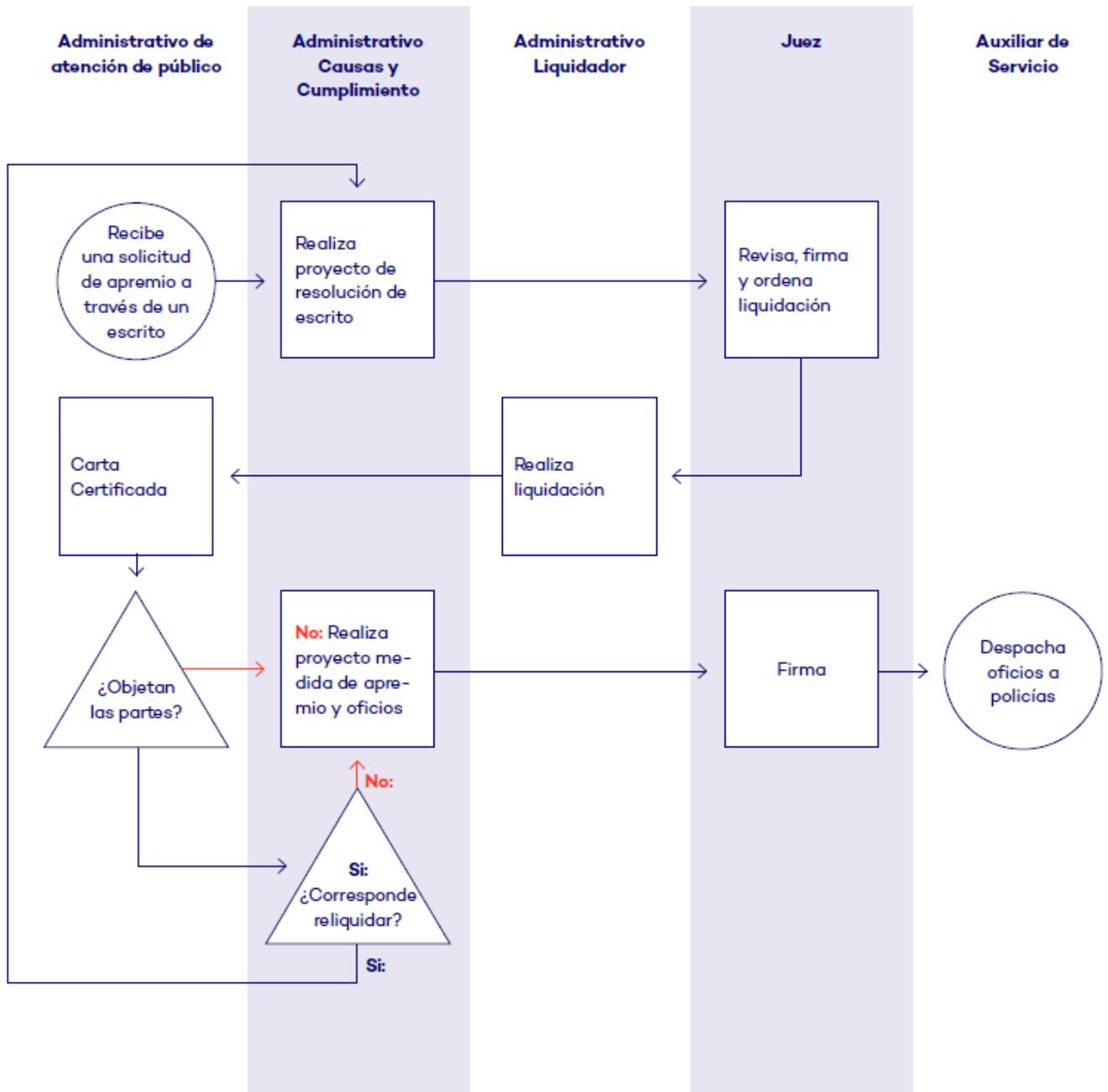
Imagen obtenida del documento denominado Flujogramas de los tribunales del país. Juzgado de Familia tamaño Mayor, disponible en la página web del Poder Judicial dentro de la lengüeta “Institucional”, apartado Organización, aprobado en 2010 por la Excm. Corte Suprema.

Flujo de proceso

Tipo: Tribunal de Familia
Subtipo: Tamaño mayor 3 (entre 10 a 13 jueces)
Flujo: Proceso de agendamiento de audiencia

○ inicio / fin △ decisión
□ actividad

Materiales docentes Academia Judicial



Nº 6:

Protocolo operativo de funcionamiento de tribunales por medios telemáticos durante la contingencia provocada por COVID-19. Aprieta la portada para ir al documento

