

Tribunales Laborales: nociones básicas de organización y funcionamiento

Autores

Mario

Alruiz

Valenzuela

Jaime

Cruces

Neira

Nelson

Lorca

Poblete

Juan

Villalón

Cabezas

Mario Alruiz Valenzuela

Ingeniero comercial de la Universidad de Talca y magíster en Educación para la educación superior por la Universidad Santo Tomás. A partir de 2001 y hasta la fecha, se desempeña en el Poder Judicial como Administrador de tribunal en el Juzgado de Letras del Trabajo de Talca. Desde 1999 ha ejercido también como docente del área de la administración y economía en instituciones de educación superior, actualmente lo hace en la Universidad Autónoma.

Autores

Jaime Cruces Neira

Magíster en Derecho por la Universidad de Talca, es abogado egresado de la Universidad de Concepción e ingresó al Poder Judicial en 2001, desempeñándose como Relator titular de la Ilma. Corte de Apelaciones de Talca. A partir de 2009, desde la entrada en funcionamiento del nuevo tribunal, ejerce el cargo de juez titular del Juzgado de Letras del Trabajo de Talca.

Academia
Judicial
de Chile

Diseño y
Diagramación:
Estudio Real
somosreal.cl

Material
docente N° 19
Santiago,
Chile 2021

ISBN N°
2022-A-1837

Nelson

Lorca
Poblete

Abogado de la Universidad de Talca y magíster en Derecho de esa misma casa de estudios, se desempeña en el Poder Judicial desde 2006. A partir de 2009 sirve el cargo de Relator de la Iltma. Corte de Apelaciones de Talca. Cuenta con experiencia de más de 15 años como docente de la asignatura de Derecho Procesal en la Universidad de Talca y, más recientemente, en la Universidad Santo Tomás.

Autores

Juan

Villalón
Cabezas

Licenciado en Ciencias de Administración e Ingeniero Comercial con mención en Informática de la Universidad de Talca. Posee diplomados en Gestión de empresas, Habilidades directivas y Gestión de tribunales, estando habilitado por la Academia Judicial como Capacitador de capacitadores. Ingresó al Poder Judicial en 2005 y actualmente se desempeña como Jefe de Unidad de Cumplimiento en el Juzgado de Letras del Trabajo de Talca.

Resumen

El presente material docente tiene por objetivo dar a conocer la composición básica de los Juzgados de Letras del Trabajo y de Cobranza Laboral y Previsional, así como su funcionamiento y principales procedimientos que la ley pone dentro de su competencia.

Asimismo, se pretende revisar la organización y funcionamiento de las diversas unidades que componen cada tribunal -según su tipología- a la luz de los principales procedimientos a cargo de cada una de ellas, identificando los protocolos y su relación con la gestión administrativa y la aplicación de la Ley de Tramitación Electrónica (N° 20.886), sin dejar de lado el uso de cada sistema de tramitación.

Palabras clave

Procedimientos – Sistemas – Unidades – Competencia –
Administración – Normas.

Índice de contenidos

1. Poder Judicial: generalidades, principales funciones, organización y composición	10
1.1 Definición y funciones principales	11
1.2 Organización	14
1.3 Corte Suprema	15
1.4 Cortes de Apelaciones	16
1.5 Tribunales de primera instancia	17
1.6 Transparencia y Poder Judicial	21
1.7 La Ética Judicial	23
Ejercicio práctico	24
2. Funcionamiento y composición de los Juzgados de Letras del Trabajo	25
2.1 Definición, competencias, tipologías, organización y funcionamiento en general	26
2.2 Su competencia en razón de la materia	28
2.3 La competencia en razón del territorio	30
2.4 Algunas cuestiones importantes en relación con la competencia	31
Ejercicio práctico	31
2.5 Organización	32
2.6 Funcionamiento en general	34
2.6.1 Normas que se aplican en los procedimientos que tramitan los Juzgados de Letras del Trabajo y de Cobranza Laboral y Previsional	34
2.7 Procedimientos de que conocen y cuándo procede su utilización	38
2.7.1 Procedimiento de aplicación general (arts. 446 a 462 del CT)	38
2.7.2 Procedimiento monitorio (arts. 496 a 502 del CT)	38
2.7.3 Procedimiento de reclamación de multas y demás resoluciones administrativas (arts. 503 a 504 del CT)	38
2.7.4 Procedimiento de tutela laboral (arts. 485 al 495 del CT)	39
2.7.5 Procedimiento ejecutivo para el cumplimiento de la sentencia firme y otros títulos ejecutivos (arts. 463 a 473 del CT)	39
2.8 La tramitación de un procedimiento de aplicación general	40
2.8.1 El inicio del procedimiento	41
2.8.2 Análisis de admisibilidad y eventual declaración oficiosa	42

2.8.3	La contestación a la demanda o denuncia (art. 452 del CT)	44
2.8.4	La audiencia preparatoria (art. 453 del CT)	45
2.8.5	La audiencia de juicio (art. 454 del CT)	47
2.8.6	La sentencia	48
2.8.7	Eventuales recursos	48
2.8.8	Paso a cumplimiento (art. 462 del CT)	48
2.9	La tramitación de un procedimiento monitorio	49
2.9.1	La fase administrativa	49
2.9.2	Inicio del procedimiento	50
2.9.3	Análisis de admisibilidad y eventual declaración oficiosa	50
2.9.4	Resolución del juez acerca de la demanda (art. 500 del CT)	50
2.9.5	Reclamo de la resolución en el procedimiento monitorio	51
2.9.6	La audiencia única	51
2.10	La tramitación de un procedimiento de tutela laboral. Algunas reglas especiales.	53
2.11	El reclamo de multas y resoluciones administrativas	55
	Ejercicio práctico	56
3.	Unidades de Administración de Causas, de Sala y de Cumplimiento	57
3.1	Objetivo y principales cargos de cada unidad (en tribunales de tamaño mayor) o sub-unidad (en los de tamaño mediano o menor)	58
3.1.1	Unidad de Administración de Causas	58
3.1.2	Unidad de Sala	58
3.1.3	Unidad de Cumplimiento	71
3.1.4	Cargos y funciones principales en la Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento	72
3.2	Tramitación y distribución de causas	88
3.2.1	Ingreso	88
3.2.2	Distribución de causas	89
3.2.3	Solicitudes y presentaciones	89
3.2.4	Control y resolución de escritos en los plazos establecidos	90
3.3	Agendamiento de audiencias	92

	Ejercicio práctico	94
	3.4 Cumplimiento de sentencias y otros títulos ejecutivos	95
4.	Unidad de Atención de Público	97
4.1	Integrantes y principales funciones de la Unidad de Atención de Público	102
4.1.1	Integrantes	102
4.1.2	Funciones de la unidad de atención de público	102
4.2	Protocolos de Atención de Usuarios	108
4.2.1	Protocolo de Atención de Usuarios con Menor Conocimiento Jurídico	109
4.2.2	Protocolo de Atención de Usuarios con Mayor Conocimiento Jurídico	111
4.3	Manejo de usuarios complejos	114
4.4	Sistemas públicos de información para la atención de usuarios	115
4.4.1	Portal web del Poder Judicial	115
4.4.2	Información sobre audiencias	117
4.4.3	Traducción para las personas con dificultades de comunicación	117
4.5	Notificaciones y citaciones	118
4.6	Registro de información de instituciones relacionadas	119
4.7	Documentación recibida y correspondencia despachada	122
4.7.1	Principales documentos recibidos por los tribunales	122
4.7.2	Principales documentos despachados por los tribunales	124
	Ejercicio práctico	126
5.	Unidad de Servicios	127
5.1	Organización y principales funciones	128
5.1.1	Integrantes	128
5.2	Funciones de la Unidad de Servicios	131
5.2.1	Planificación de compras anuales	132
5.2.2	Adquisiciones	132
5.3	Convenio marco	134
5.4	Licitación pública	136

5.5	Licitación privada	137
5.6	Trato directo (Contratación directa)	139
5.7	Compra Ágil	140
5.7.1	Orientaciones sobre el uso del mecanismo de Compra Ágil	141
5.7.2	Directrices para el uso del mecanismo de Compra Ágil	143
5.8	Autorización de compras y delegación de facultades	148
5.8.1	Administración de la bodega y su resguardo	148
5.8.2	Dirección y control de activo fijo y equipos críticos	151
5.8.3	Recaudación, custodia y depósito de fondos que ingresen al tribunal	153
5.8.4	Gestión de requerimientos de soporte técnico	154
5.8.5	Control de la gestión de las cuentas corrientes del tribunal	155
5.9	Cuenta corriente Operacional	156
5.9.1	Planilla de control	156
5.9.2	Control, registro de facturas, egreso y giro de cheques	156
5.9.3	Copia cedible	157
5.9.4	Fondo fijo para gastos menores	157
5.10	Cuenta corriente Jurisdiccional	161
6.	Tramitación electrónica	166
6.1	Ley N° 20.886 (Auto acordado N° 71-2016): características	167
6.1.2	Principios que rigen la tramitación electrónica	168
6.2	Dispositivos electrónicos: Firma Electrónica Avanzada y georreferenciación	170
6.2.1	Firma Digital Electrónica (Ley N° 19.799)	171
6.2.2	Características Firma Electrónica Avanzada	172
6.2.3	Georreferenciación	175
6.3	Uso de los sistemas SITLA y SITCO	177
7.	Gestión administrativa	181
7.1	Planificación	182
7.1.1	Recursos humanos	183

7.1.2	Servicios	185
7.1.3	Procesos	185
7.2	Organización	188
7.3	Dirección	190
7.4	Control	191
7.5	Gestión administrativa y principales procedimientos	192
75.1	Distribución del personal	192
	Ejercicio práctico	198
75.2	Modelos de polifuncionalidad y matriz de subrogaciones	198
	Ejercicio práctico	200
75.3	Protocolo de inducción al personal nuevo	202
75.4	Decretos económicos	207
75.5	Metas de gestión de desempeño colectivo y eficiencia institucional	208
Anexos		215

1

Poder Judicial: generalidades, principales funciones, organización y composición

Objetivo

Que los funcionarios puedan conocer y comprender la organización y funcionamiento del Poder Judicial, su estructura orgánica, principales facultades y competencia, así como las características generales de la Corte Suprema, las Cortes de Apelaciones y los tribunales de primera instancia.

Videocápsula: [Atribuciones y facultades del Poder Judicial](#)

1.1 Definición y funciones principales

Dentro de la estructura del Estado, históricamente se han distinguido tres poderes, cada uno con sus funciones específicas. Así, encontramos al Poder Ejecutivo, encabezado por el Presidente de la República y cuya función es dirigir políticamente al país; al Poder Legislativo, conformado por el Congreso, cuya misión fundamental es dictar las leyes que regulan la vida en sociedad, y al Poder Judicial, que conforman los tribunales de justicia, con la función de decidir los conflictos jurídicos que puedan presentarse en el territorio nacional.

El Poder Judicial, entonces, es uno de los tres poderes del Estado.

Es importante señalar que la separación del poder estatal en tres cauces (ejecutivo, legislativo y judicial) permite la especialización de las funciones de cada uno y la existencia de controles recíprocos entre ellos. Además, es una de las bases más importantes del Estado de derecho contemporáneo.

En Chile, el Poder Judicial está conformado por tribunales de justicia que conocen y resuelven sobre diversas materias. Así, nos encontramos con tribunales con competencia civil, penal, laboral, cobranza laboral y previsional y familia.

La principal función que cumple el Poder Judicial es el ejercicio de la jurisdicción, esto es, conocer de las causas que se le presentaren, resolverlas y hacer ejecutar lo resuelto.

El trabajo del Poder Judicial está enfocado, en este sentido, a generar confianza entre los ciudadanos, fortaleciendo la democracia y contribuyendo a la paz social. Para ello, cumple su función de administrar justicia de manera honesta, confiable y eficiente, bajo el concepto de servicio de calidad a las personas, donde priman el respeto, la no discriminación y el más amplio acceso a la justicia.

La principal función que cumple el Poder Judicial es el ejercicio de la jurisdicción, esto es, conocer de las causas que se le presentaren, resolverlas y hacer ejecutar lo resuelto. En efecto, de acuerdo al artículo 76 de la Constitución Política de la República, la “facultad de conocer de las causas civiles y criminales, de resolverlas y de hacer ejecutar lo juzgado, pertenece exclusivamente a los tribunales establecidos por la ley. Ni el Presidente de la República ni el Congreso pueden, en caso alguno, ejercer funciones judiciales, avocarse causas pendientes, revisar los fundamentos o contenido de sus resoluciones o hacer revivir procesos fenecidos”.

El trabajo del Poder Judicial está enfocado, en este sentido, a generar confianza entre los ciudadanos, fortaleciendo la democracia y contribuyendo a la paz social. Para ello, cumple su función de administrar justicia de manera honesta, confiable y eficiente, bajo el concepto de servicio de calidad a las personas, donde priman el respeto, la no discriminación y el más amplio acceso a la justicia.

Para el correcto desempeño de los tribunales en su función, se han establecido ciertos principios que son ineludibles a la hora de impartir justicia.

Uno de esos principios fundamentales es el de **independencia** en la función del juez. Dicho principio es recíproco frente a los restantes entes estatales, pues consiste, por un lado, en que ni el Poder Ejecutivo ni el Legislativo se pueden inmiscuir en funciones propias de los tribunales que conforman el Poder Judicial y, por otro, en que al propio Poder Judicial le está prohibido mezclarse, a su turno, en las atribuciones de otros poderes públicos, tal como lo prescribe expresamente el artículo 4° del Código Orgánico de Tribunales, garantizando de esa manera el principio de separación de funciones que sustenta nuestro ordenamiento constitucional, al que se hizo referencia al inicio.

Junto a la cobertura que significa el principio de independencia y en complemento del mismo, los tribunales ordinarios de justicia y los tribunales especiales que integran el Poder Judicial están dotados de la denominada **potestad de imperio** para hacer cumplir sus resoluciones. Esta facultad queda consagrada expresamente en

el citado artículo 76 de la Carta Fundamental, al disponer que para hacer ejecutar sus resoluciones y practicar o hacer practicar los actos de instrucción que determine la ley, los tribunales podrán impartir órdenes directas a la fuerza pública o ejercer los medios de acción conducentes de que dispusieren.

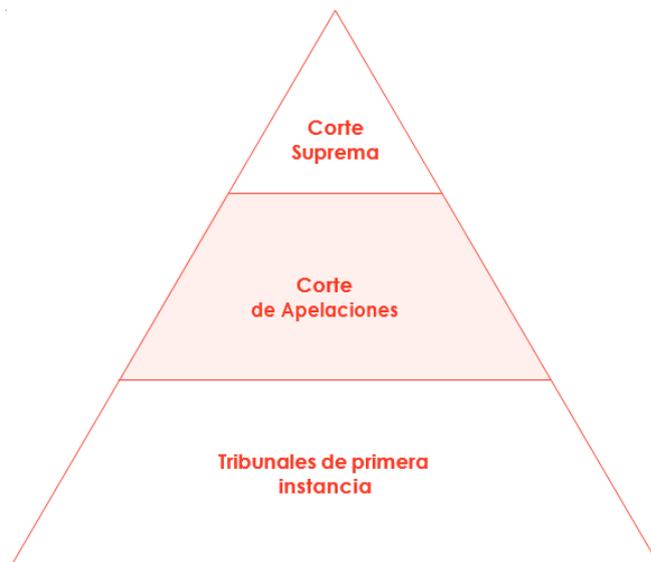
De esta forma, nuestro ordenamiento constitucional y legal asegura la señalada independencia del Poder Judicial en las resoluciones que adopte al interior del proceso judicial, así como en la fase de ejecución de tales resoluciones, lo que lo dota no solo de autonomía a las decisiones que en ejercicio de su función adopte, sino también de su debida eficacia.

La actuación de los tribunales de justicia está informada, además de la independencia, por los principios de legalidad, territorialidad, pasividad, inamovilidad, inexcusabilidad, responsabilidad y publicidad.

1.2 Organización

Como se dijo, el Poder Judicial está conformado por los tribunales de justicia. Sin perjuicio de ello, en su interior existe una organización que se afinca, fundamentalmente, en la jerarquía de los tribunales que lo conforman.

La mejor manera de entender esta estructura jerárquica es imaginarse una pirámide. A la cabeza de esa pirámide se encuentra la Corte Suprema, que es el máximo tribunal del país y tiene su asiento en la ciudad de Santiago. Bajo ella se sitúan 17 Cortes de Apelaciones ubicadas en las distintas regiones del país (dos ellas en la Región Metropolitana). De estas últimas dependen los tribunales de primera instancia, distribuidos en todo el territorio nacional y que son los órganos que se ubican en la base de la pirámide aludida.



1.3 Corte Suprema

A la cabeza del Poder Judicial se encuentra la Corte Suprema de Justicia, que es el máximo tribunal del país. Se trata de un tribunal colegiado, con sede en la capital de la República y compuesto de 21 miembros, denominados ministros, uno de los cuales es su presidente, siendo designado por sus pares para ejercer durante dos años en esa función. Los ministros son designados por el Presidente de la República con acuerdo del Senado, quien los elige a partir de una nómina de cinco personas que, en cada caso, propone la Corte Suprema.

De los 21 integrantes de la Corte Suprema, 16 deben provenir de la carrera judicial y 5 deberán ser abogados ajenos a la administración de justicia, tener a lo menos 15 años de título, haber destacado en la actividad profesional o universitaria y cumplir los demás requisitos que señale la ley orgánica constitucional respectiva.

A la Corte Suprema, como máximo tribunal del país, le corresponde la superintendencia directiva, correccional y económica de todos los tribunales de la nación, con excepción del Tribunal Constitucional, el Tribunal Calificador de Elecciones y los Tribunales Electorales Regionales.

La Corte Suprema funciona dividida en salas especializadas o en pleno, según lo determine la ley para las materias que le corresponda conocer. Cada sala debe funcionar con cinco miembros y el tribunal pleno con la mayoría absoluta de miembros en ejercicio. Corresponderá a la Corte Suprema, mediante auto acordado, establecer cada dos años las materias de que conocerá cada una de las salas en que se divida, tanto en funcionamiento ordinario como extraordinario. Al efecto, especificará la o las salas que conozcan de materias civiles, penales, constitucionales, contencioso-administrativas, laborales, de menores, tributarias, u otras que el propio tribunal determine.

1.4 Cortes de Apelaciones

En nuestro país existen 17 Cortes de Apelaciones, con asiento en Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Santiago, San Miguel, Rancagua, Talca, Chillán, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.

Cada Corte de Apelaciones tiene su propio territorio jurisdiccional y el número de integrantes que les designa la ley. Los miembros de las Cortes de Apelaciones reciben el nombre de ministros y cada Corte ejerce su jurisdicción sobre un cierto territorio compuesto por un conjunto de provincias o una región. Actualmente, solo la Región Metropolitana posee dos Cortes de Apelaciones (Santiago y San Miguel).

Al igual que la Corte Suprema, las Cortes de Apelaciones funcionan en salas o como tribunal pleno. Las salas deben estar integradas por tres miembros cada una y el tribunal pleno requiere un quórum mínimo de la mayoría de sus miembros en ejercicio para funcionar.

En general, se puede decir que las materias entregadas al conocimiento de una Corte de Apelaciones son los recursos de apelación deducidos en contra de resoluciones pronunciadas por los tribunales de primera instancia. Es por ello que recibe el nombre de tribunal de alzada o de segunda instancia.

1.5 Tribunales de primera instancia

En la base del Poder Judicial se encuentran los tribunales de primera instancia, que son, salvo excepciones, los primeros en ser llamados a conocer de los distintos asuntos que se han judicializado. Actualmente, son tribunales de primera instancia:

- **Juzgados de Letras en lo Civil**, llamados a resolver asuntos de naturaleza contenciosa o no contenciosa civil. Destacan los juicios ordinarios por incumplimiento de contratos, por indemnización de perjuicios, juicios de arrendamiento, juicios ejecutivos, etcétera. Su estructura organizacional se compone de un juez, un secretario y funcionarios de apoyo administrativo.
- **Juzgados de Garantía**, a los que corresponde el conocimiento de los delitos, la aplicación de las penas, la protección a los ofendidos y, en general, garantizar los derechos de todos los intervinientes del proceso penal. Son tribunales compuestos por uno o más jueces con competencia en un mismo territorio jurisdiccional, que actúan y resuelven unipersonalmente los asuntos sometidos a su conocimiento.
- **Tribunales de Juicio Oral en lo Penal**, tribunales colegiados que funcionan en una o más salas constituidas por tres miembros, cada una dirigida por un juez presidente de sala. A los Tribunales de Juicio Oral en lo Penal les corresponde el juzgamiento de causas por crimen o simple delito, salvo aquellas relativas a simples delitos cuyo conocimiento y fallo corresponda a un juez de garantía; también las resoluciones sobre libertad o prisión preventiva de los acusados puestos a su disposición y, en general, resolver los demás asuntos que la ley procesal penal les encomiende.
- **Juzgados de Familia**, que como su nombre lo indica conocen la mayor parte de las materias de familia, esto es, aquellas en que se ve implicado un niño, niña o adolescente, y todas las cuestiones relativas a violencia intrafamiliar que no sean constitutivas de delito. Los Juzgados de Familia tendrán el

número de jueces que para cada caso señala la Ley N° 19.968 y contarán, además, con un consejo técnico, un administrador y una planta de empleados de secretaría, y se organizarán en unidades administrativas. Conocen de causas sobre divorcio, separación judicial, cuidado personal de niños, niñas y adolescentes, cuestiones sobre relación directa y regular, demandas de alimentos, vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, acciones de filiación, adopciones, violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, entre otros asuntos.

- **Juzgados de Letras del Trabajo**, encargados de conocer de las causas laborales, es decir aquellas que se suscitan entre trabajadores y empleadores. Fundamentalmente, resuelven cuestiones relativas a la interpretación y aplicación de los contratos individuales o colectivos del trabajo, o de las convenciones y fallos arbitrales en materia laboral; a la aplicación de las normas sobre organización sindical y negociación colectiva; a lo relativo a las normas de previsión o seguridad social; también conocen de los juicios en que se demande el cumplimiento de obligaciones que emanen de títulos a los cuales las leyes laborales y de previsión o de seguridad social otorguen mérito ejecutivo, salvo que exista, dentro de la misma jurisdicción, juzgados de cobranza laboral y previsional, en cuyo caso a estos les corresponde su conocimiento; de las reclamaciones que procedan contra resoluciones dictadas por autoridades administrativas en materias laborales, previsionales o de seguridad social; de los juicios en que se pretenda hacer efectiva la responsabilidad del empleador derivada de accidentes del trabajo o de enfermedades profesionales, y de todas aquellas materias que las leyes entreguen a juzgados de letras con competencia en lo laboral. En las comunas que no sean territorio jurisdiccional de los juzgados de letras del trabajo, conocerán de las materias antes señaladas los juzgados de letras.
- **Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional**, responsables del cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales. En el país existen cuatro juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, con asiento en las comunas de Valparaíso, Concepción, San Miguel y Santiago. Resuelven sobre los juicios en que se

demande el cumplimiento de obligaciones que emanen de títulos a los cuales las leyes laborales y de previsión o seguridad social otorguen mérito ejecutivo, y sobre la ejecución de todos los títulos ejecutivos regidos por la Ley N° 17.322, relativa a la cobranza judicial de imposiciones, aportes y multas en los institutos de previsión (cotizaciones previsionales, de salud, seguro de cesantía, mutuales de seguridad y cajas de compensación).

En aquellas comunas en que no existen juzgados de cobranza laboral y previsional, esta competencia es ejercida por los juzgados de letras del trabajo. Ambos fueron creados por la Ley N° 20.022 y entraron en funcionamiento de manera gradual, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 16, modificado por la Ley N° 20.052, en las siguientes fechas: en las regiones III y XII, la ley comenzó a regir el 31 de marzo de 2008; en las regiones I, IV, V y XIV, a partir del 31 de octubre de 2008; en las regiones II, VI, VII y VIII, el 30 de abril de 2009; en la Región Metropolitana, el 31 de agosto de 2009, y en las regiones IX, X, XI y XV, la ley comenzó a regir el 30 de octubre de 2009.

- **Juzgados de Letras de competencia común**, tribunales de primera instancia encargados de impartir justicia en dos o más competencias (civil, garantía, familia, cobranza, laboral). Son tribunales unipersonales de primera instancia y están compuestos por un juez letrado, un secretario abogado y un número variable de funcionarios administrativos o personal de secretaría. Habitualmente tienen jurisdicción común, esto es, conocen todo tipo de asuntos; sin embargo, también, existen juzgados especializados en materias penales, civiles, de familia y de trabajo. De acuerdo a la jurisdicción asignada, los Juzgados de Letras de competencia común se dividen en asiento de Corte de Apelaciones, capital de Provincia y comuna o agrupación de comunas, sin constituir esto una dependencia jerárquica. Producto de las reformas procesales de los últimos años, muchos juzgados de letras poseen competencia en materias de garantía, familia, laboral y cobranza, además de las materias civiles.

- **Juzgados de Letras de dos jueces**, también denominados bicéfalos, son tribunales de competencia común formados por dos jueces, que sin embargo actúan jurisdiccionalmente de forma unipersonal (cada causa es conocida y resuelta por un solo juez). Tal como los juzgados de letras tradicionales, pueden tener competencia en materias de garantía, familia, laboral y cobranza, además de materias civiles. Están compuestos por dos jueces, un administrador, un jefe de unidad y un número variable de funcionarios administrativos o personal de secretaría.

1.6 **Transparencia y Poder Judicial**

El Poder Judicial chileno desarrolla su labor cumpliendo altos estándares en materia de transparencia, a nivel nacional e internacional, con una política de amplia publicidad, conforme a lo establecido en la Constitución Política de la República, en el Código Orgánico de Tribunales y en la Ley N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En el mundo actual, en todas las actividades que desarrollan los Estados, la transparencia en sus actuaciones ha adquirido una importancia que no puede soslayarse. La necesidad de controlar los actos públicos tiene en la transparencia a un aliado importante.

El Poder Judicial chileno desarrolla su labor cumpliendo altos estándares en materia de transparencia, a nivel nacional e internacional, con una política de amplia publicidad, conforme a lo establecido en la Constitución Política de la República, en el Código Orgánico de Tribunales y en la Ley N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Su política de comunicaciones establece el compromiso institucional de entregar información a la ciudadanía en forma transparente, asertiva, con un lenguaje comprensible y sin más límite que las exigencias legales que establecen la reserva o secreto de asuntos específicos.

Para asegurar el cumplimiento de este objetivo, el Poder Judicial de Chile posee una Comisión de Transparencia encargada de velar, promover e impulsar iniciativas que contribuyan al fortalecimiento de la transparencia como valor institucional, así como también conocer y resolver las peticiones que en esta materia realice la ciudadanía.

Los esfuerzos desplegados han permitido posicionar al Poder Judicial como uno de los más accesibles a través de canales electrónicos, obteniendo destacados lugares en los rankings internacionales elaborados por el Centro de Justicia de las Américas (CEJA), de la Organización de Estados Americanos (OEA).

A partir de diciembre de 2013, el Poder Judicial de Chile es parte voluntaria del Portal de Transparencia del Estado, que integra junto a otras instituciones como la Contraloría General de la República y la Cámara de Diputados.

En este ámbito, se exige a los miembros del Poder Judicial, como garantía de los principios de probidad y transparencia, presentar declaraciones juradas de intereses, de patrimonio y de no ser dependiente de sustancias o drogas estupefacientes o sicotrópicas ilegales.

En materia de transparencia activa, el Poder Judicial, junto con cumplir la obligación de mantener información permanentemente actualizada en su página web, publica información adicional, como la votación de los candidatos a ministros de la Corte Suprema y la publicación de sus antecedentes en el sitio web; los concursos públicos para la selección de abogados integrantes; o las declaraciones de patrimonio, intereses y currículos de todos los ministros de la Corte Suprema y ministros de las Cortes de Apelaciones del país.

1.7 La Ética Judicial

La Ética Judicial está estrechamente relacionada con el principio de independencia judicial e implica el deber, de todo juez, de adoptar las normas más elevadas posibles de conducta personal y profesional. Se inspira en los siguientes principios:

- de *dignidad*, que requiere a todo miembro del Poder Judicial ejercer su cargo absteniéndose de toda conducta contraria a la seriedad y decoro que el cargo exige;
- de *probidad*, que consiste en el deber de actuar con rectitud y honestidad, procurando prestar un servicio que satisfaga el interés general de la Justicia y desechando todo provecho o ventaja personal que pueda lograr por sí o a través de otras personas;
- de *integridad*, que implica una conducta recta e intachable que promueva la confianza de la comunidad en la Justicia;
- de *independencia*, que importa que tanto los jueces como los demás funcionarios judiciales deban, en conjunto e individualmente, velar por la autonomía de los tribunales y hacerla respetar en toda circunstancia;
- de *prudencia*, consistente en que todo miembro del Poder Judicial debe actuar con diligencia, tino y criterio frente a todas las materias en que le corresponda intervenir en razón o con ocasión de sus funciones, procurando que la forma como las ejercen inspire confianza a la comunidad;
- de *dedicación*, pues jueces y demás funcionarios judiciales deberán tener una disposición permanente a desempeñar sus cargos con acuciosidad, conocimiento y eficiencia, actuando con equidad y diligencia en todas las funciones que deban cumplir;
- de *sobriedad*, por el cual jueces y otros funcionarios del Poder Judicial deben demostrar templanza y austeridad tanto en el ejercicio de sus cargos como en su vida social, evitando toda ostentación que pueda plantear dudas sobre su honestidad y corrección personales;

- de *respeto*, que exige a los jueces y demás funcionarios judiciales demostrar respeto por la dignidad de todas las personas, en las audiencias y otras actuaciones que lleven a cabo con motivo del desempeño de sus cargos;
- de *reserva*, vale decir que jueces y demás funcionarios judiciales guarden absoluta reserva sobre todos los asuntos de los que tomen conocimiento y que así lo exijan, absteniéndose de darlos a conocer, emitir opiniones públicas o privadas a su respecto, permitir que sean conocidos por otras personas y utilizar la información que posean, en razón de sus funciones, para beneficio propio o ajeno;
- por último, la *prohibición de recibir estímulos pecuniarios* impide a jueces y demás funcionarios judiciales de recibir por el ejercicio de sus labores incentivos de carácter pecuniario que excedan lo simbólico, pues ello, aparte de crear un ambiente público desfavorable a la función judicial en general, afecta seriamente la independencia e imparcialidad de esos funcionarios.

La Corte Suprema cuenta con una Comisión de Ética que tiene por objeto prestar cooperación al pleno del tribunal en el ejercicio de funciones de prevención, control y corrección del comportamiento de los ministros y del Fiscal Judicial de la Corte. Está conformada por el presidente titular de la Corte Suprema, quien la preside, y por dos ministros titulares nombrados por el pleno de la Corte Suprema a proposición de su presidente. A la Comisión le corresponde conocer las conductas que puedan importar una contravención a la Ética Judicial o que sean reñidas con la probidad y la moral, desempeñando su labor con miras a su prevención, control y corrección. La Comisión debe guardar estricta y total reserva sobre las materias, asuntos, antecedentes y documentos que se relacionen con sus actuaciones.

Ejercicio práctico

Señalar distintas situaciones en la que pudiese estar involucrada la imparcialidad del juez o el modo transparente de trabajar de un funcionario, debiendo los alumnos argumentar su postura, generándose un debate o retroalimentación en relación a ellas.



Funcionamiento y composición de los Juzgados de Letras del Trabajo

Objetivo

Que los funcionarios puedan conocer y comprender de manera sencilla qué es un Juzgado de Letras del Trabajo, cómo están constituidos por tipología a nivel nacional, cuáles son sus principales características y cómo es su conformación.

Videocápsula: [Juzgados de Letras del Trabajo y con competencia en Cobranza Laboral y Previsional](#)

2.1 Definición, competencias, tipologías, organización y funcionamiento en general

¿Qué son los Juzgados de Letras del Trabajo?

Sin perjuicio de que históricamente hubo órganos administrativos encargados de resolver conflictos laborales, los Juzgados Laborales como parte del Poder judicial aparecen en 1955, incluso con la existencia de Segunda Instancia especializada a través de las Cortes del Trabajo. Los Juzgados Laborales fueron suprimidos en el año 1976, siendo nuevamente instaurados en 1986, sin Cortes del Trabajo y solo en algunas comunas del país, antes de ser nuevamente suprimidos para dar paso a la Reforma Procesal Laboral, con la creación de los actuales Juzgados de Letras del Trabajo y de Cobranza Laboral y Previsional (Ley N° 20.022).

Los **Juzgados de Letras del Trabajo** son tribunales especiales establecidos en el Código del Trabajo y creados por la Ley N° 20.022 (de 30.05.2005), con asiento en algunas comunas del país, que forman parte del Poder Judicial y están encargados de resolver los conflictos que se suscitan entre trabajadores y empleadores; entre estos últimos y el Estado, que fiscaliza el cumplimiento de las leyes laborales, y también, en aquellos territorios en que no existen Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, conocen de la cobranza ejecutiva de títulos laborales y previsionales.

La misma Ley N° 20.022 crea cuatro tribunales especiales para conocer de la cobranza ejecutiva laboral y previsional, denominados Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, en las comunas de Santiago, San Miguel, Concepción y Valparaíso.

En aquellas comunas, o agrupación de ellas, en que no existan Juzgados de Letras del Trabajo o Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, conocerán de sus respectivas materias los denominados Juzgados de Letras con competencia en lo Civil o los juzgados denominados Mixtos (artículo 422 del Código del Trabajo).

2.2 Su competencia en razón de la materia

¿Qué asuntos o materias deben resolver los Juzgados de Letras del Trabajo?

La competencia de estos tribunales está determinada por la ley en el artículo 420 del Código del Trabajo y algunas leyes especiales. Estas materias son:

- cuestiones suscitadas entre empleadores y trabajadores por la interpretación o aplicación de leyes laborales, o contratos individuales o colectivos del trabajo o fallos arbitrales en materia laboral, como una acción para calificar un despido como indebido, o la petición para declarar lo que se conoce como nulidad del despido, o el cobro de prestaciones laborales, etcétera;
- conflictos que surgen por aplicación de las normas sobre organización sindical y negociación colectiva, como por ejemplo una acción que se deduzca para pedir la disolución de un sindicato;
- conflictos derivados de la aplicación de leyes sobre previsión o de seguridad social, que planteen pensionados, trabajadores activos o empleadores.

Estos tribunales no revisan resoluciones sobre declaraciones de invalidez o sobre otorgamiento de licencias médicas (eso lo ven los órganos administrativos o instituciones de seguridad social, como las distintas superintendencias o isapres).

Estos tribunales no revisan resoluciones sobre **declaraciones** de invalidez o sobre otorgamiento de licencias médicas (eso lo ven los órganos administrativos o instituciones de seguridad social, como las distintas superintendencias o isapres).

- procesos que se inicien para obtener el cumplimiento de obligaciones que consten en los llamados “títulos ejecutivos laborales”, como la carta de despido por necesidades de la empresa, un finiquito laboral, un reconocimiento hecho ante una Inspección del Trabajo
- reclamos que puedan hacer particulares contra resoluciones dictadas por autoridades administrativas en materias laborales, previsionales o de seguridad social, como el reclamo de una multa de la Inspección del Trabajo
- acciones que interpongan trabajadores o sus causahabientes (sucesores de una persona fallecida) para pedir que se declare

la responsabilidad contractual del empleador por los daños producidos como consecuencia de accidentes del trabajo o enfermedades profesionales

- todas aquellas materias que las leyes entreguen a juzgados de letras con competencia laboral, entre las cuales, algunas de las más importantes son:
 - a. el reclamo de un trabajador o un empleador contra la Inspección del Trabajo cuando esta resuelve un reclamo por el ejercicio del *Ius Variandi* (artículo 12 del Código del Trabajo)
 - b. la acción que deduzca un profesional de la educación del sector municipal que reclama por la terminación de su contrato (artículo 75 del Estatuto Docente)
 - c. la acción para pedir que se inicie el cobro ejecutivo de cotizaciones de seguridad social no pagadas (artículo 4 de la Ley N° 17.322)
 - d. los reclamos de multas aplicadas por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (artículo 75 de la Ley N° 19.518).

Vale recordar que el artículo 421 del Código del Trabajo establece la competencia especial de los Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional para conocer el juicio ejecutivo de títulos laborales y de cobranza de cotizaciones de seguridad social regido por la Ley N° 17.322. De no existir uno de aquellos juzgados en la jurisdicción correspondiente, esa materia la conocerá el Juzgado de Letras del Trabajo. Si no existe ninguno de ellos, toda la materia laboral y cobranza la debe conocer el Juzgado de Letras en lo Civil o bien el Juzgado con competencia común (artículo 422 del Código del Trabajo).

¿Tiene alguna relevancia la cuantía del asunto?

La cuantía es el valor de la cosa disputada, es decir, las sumas que se demanda, razón por lo que, en general, la cuantía del asunto la determina la demanda.

En los procedimientos laborales, la cuantía es relevante para la determinación del tipo de procedimiento (aplicación general o monitorio).

2.3 La competencia en razón del territorio

¿Cuándo un Juzgado de Letras del Trabajo es territorialmente competente?

Recordemos que cada tribunal es competente para conocer de las materias que le corresponden, pero en relación con el territorio que la ley determina, como lo establece el artículo 423 del Código del Trabajo. La regla es la siguiente:

- Será competente el tribunal que corresponda al domicilio del demandado o del lugar en que se presten o prestaron los servicios, eso a elección del demandante.
- Puede ser competente el tribunal del domicilio del demandante, siempre que el trabajador haya debido trasladar su residencia con motivo del contrato de trabajo y esa circunstancia conste en el mismo contrato, es decir, que el contrato de trabajo indique en sus cláusulas lo señalado anteriormente.

Los artículos 415 y 416 del Código del Trabajo establecen los territorios en los que tienen competencia los Juzgados de Letras del Trabajo y los Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional.

Los artículos 415 y 416 del Código del Trabajo establecen los territorios en los que tienen competencia los Juzgados de Letras del Trabajo y los Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional.

En Santiago existen dos Juzgados de Letras del Trabajo que comparten el mismo territorio jurisdiccional, razón por la cual es la Corte de Apelaciones de Santiago la que determina, anualmente, las normas que rigen para la distribución de las causas entre ambos tribunales (artículo 418 inciso segundo del Código del Trabajo).

2.4 Algunas cuestiones importantes en relación con la competencia

¿Cómo saber cuál es la materia para determinar si se es competente?

Se debe analizar la petición que se hace al tribunal en la respectiva demanda.

¿Qué ocurre si el tribunal no es competente?

El artículo 447 del Código del Trabajo obliga al tribunal a declarar de oficio cuando se estime incompetente, lo que significa que se debe analizar dicha cuestión cuando se interpone una demanda. Si se es incompetente se debe dictar una resolución que así lo declare y determine el tribunal que resulta ser competente (cuando sea en razón del territorio).

Se debe recordar que, de todas formas, la parte demandada puede oponer una excepción de incompetencia para que así lo declare el tribunal en la audiencia preparatoria.

¿Qué ocurre si al tribunal se remite una causa por otro juzgado que se estimó incompetente?

El tribunal que recibe la causa debe analizar si acepta la competencia (según las reglas señaladas más arriba) y de hacerlo, dicta una resolución que lo resuelve así. Si no la acepta, debe también dictarse una resolución que la rechaza y lo devuelve al tribunal remitente.

Ejercicio práctico

Se presentarán dos extractos de demandas y el alumno deberá analizar lo siguiente:

- Admisibilidad (conforme a los requisitos de forma)
- Competencia del tribunal relativa al territorio y absoluta (materia).
- Elaborar un proyecto de resolución, según sea el caso, conforme a las letras a) y b) precedentes.

2.5 Organización

Tipologías en los Juzgados de Letras del Trabajo

La tipología de tribunales dice relación con la fijación de categorías de juzgados, teniendo en consideración principalmente su **tamaño** (cantidad de personas que lo componen) y su **competencia** en razón de la materia de que conocen.

En relación con los Juzgados de Letras del Trabajo y Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, la actual conformación de su tipología es el resultado de su creación con la Ley N° 20.022 y varias modificaciones posteriores hechas por las leyes N° 20.252, 20.876 y 21.017, que han aumentado sucesivamente el número de jueces, profesionales y funcionarios de cada uno de ellos.

Actualmente, entonces, existen las siguientes tipologías de Juzgados de Letras del Trabajo:

- juzgados con un juez: Castro, Coyhaique y Punta Arenas.
- juzgados con dos jueces: Calama, Copiapó, San Felipe, Curicó, Los Ángeles, Puente Alto, Valdivia, Osorno y Arica.
- juzgados con tres jueces: Iquique, San Bernardo, Talca, Puerto Montt y Chillán.
- juzgados con cuatro jueces: La Serena, San Miguel y Rancagua.
- juzgados con cinco jueces: Antofagasta y Temuco.
- juzgados con seis jueces: Valparaíso y Concepción.
- los Juzgados de Letras del Trabajo de Santiago: cada uno con diez y nueve jueces.

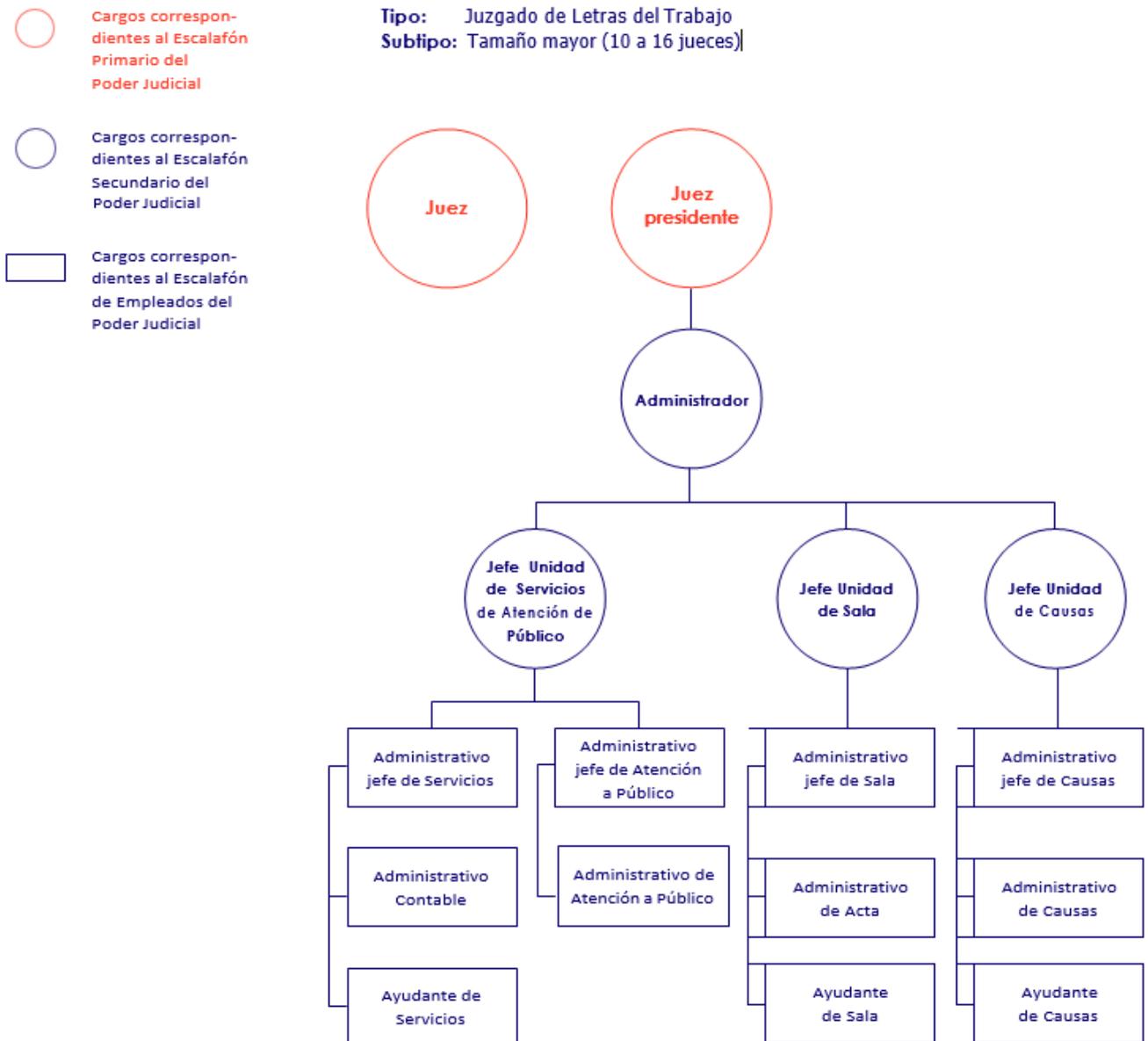
En cuanto a los Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, funcionan en cuatro sedes bajo las siguientes tipologías:

- juzgados de dos jueces: Valparaíso, Concepción y San Miguel.
- el Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional de Santiago: con nueve jueces.

Es el número de jueces lo que determina la cantidad de profesionales y funcionarios que tiene cada tribunal. Así, por ejemplo, la estructura y organización para un Juzgado de Letras del Trabajo de tamaño mayor es la que se muestra a continuación:

Estructura organizacional

Tipo: Juzgado de Letras del Trabajo
Subtipo: Tamaño mayor (10 a 16 jueces)



2.6 Funcionamiento en general

En los siguientes acápite, se revisarán los principales procedimientos declarativos: aplicación general u ordinaria, procedimiento de tutela laboral, procedimiento monitorio, reclamo de multas y otras resoluciones administrativas.

2.6.1 Normas que se aplican en los procedimientos que tramitan los Juzgados de Letras del Trabajo y de Cobranza Laboral y Previsional

2.6.1.1 Aplicación supletoria del Código de Procedimiento Civil y del procedimiento de aplicación general

La actual configuración de los procedimientos laborales fue establecida en la Ley N° 20.087, modificada por las leyes N° 20.260, 20.287 y 20.974.

Se deben aplicar las normas contempladas en los artículos 425 al 504 del Código del Trabajo. Si alguna cuestión no está regulada en ellas, solo procede aplicar las reglas del Código de Procedimiento Civil en sus Libros I y II y siempre que estas últimas no sean contrarias a los principios que informan los procedimientos laborales (aplicación supletoria).

Además de los procedimientos que establece el Código del Trabajo, las normas del procedimiento de aplicación general de los artículos 446 al 462 se deben aplicar al resto de los procedimientos cuando ellos no tengan una norma especial que los rijan. Lo anterior queda establecido en el artículo 432 del Código del Trabajo.

En la competencia de cobranza ejecutiva, el Código del Trabajo contempla también la aplicación supletoria del Código de Procedimiento Civil. Para el procedimiento de cumplimiento de sentencias ejecutoriadas (artículo 465 del Código del Trabajo), la ley establece que se deben aplicar las reglas especiales de los artículos 466 a 472. Si no hay regla expresa, ya sea en el Código respectivo o en otras leyes especiales, se deben aplicar las normas del Título XIX del Li-

bro Primero del Código de Procedimiento Civil, siempre que dicha aplicación no vulnere los principios que informan el procedimiento laboral, es decir, se aplican los artículos 231 al 251 del Código de Procedimiento Civil.

Por otra parte, para la tramitación de juicios ejecutivos en que se cobran otros títulos ejecutivos laborales (carta de despido por necesidades de la empresa, finiquitos laborales, conciliaciones, avenimientos, contratos colectivos o actas celebradas ante una Inspección del Trabajo que tengan reconocimiento de obligaciones), la tramitación se sujeta a lo que establece el artículo 471 del Código del Trabajo (que además se remite a las anteriores normas del cumplimiento de sentencias) y, en lo no regulado, también se aplican las normas del juicio ejecutivo del Código de Procedimiento Civil (artículos 434 a 544).

Por último, en materia de recursos o medios de impugnación, también hay reglas de aplicación de normas. Los recursos en materia laboral se rigen por las normas de los artículo 474 y siguientes del Código del Trabajo y, supletoriamente, por las normas del Libro Primero del Código de Procedimiento Civil.

2.6.1.2 Principios y características de los procedimientos que tramitan los Juzgados del Trabajo

- Las actuaciones en los procedimientos serán principalmente **orales**, salvo aquellas que se contemplen como **escritos** (demanda, resoluciones fuera de audiencia, contestación, sentencia, etcétera). Sin perjuicio de que sean orales las actuaciones, estas deben ser registradas íntegramente (artículo 425 del Código del Trabajo).
- Las actuaciones del tribunal y de las partes serán **públicas** y deben procurar ser **concentradas**, es decir, que en una sola actuación se realicen varias actividades de las partes y del tribunal (artículos 425 y 428 del CT).
- Los procedimientos se estructuran sobre la base de un régimen de **audiencias** y estas deben desarrollarse **siempre frente a un juez**, quien no puede delegar esa función (artículo 425 y 427 del CT).

- Una vez iniciado un procedimiento laboral por un particular, el o la juez debe actuar **de oficio** para el impulso del mismo procedimiento, por lo cual no procede el abandono del procedimiento (que es el término del proceso por inactividad de las partes). El o la juez debe, asimismo, decretar pruebas que estime necesarias aun sin solicitud de parte, rechazar las que estime inconducentes, adoptar medidas para evitar la paralización del proceso y corregir de oficio errores del procedimiento (artículo 429 del CT).
- Los procedimientos deben ser **rápidos, gratuitos** y las partes deben comportarse de **buena fe**. Así, la ley establece plazos para la fijación de audiencias y dictación de sentencia, que las actuaciones del tribunal son gratuitas (salvo que las partes encarguen actuaciones por su cuenta) y que las partes no deben intervenir con actuaciones para dilatar el procedimiento, teniendo el o la juez la facultad de rechazarlas (artículos 430 y 431 del CT).
- Las partes solo pueden comparecer mediante mandatario judicial y patrocinados, y solo pueden actuar en defensa de las partes **abogados habilitados** para el ejercicio de la profesión.
- En los procedimientos laborales debe primar el principio de la **bilateralidad de la audiencia**, lo que significa que ninguna decisión que afecte alguna de las partes puede adoptarse sin oírlos, salvo los casos en que la ley lo autoriza (artículo 425 del CT).

2.6.1.3 Reglas comunes a los procedimientos laborales

Son estas un conjunto de reglas procesales aplicadas a todos los procedimientos que se tramitan en los Juzgados de Letras del Trabajo, así como en los de Cobranza Laboral y Previsional. A continuación se detallan las principales.

- Todos los procedimientos se tramitan **en carpeta electrónica** y todas las actuaciones de las partes y del tribunal se realizan en dicha carpeta de tramitación. Salvo que se solicite al tribunal y este lo autorice, todas las actuaciones de las partes deben ser ingresadas por **Oficina Judicial Virtual (OJV)**. Así lo establecen el artículo 433 del CT, la Ley N° 20.886 y los

autos acordados N° 71 sobre tribunales que tramitan en base a carpeta electrónica y Acta 85-2019.

- Salvo que el tribunal lo autorice y solo para determinadas actuaciones, todas las partes deben **comparecer con patrocinio de abogado** y representadas por una persona habilitada para actuar en juicio, es decir, no se puede comparecer personalmente (artículo 434 del CT).
- Los **plazos** establecidos para los procedimientos laborales **son fatales** para las partes, es decir, con el vencimiento del plazo se extingue el derecho de la parte para ejecutar una determinada actuación. Los plazos en días para los procedimientos laborales se cuentan en **días hábiles**, por lo que se suspenden durante feriados, domingos y los días que la ley declare como festivos (artículo 435 del CT).
- Existe un **régimen de notificaciones** especial cuya carga de tramitación y económica es del tribunal. Se realiza de oficio y es gratuito para todas las partes, sin perjuicio del derecho de estas a asumir las notificaciones a su cargo y costa, privilegiando la notificación por medios electrónicos (artículos 436 a 442 del CT). En algunas ciudades del país se han implementado los llamados Centros Integrados de Notificaciones Judiciales (CINJ), cuya función es practicar las notificaciones -principalmente personales y por cédula- que sea necesario efectuar por parte de los Juzgados de Letras del Trabajo (entre otros), pero solo en la competencia Laboral, no así en la de Cobranza Laboral y Previsional.
- En todos los procedimientos laborales, el o la juez posee una **amplia facultad cautelar**, es decir, puede decretar medidas para asegurar el resultado del juicio, proteger un derecho, identificar a quien pueda resultar obligado o su patrimonio, etcétera. Lo puede hacer de oficio, a petición de parte, durante la tramitación del juicio, o bien antes de su inicio (artículo 444 del CT).

2.7 Procedimientos de que conocen y cuándo procede su utilización

27.1 Procedimiento de aplicación general (arts. 446 a 462 del CT)

Se aplica a todas las acciones que conoce un Juzgado de Letras del Trabajo y que no tienen señalado un procedimiento particularmente regulado y cuando no está determinada la cuantía del asunto.

27.2 Procedimiento monitorio (arts. 496 a 502 del CT)

Se utiliza:

- a. Cuando la cuantía del juicio es igual o inferior a 10 ingresos mínimos mensuales, sin considerar los aumentos o efectos de la acción de la denominada nulidad del despido (artículo 162 del CT) y
- b. Para resolver las contiendas que se producen cuando se despide, sin autorización judicial, a una trabajadora o trabajador amparado por fuero maternal (artículo 201 del CT).

27.3 Procedimiento de reclamación de multas y demás resoluciones administrativas (arts. 503 a 504 del CT)

En estricto rigor, no es este un procedimiento en particular, pues lo que hace el CT es remitirlo al procedimiento de aplicación general o al monitorio, conforme a las siguientes reglas:

- a. Se aplica el procedimiento **de aplicación general**
 - si la cuantía de la multa que se reclama judicialmente es superior a 10 ingresos mínimos mensuales.
 - si se reclama judicialmente la resolución que resuelve una solicitud de reconsideración administrativa respecto de una multa superior a 10 ingresos mínimos mensuales.
- b. Se aplica el procedimiento **monitorio**
 - si la cuantía de la multa reclamada judicialmente es igual o inferior a 10 ingresos mínimos mensuales.

- si se reclama judicialmente la resolución que resuelve una solicitud de reconsideración administrativa respecto de una multa igual o inferior a 10 ingresos mínimos mensuales.
- si se reclama judicialmente cualquier otra resolución emitida por la Dirección del Trabajo, siempre que el CT u otra ley así lo establezca.

274 Procedimiento de tutela laboral (arts. 485 al 495 del CT)

Se aplica:

- cuando se demanda o denuncia vulneración de derechos fundamentales, por un trabajador, una organización sindical o la Inspección del Trabajo; debe tratarse de alguna de las garantías constitucionales enumeradas en el artículo 485 inciso primero del Código del Trabajo
- para conocer de las denuncias por actos discriminatorios a que se refiere el artículo 2 del Código del Trabajo, con excepción de las ofertas de trabajo discriminatorias
- para la tramitación de denuncias por represalias efectuadas a trabajadores por ejercer acciones judiciales, participar en ellas como testigos o ser ofrecidos en ella o como consecuencia de la labor fiscalizadora de la Dirección del Trabajo (conocida como garantía de indemnidad)
- cuando se demanda la declaración de una o más prácticas antisindicales o desleales de los artículos 289, 290 y 291 del CT.

275 Procedimiento ejecutivo para el cumplimiento de la sentencia firme y otros títulos ejecutivos (arts. 463 a 473 del CT)

Es utilizado por los Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, o por el tribunal que corresponda según se revisó en el acápite 2.2, y se aplica para el cumplimiento forzado (juicio ejecutivo) de la sentencia firme dictada en el juicio laboral y de otros títulos ejecutivos laborales.

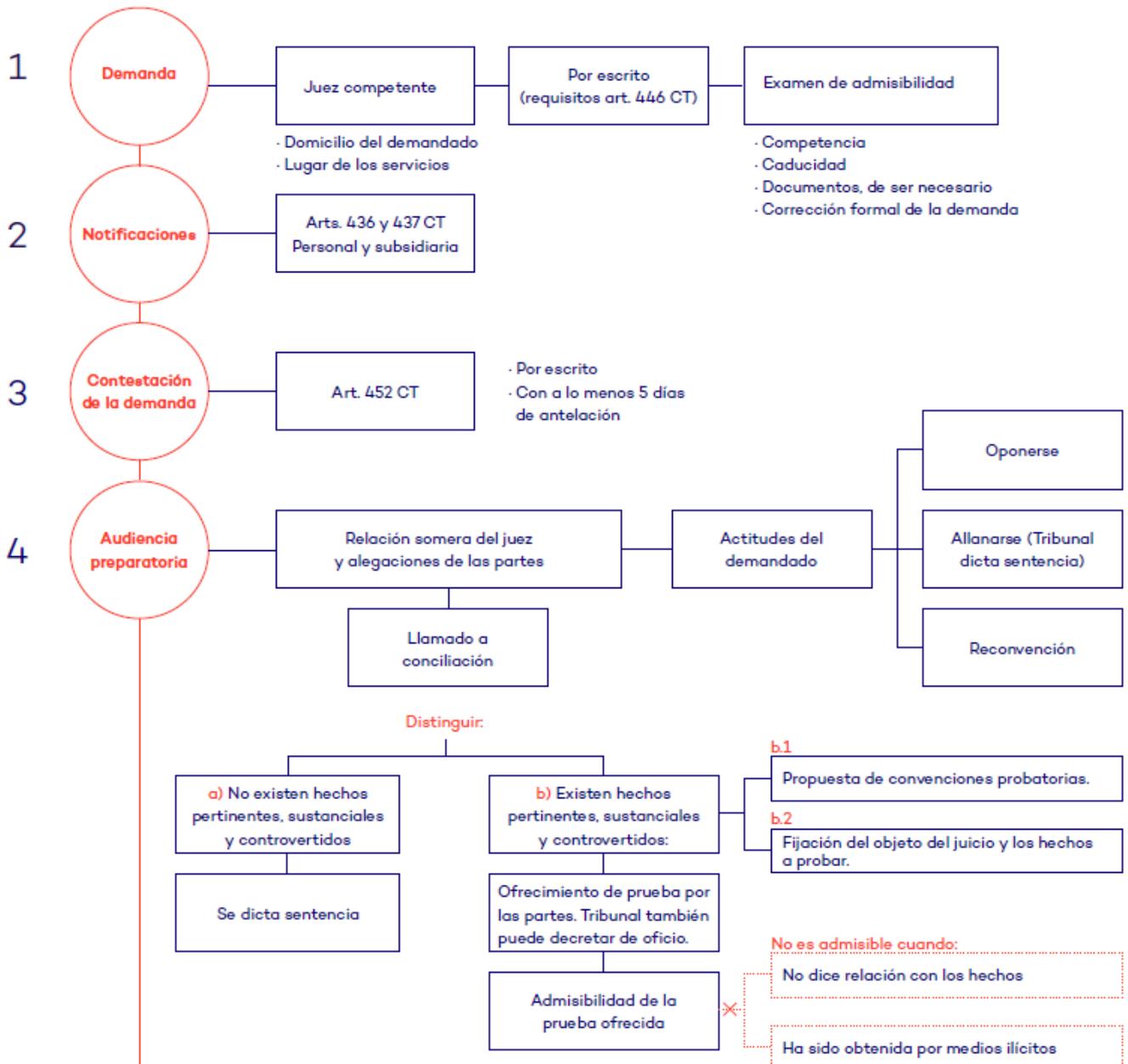
Sus características y actuaciones se verán a continuación en este capítulo.

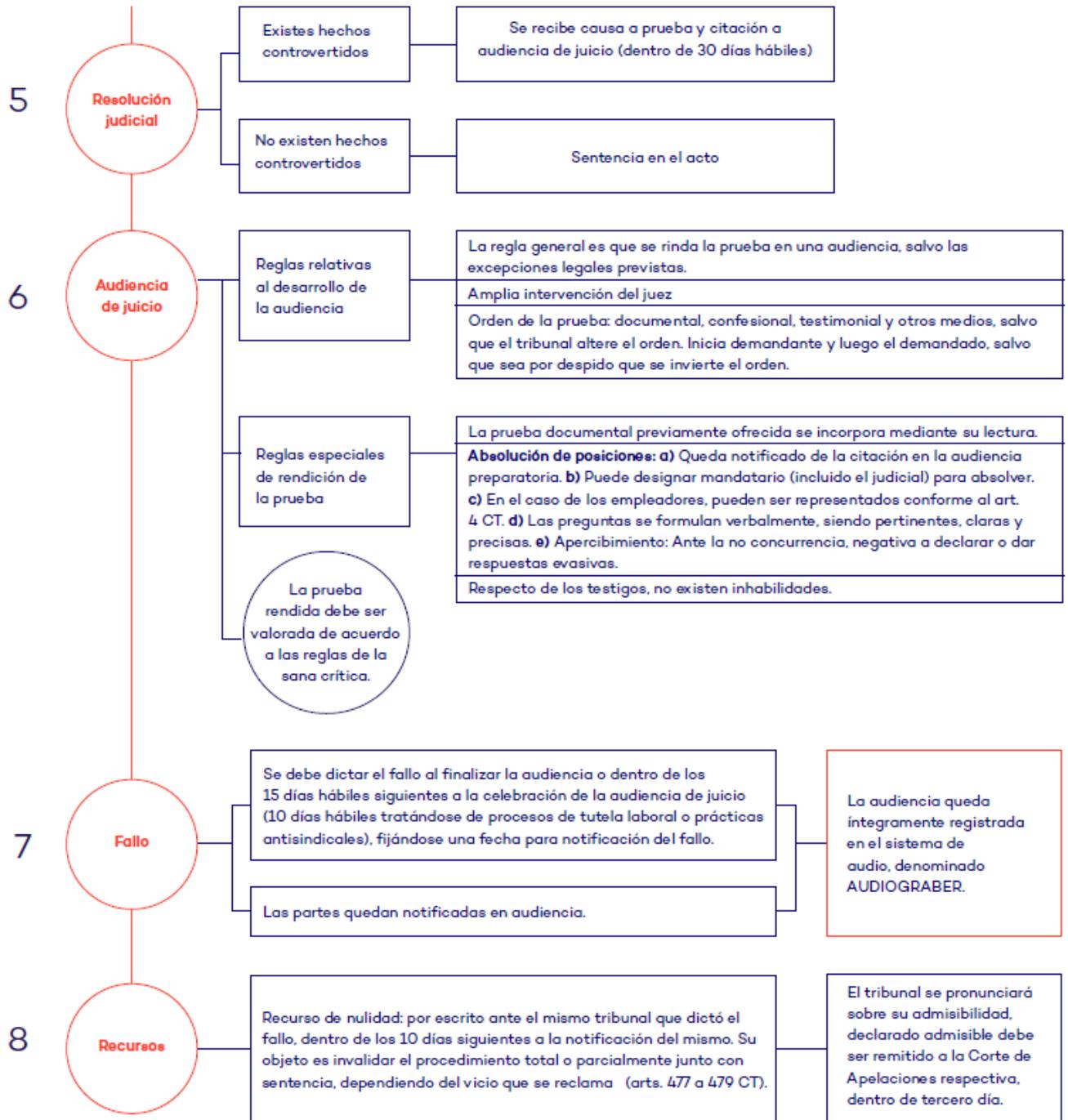
2.8 La tramitación de un procedimiento de aplicación general

El procedimiento de aplicación general contiene reglas que se aplican a todos los demás procedimientos establecidos en el Código del Trabajo. A continuación, se revisa en sus sucesivas etapas.

Esquema del procedimiento de aplicación general

Inicio del procedimiento – Análisis de admisibilidad y eventual declaración oficiosa – Contestación – Audiencia preparatoria – Audiencia de juicio – Sentencia – Eventuales recursos – Eventual paso a cumplimiento de oficio.





2.8.1 El inicio del procedimiento

Un procedimiento de aplicación general comienza siempre por una actuación de parte (no de oficio), que puede ser:

- Una **demanda, denuncia** (como se denomina en procedimiento de tutela laboral) o **reclamo** (en reclamación de multas) que reúna los siguientes requisitos y que debe ser analizada por el o la funcionaria que corresponda:

- las exigencias de todo escrito
- ingresar por OJV
- estar patrocinada por abogado y conferir mandato judicial
- cumplir los requisitos del artículo 446 del Código del Trabajo: designación del tribunal, individualización de las partes, exposición de hechos y del derecho y peticiones concretas
- estar acompañada de los documentos que dan cuenta de actuaciones ante la Inspección del Trabajo (para resolver una eventual caducidad)
- si se demanda a una institución de previsión o seguridad social, debe incluir también la resolución final de dicha institución o de la entidad fiscalizadora.

b. Una **medida prejudicial precautoria**, cuya interposición procede en el desarrollo de cualquier tipo de procedimiento (no solo el de aplicación general). Debe ser analizada por el o la juez para ser acogida, previo análisis de los requisitos legales del artículo 444 inciso cuarto del CT. Es necesario indicar un plazo de 10 días para presentar la demanda, salvo que el o la juez prorrogue dicho plazo.

2.8.2 Análisis de admisibilidad y eventual declaración oficiosa

Este análisis debe ser realizado por el o la funcionaria correspondiente antes de acoger a trámite el acto de inicio, e involucra las siguientes consideraciones:

- si no se ingresa por OJV, se debe exigir aquel trámite obligatorio dispuesto por la Ley N° 20.886, salvo que se haya solicitado comparecencia fuera de ella y el tribunal lo autorice.
- si no cumple con las exigencias de patrocinio y mandato judicial, debe ordenarse que, previo a proveer el acto de inicio, se constituya legalmente el mandato dentro de 3° día, bajo apercibimiento de tener por no presentada la solicitud (artículo 2 inciso cuarto de la Ley N° 18.120 sobre comparecencia en juicio); todo esto, sin perjuicio de las directrices que hayan sido impartidas en razón de la crisis sanitaria.

Recordar siempre las normas sobre firma y tramitación electrónicas, al tiempo de revisar si se cumple con los requisitos de comparecencia en juicio.

- si la demanda no cumple con las exigencias de designación del tribunal o de debida individualización de las partes, debe ordenarse que, previo a proveer, se cumpla con dicha exigencia dentro de cierto plazo, bajo apercibimiento de no dar curso a la demanda (artículo 256 del Código de Procedimiento Civil).
- si no se acompañan los documentos obligatorios indicados en el acápite precedente, se puede conferir un plazo para que previo a proveer la demanda se adjunten, bajo apercibimiento de no darle curso; si en definitiva no se acompañan, se puede archivar la causa o bien se puede declarar inadmisibile por cuanto se trata de un trámite de *procesabilidad*; en el caso de no presentarse los documentos referidos en el inciso tercero del artículo 447 del CT, se rechaza de plano la demanda.
- siempre recordar que nada obsta para que, atendidas las facultades del o de la juez referidas en el artículo 429 del CT, ordene corregir defectos de la demanda o cuando no se reúnan las exigencias señaladas para que así se haga (dependerá del criterio de cada juez).
- si, con los antecedentes acompañados, se determina que el tribunal es incompetente o que la acción deducida está caduca, el artículo 447 del CT obliga al tribunal a declararlas de oficio; si el tribunal se declara incompetente relativamente, debe remitir los antecedentes al tribunal que estime competente.

Cumplidas las exigencias, se admite a trámite la demanda (art. 451 del CT) dictándose la resolución que:

- tiene por admitida a trámite la demanda
- cita a las partes a audiencia preparatoria (dentro de los 35 días siguientes)
- la citación debe contener algunas menciones obligatorias (artículo 451 inciso segundo del CT).

Respecto a la notificación de la demanda y la resolución que cita a audiencia, vale recordar que entre estas y la celebración de dicha

Recordar que la prescripción de derechos y acciones nunca puede ser declarada de oficio, solo a petición de parte (artículo 2493 del Código Civil).

audiencia deben mediar 15 días a lo menos. La notificación debe realizarse conforme a las normas de los artículos 436 a 439 del CT, de las que se siguen algunas reglas básicas:

- la primera notificación a la parte demandada debe ser **personal** (el demandante es notificado de la citación por el estado diario o por el correo electrónico al que lo solicita).
- la notificación personal se hace por un funcionario notificador del tribunal, pero siempre la parte tiene derecho a pedir que se haga por receptor (ya sea particular o de la CAJ).
- la notificación personal significa que se cumple ante la persona misma notificada; si es notificada en un lugar de libre acceso público, puede hacerse en cualquier hora y día; si la notificación se hace en el lugar en que la persona pernocta, o en el que trabaja, o en el tribunal, puede ser en cualquier día aunque solo entre las 06.00 y las 22.00 horas.
- si no se puede notificar personalmente, pero al funcionario o receptor le consta -y deja testimonio de ello en el acta respectiva- de que el lugar es su habitación, o es el lugar en que trabaja y que se encuentra en el lugar del juicio (cuando el notificado es persona natural), se le debe notificar **por cédula**; la forma de hacer esta notificación y la obligaciones que tiene el notificador, o receptor, están señaladas en el artículo 437 del CT.
- si la demanda es contra un trabajador (de desafuero, por ejemplo) y se dispuso notificarlo en su lugar de trabajo, esa notificación siempre debe ser personal.
- si la individualización o el domicilio del demandado es difícil de determinar, o el número de demandados dificulta la notificación, el o la juez puede ordenar notificar mediante aviso en el Diario Oficial, gratuito para los trabajadores.

2.8.3 La contestación a la demanda o denuncia (art. 452 del CT)

Entre las cuestiones a considerar, cabe señalar aquí que se debe contestar con, a lo menos, **5 días de anticipación** a la fecha de celebración de la audiencia preparatoria (lo relevante no es la fecha fijada, sino la fecha de “celebración” de la audiencia).

Si no se cumple con esa anticipación, se debe resolver “no ha lugar” a tener por contestada la demanda, por **extemporánea**.

Quien contesta está obligado a plantear todas sus **defensas** o **excepciones** y una eventual **reconvención** (la demanda del demandado en contra del demandante). Lo puede hacer en un mismo apartado, todas juntas (otrosí), o bien en distintos apartados. Si opone excepciones, se deben tener por opuestas para efectos del artículo 453 N° 1 inciso tercero del CT (para que el o la juez confiera traslado en la audiencia preparatoria y resuelva en ella las que procedan).

En cuanto a **la reconvención**, para su tramitación se deben tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- si el tribunal es competente para conocer de ella como si fuera una demanda (considerar acá la materia de que es competente el tribunal)
- si está íntimamente ligada a la demanda
- la reconvención tiene los mismos requisitos de la demanda, por lo que requiere el mismo análisis de admisibilidad
- todo lo anterior debe ser analizado y, si no se cumple, se debe declarar inadmisibile la reconvención
- si se cumple con las exigencias, la reconvención es declarada admisible y debe estarse al traslado que le conferirá en la audiencia preparatoria el juez de la causa según el artículo 453 N° 1 inciso tercero del CT.

2.8.4 La audiencia preparatoria (art. 453 del CT)

Etapas:

1. Relación de demanda y contestación
2. Eventual traslado de excepciones y reconvención
3. Eventual decisión de excepciones y recursos al respecto
4. Conciliación (puede ser parcial)
5. Determinación de la controversia o decisión de no recibir a prueba (audiencia termina y se dicta sentencia)

6. Ofrecimiento de prueba y decisión de admisibilidad

7. Citación a juicio.

Algunas reglas relevantes sobre la audiencia preparatoria:

- Si ninguna de las partes asiste, la audiencia se suspende para que ellas ejerzan el derecho el artículo 453 N° 1, es decir, para que dentro de 5° día soliciten, por una sola vez, ya sea conjunta o separadamente, un nuevo día y hora para la realización de la audiencia preparatoria, bajo apercibimiento de decretar el archivamiento de los antecedentes.
- La audiencia preparatoria comienza con una relación de los actos principales del proceso.
- Si hubo reconvención o excepciones, el o la juez confiere traslado a la otra parte.
- Puede haber pronunciamiento inmediato de las excepciones de incompetencia -falta capacidad o personería del demandante, ineptitud del libelo, caducidad, prescripción, o cualquiera en que se reclame del procedimiento-, pero siempre que la resolución se pueda fundar en antecedentes que consten en el proceso o que sean de pública notoriedad. Las demás excepciones se dejan para la sentencia definitiva y se deben recibir a prueba, si procede.
- Si se acoge alguna excepción de carácter formal, se puede suspender la audiencia por un breve plazo para corregir defectos, dentro de cinco días.
- Cuando se han acogido, solo son apelables las excepciones de incompetencia, caducidad y prescripción. La apelación es en la audiencia.
- Eventualmente, si no se contesta la demanda o no se niegan expresa y concretamente los hechos, en la sentencia definitiva el tribunal puede estimar como tácitamente admitidos aquellos hechos que no fueron negados en la contestación, o derechamente si no hubo contestación, en cuyo caso puede terminar la audiencia y dictar sentencia.

- Si hay conciliación, se debe levantar acta de conciliación, total o parcial. Si la conciliación es parcial, se debe tener presente la conciliación estimándola como sentencia ejecutoriada y ordenando pasar a la unidad de cumplimiento, en caso de que el tribunal cuente con ambas competencias (laboral y de cobranza laboral y previsional).
- Luego, de no haber conciliación, se debe recibir la causa a prueba y fijar los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos (sin olvidar la reconvencción y las excepciones, si las hubo).
- Si no hay hechos sustanciales pertinentes y controvertidos, se da por concluida la audiencia para la dictación de sentencia definitiva.
- Se procede al ofrecimiento de la prueba y su declaración de admisibilidad.
- Debe fijarse fecha para la realización de la audiencia de juicio (dentro de no más de 30 días).

2.8.5 La audiencia de juicio (art. 454 del CT)

Algunas reglas relevantes:

- Existe un orden legal para rendir la prueba, tanto en relación con las partes como en relación con los medios de prueba. Las partes pueden pedir su modificación.
- La persona citada a absolver posiciones debió ser citada bajo apercibimiento. Puede comparecer otra persona en representación de la que esté citada (mandatario).
- Hay un límite de testigos, hasta cuatro, que pueden declarar en el juicio laboral. La citación de los testigos puede ser por el tribunal o a cargo de cada parte (se recomienda incentivar esta última alternativa, para evitar la citación del tribunal).
- Los oficios y el informe escrito de los peritos deben estar antes de la audiencia (tres días).

2.8.6 La sentencia

Puede dictarse una vez terminada la audiencia, o dentro de 15^o día, debiendo citarse a las partes para notificarlas del fallo (el plazo se reduce a 10 días hábiles tratándose de procedimientos de tutela o prácticas antisindicales), quedando las partes notificadas en esas oportunidades sin necesidad de otra notificación.

2.8.7 Eventuales recursos

- Solo procede un recurso, que es el de nulidad.
- El examen que le corresponde realizar al tribunal solo lo es si el recurso (de nulidad) ha sido interpuesto por escrito, ante el tribunal que dicta la sentencia y dentro del plazo de 10 días, contados desde la notificación de la misma.
- Si cumple dichas exigencias, el recurso se tiene por interpuesto, se declara admisible y se ordena remitir los antecedentes a la Corte de Apelaciones respectiva, dentro de 3^o día de notificada la resolución que concedió el último recurso (si hubiese sido más de uno). Se deben remitir copia de la resolución que se impugna, del registro de audio y de los escritos respectivos, lo que en la actualidad se efectúa mediante interconexión.
- La interposición del recurso de nulidad es con efecto suspensivo, es decir, suspende los efectos de la sentencia recurrida.

2.8.8 Paso a cumplimiento (art. 462 del CT)

- Es un trámite que debe hacer de oficio el tribunal.
- Requiere que la sentencia se encuentre en estado firme.
- Una vez que transcurren los plazos para interponer recursos, se debe certificar por el ministro de fe del tribunal la ejecutoriedad del fallo. O bien, cuando la causa vuelve de un recurso de nulidad desde la Corte.
- Se debe certificar que no se pagaron las eventuales prestaciones determinadas en la sentencia, previa liquidación.
- La causa pasa a la Unidad de Cumplimiento del tribunal, o se remite al Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional.

2.9 La tramitación de un procedimiento monitorio

Esquema general del procedimiento monitorio, por etapas:

1. Fase administrativa
2. Ingreso
3. Análisis de admisibilidad y eventual declaración oficiosa
4. Resolución del juez acerca de la demanda (acoge, rechaza, cita a audiencia única)
5. Reclamo (si no lo hay, la sentencia queda firme)
6. Audiencia única
7. Sentencia
8. Recursos
9. Eventual paso a cumplimiento de oficio.

En general, son las mismas actuaciones que en el caso del procedimiento de aplicación general, con las particularidades que se abordan a continuación.

29.1 La fase administrativa

Vale recordar que, para tramitar una demanda bajo el procedimiento monitorio, la cuantía de la misma debe ser igual o inferior a 10 ingresos mínimos mensuales sin considerar los aumentos derivados de la acción de nulidad del despido.

Previo a la acción judicial, es necesario haber deducido reclamo administrativo ante la Inspección del Trabajo, que debe citar a un comparendo de conciliación ante ella. Si no hubo conciliación, o en aquella parte en que no la hubo, se puede interponer la respectiva acción judicial. Si hubo conciliación, total o parcial, dicha acta constituye título ejecutivo y se puede cobrar la obligación en juicio ejecutivo.

Si el reclamante (trabajador) no se presenta al comparendo administrativo, termina la gestión ante la Inspección el Trabajo y el trabajador solo puede demandar judicialmente conforme al procedimiento de aplicación general.

292 Inicio del procedimiento

El procedimiento monitorio se puede iniciar de las mismas formas que el procedimiento de aplicación general, es decir, con una medida prejudicial o con una demanda.

Se debe revisar que la cuantía indicada en la demanda corresponde al procedimiento y, si la cuantía excede los 10 ingresos mínimos mensuales, el tribunal puede declarar inadmisibles las demandas (sin perjuicio de poder deducirla en el procedimiento que corresponde), o bien pudiere el tribunal, de oficio, ingresarla nuevamente en el procedimiento correspondiente.

La demanda debe acompañarse de los antecedentes de actuaciones administrativas ante la Inspección del Trabajo. De no ser así, se puede otorgar un plazo para hacerlo y de no cumplir con ello, la demanda puede ser declarada inadmisibles dado que es un requisito previo, o bien simplemente ser archivada (conforme a la Ley N° 21.226, durante el estado constitucional de catástrofe no se exige este trámite).

293 Análisis de admisibilidad y eventual declaración oficiosa

Corresponde realizar el mismo análisis del procedimiento de aplicación general para que, cumplidas las exigencias, se admita a trámite la demanda y en la misma resolución el tribunal dicte lo que corresponde conforme al artículo 500 del Código del Trabajo.

294 Resolución del juez acerca de la demanda (art. 500 del CT)

El o la juez tiene tres alternativas de resolución:

- a. Acoge la demanda si estima fundadas las pretensiones del demandante. La ley establece criterios para dicho análisis: complejidad del asunto, comparencia de las partes ante la Inspección del Trabajo, pagos que haya efectuado el afectado.

Regla especial de notificación:
Si se citó derechamente a audiencia única, esta debe ser fijada dentro de los 20 días siguientes a la resolución y debe mediar, entre la notificación y la audiencia, al menos 5 días.

- b. Rechaza la demanda, en caso de no estimar fundadas las pretensiones.
- c. Citar a audiencia única de contestación, conciliación y prueba.

Estas resoluciones requieren ser notificadas conforme a las normas de los artículos 436 a 439 del CT.

Regla especial de notificación

Si se citó derechamente a audiencia única, esta debe ser fijada dentro de los 20 días siguientes a la resolución y debe mediar, entre la notificación y la audiencia, al menos cinco días.

295 Reclamo de la resolución en el procedimiento monitorio

La resolución que acoge o rechaza la demanda **solo puede ser objeto de un reclamo** (no es un recurso). Es la manifestación expresa de la parte en cuanto a que no acepta la resolución del tribunal. Dicho reclamo debe hacerse dentro de los 10 días hábiles desde la notificación.

- Si no hay reclamo o fue extemporáneo, la causa debe ser certificada como firme si se pagaron las prestaciones. De no haber sido pagadas, la causa pasa a cumplimiento.
- Si hubo reclamo y fue dentro de plazo, debe citarse a audiencia única.
- Si hay más de una parte demandada y solo una reclama, debe citarse a audiencia única para todas las partes.
- Si la parte demandada empleadora hace un reclamo parcial de la sentencia que acogió las pretensiones del trabajador, se debe pasar a cumplimiento aquello que no fue reclamado, conforme al 462 del CT.

296 La audiencia única

La audiencia se realiza solo con la parte que asista y se aplican las mismas reglas que establece el CT para la audiencia preparatoria y la de juicio y procede igualmente el recurso de nulidad.

Etapas:

1. Relación de la demanda

2. Traslado para la contestación
3. Posible traslado de excepciones o reconvencción
4. Eventual decisión de excepciones y recursos al respecto
5. Conciliación (puede ser parcial)
6. Determinación de la controversia de los hechos, o decisión de no recibir a prueba (audiencia termina y se dicta sentencia)
7. Ofrecimiento de prueba, decisión de admisibilidad y rendición de prueba.

La ley señala que a la audiencia única las partes deben concurrir con **sus** medios de prueba y puede admitirse que, si hay necesidad estratégica de las partes de hacer uso de la absolución de posiciones, la exhibición instrumental u oficios, ello debe ser solicitado antes de la audiencia pues debe rendirse toda la prueba de que las partes dispongan. O bien, citar anticipadamente a los eventuales absolventes para que concurran a la audiencia. En el caso de los oficios, pudiere aplicarse supletoriamente el artículo 454 N° 7 del CT y fijar una nueva audiencia, para recibir la información del oficio que se pide en la audiencia única.

8. Sentencia o postergación hasta 3° día.

La sentencia no requiere tener alguno de los requisitos que aquella dictada en el procedimiento de aplicación general.

2.10 La tramitación de un procedimiento de tutela laboral. Algunas reglas especiales.

Será la misma de un procedimiento de aplicación general, tanto en su esquema de desarrollo como en las etapas de sus audiencias preparatoria y de juicio. Sin embargo, se aplican algunas reglas especiales que son relevantes en cuanto a la tramitación:

- a. Aun cuando la ley se refiere a la “denuncia”, se trata de una demanda que debe cumplir las mismas exigencias del artículo 446 del CT.
- b. Si quien interpone la denuncia es la Inspección del Trabajo, debe necesariamente acompañar el informe de fiscalización correspondiente. Si no lo hace, se concede un plazo para presentarlo y de no hacerlo se debe declarar inadmisibles la denuncia.
- c. Es legalmente procedente la caducidad en esta acción, razón por la que se aplica el eventual análisis y declaración oficiosa al respecto, al igual que el análisis de la competencia. Aquí se debe distinguir entre la acción de tutela laboral del artículo 486 del CT (con relación laboral vigente) y la de su artículo 489 (con ocasión del despido). En el primer caso, el plazo de caducidad (60 días hábiles con suspensión por existencia de un reclamo administrativo) se cuenta “desde que se produzca la vulneración” alegada y, en el segundo caso, se cuenta desde la separación del trabajador.
- d. La tramitación de estas causas (de la acción del artículo 485 y no así la del 489 del CT) goza de preferencia respecto de todas las demás causas que se tramiten en el tribunal (artículo 488 CT).
- e. La denuncia, además de los requisitos comunes del artículo 446 del CT, debe enunciar clara y precisamente los hechos constitutivos de la vulneración alegada y acompañar todos los antecedentes en los que se fundamente (artículo 490 CT). De no hacerlo, se debe conferir un plazo de 5 días para cumplir con dichas exigencias y, en caso de no cumplimiento dentro de plazo, debe ser declarada inadmisibles la denuncia.
- f. En cuanto a la posibilidad de acumular acciones, hay algunas reglas especiales que han llevado a cierta controversia. Se ha

determinado que, si la acción de tutela laboral es de aquellas a que se refiere el artículo 485 del Código del Trabajo (tutela con relación laboral vigente), **no procede** deducir conjuntamente esta acción de tutela con acciones de naturaleza distinta o con idéntica pretensión basada en fundamentos diversos. Por otra parte, si la acción es del artículo 489 del mismo código (tutela con ocasión del despido), todas las acciones que pretenda el demandante deben ser deducidas conjuntamente (por ejemplo, acción de tutela con cobro de prestaciones adeudadas); lo anterior, a menos que la acción fuere para calificar el despido como injustificado, indebido o improcedente, pues ella debe ser deducida de forma subsidiaria (es decir, ante el caso de que no sea acogida su acción de tutela laboral).

La falta de cumplimiento de estas reglas determina una sanción procesal, cual es que se entiende renunciada la acción no deducida legalmente.

- g. La sentencia en el procedimiento de tutela debe dictarse dentro de 10 días.

2.11 El reclamo de multas y resoluciones administrativas

Será la misma de un procedimiento de aplicación general, tanto en su esquema de desarrollo como en las etapas de sus audiencias preparatoria y de juicio. Algunas reglas especiales relevantes en cuanto a su tramitación:

- a. Recordar que estos reclamos se someten al **procedimiento de aplicación general** o al **monitorio**, atendida la cuantía de las multas o la naturaleza de la resolución reclamable.
 - Se aplica el procedimiento de aplicación general:
 - i) si la cuantía de la multa que se reclama judicialmente es superior a 10 ingresos mínimos mensuales
 - ii) si se reclama judicialmente la resolución que resuelve una solicitud de reconsideración administrativa respecto de una multa superior a 10 ingresos mínimos mensuales.
 - Se aplica el procedimiento monitorio:
 - i) si la cuantía de la multa reclamada judicialmente es igual o inferior a 10 ingresos mínimos mensuales
 - ii) si se reclama judicialmente la resolución que resuelve una solicitud de reconsideración administrativa respecto de una multa igual o inferior a 10 ingresos mínimos mensuales
 - iii) si se reclama judicialmente cualquier otra resolución emitida por la Dirección del Trabajo, siempre que el Código del Trabajo u otra ley así lo establezca.
- b. Previo a declarar admisible el reclamo, debe hacerse un **análisis de plazo** (art. 503 inc. tercero CT).
 - El plazo para reclamar es de 15 días contados desde la notificación de la resolución respectiva.
 - Las notificaciones que realiza la Dirección del Trabajo se podrán efectuar por carta certificada, en cuyo caso se entiende notificada al sexto día hábil desde la fecha de

recepción de la carta por la oficina de correos respectiva (artículo 508 del CT).

- Para verificar el cumplimiento del plazo, si el reclamo no lo acompaña, debe darse un plazo al reclamante para que acompañe los antecedentes de notificación (generalmente, el sobre en que consta la fecha de recepción de la carta en la oficina de correos). De no hacerlo dentro del plazo que fije el tribunal, se debe declarar inadmisibile el reclamo.
- c. Asimismo, y como parte del análisis de admisibilidad, debe verificarse que el reclamo se dirija en contra del jefe de la Inspección del Trabajo provincial o comunal a la que pertenezca el funcionario que aplica la sanción. De no hacerlo, o bien si se dirige el reclamo en contra de una jefatura que no corresponde, se debe declarar inadmisibile el reclamo.

Ejercicio práctico

A partir de presentación de casos reales de procedimiento de aplicación general y monitorio, los alumnos deberán determinar el procedimiento aplicable, fijar la audiencia respectiva (si procediere) considerando los plazos legales, señalar la fecha tope para practicar la notificación e indicar los aspectos más relevantes a considerar en cada uno de ellos.

3

Unidades de Administración de Causas, de Sala y de Cumplimiento

Objetivo

Conocer las principales funciones de las unidades de Causas, de Sala y de Cumplimiento, su organización y la tramitación de causas.

3.1 Objetivo y principales cargos de cada unidad (en tribunales de tamaño mayor) o sub-unidad (en los de tamaño mediano o menor)

3.1.1 Unidad de Administración de Causas

Es la responsable de ejecutar todas las labores que dicen relación con la tramitación y registro de las causas, 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 de las causas nuevas; a la actualización diaria de la base de datos que contenga las causas del tribunal o juzgado, además de las estadísticas del tribunal relativas a su área.

3.1.2 Unidad de Sala

Se encarga de optimizar el tiempo de los recintos disponibles para audiencias, colaborando con la administración de la agenda y desarrollando las funciones de preparación, registro y ejecución de las mismas.

Atendidas dichas funciones y su relevancia, surge la necesidad de que exista el cargo de Jefe de Unidad de Sala, con el objetivo de planificar y organizar las audiencias que se desarrollen en la sala respectiva. Dicho profesional debe velar por la correcta programación, revisión y administración de la agenda del tribunal, además de la efectiva realización de las audiencias y su registro. Para ello debe garantizar que estén dadas todas las condiciones para su desarrollo.

La Unidad de Causas y Sala está dirigida por un jefe de unidad, quien supervisa y controla la correcta gestión de la tramitación que debe darse a todas las demandas, escritos, oficios y antecedentes que ingresen

al tribunal, dentro de los plazos que la ley determina y cumpliendo con el principio de oficialidad que inspira el procedimiento laboral. Además, organiza y planifica la correcta y oportuna realización de las audiencias y actúa como ministro de fe del tribunal.

El objetivo principal de la Unidad de Causas y Salas es velar por la correcta programación, revisión y administración de la agenda del tribunal, además de la efectiva realización de las audiencias y su registro. Para ello debe gestionar que estén dadas todas las condiciones para su desarrollo. Además, se preocupa del correcto orden, ingreso y distribución de la carga de trabajo, para posteriormente dar la tramitación que corresponda dentro de los plazos estipulados por la ley.

Preparación de la audiencia

Se deberá poner a disposición de la sala, por medios electrónicos, las audiencias programadas diariamente, al menos el día previo a la realización de las mismas, con la información que provea el sistema informático, salvo que en la carpeta respectiva se haya dispuesto su tramitación de manera reservada.

Para toda audiencia se deberá verificar previamente la recepción y ejecución de todas las gestiones necesarias para su correcta realización, particularmente en lo que dice relación con las notificaciones y los informes solicitados a otras instituciones.

Desarrollo de la audiencia

Durante el desarrollo de la audiencia, el o los funcionarios designados por el administrador del tribunal deberán:

- Verificar el buen funcionamiento del equipo computacional y de audio de la respectiva sala.
- Verificar que los intervinientes se encuentren presentes antes de la hora de inicio de la audiencia y, cuando corresponda, llamarlos a viva voz para dar inicio a ella.
- Verificar que los testigos y peritos se encuentren a disposición del tribunal.
- Registrar en el sistema informático las principales actuaciones decretadas en la audiencia, indicando la hora de inicio y término de la misma.

- Operar el sistema de registro de audio, dando cumplimiento a las instrucciones existentes en relación a la rotulación y generando pistas diferenciadas para cada asunto.

Registro de audio en audiencia

El registro de audio es el medio válido para consignar íntegramente todo lo ocurrido en audiencia. Se abrirá audio al inicio de cada audiencia, con indicación de la hora respectiva y registrándose ello en el acta; se cerrará solo a su conclusión, con igual registro de la hora en que ello ocurra.

Uso del sistema de registro digital de audio Audiograbber

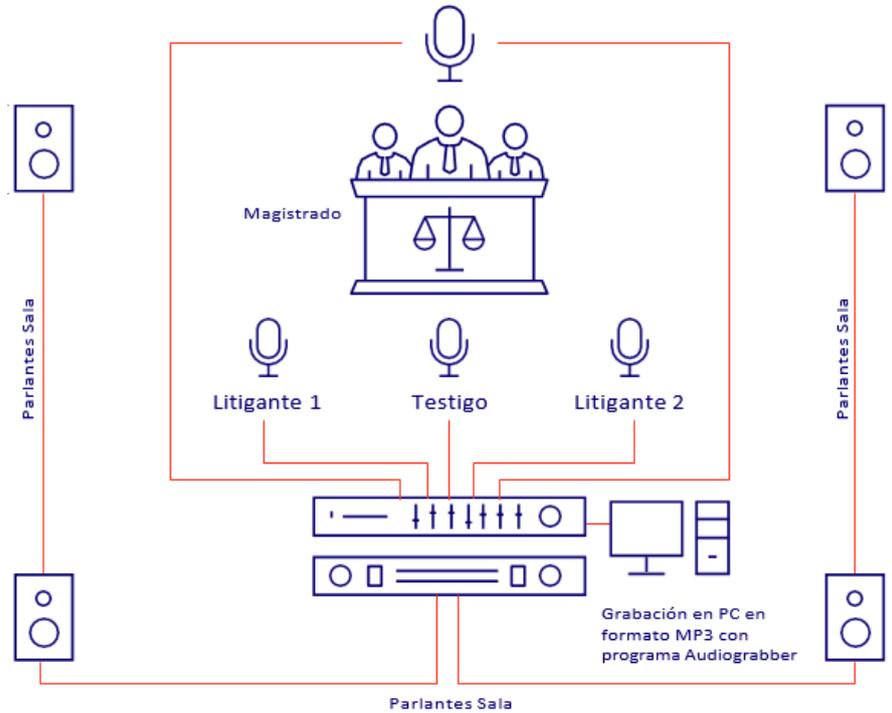
Se presentará una cápsula audiovisual en la cual se mostrará a los alumnos el uso del sistema de registro Audiograbber, teniendo presente el instructivo de grabación desarrollado por la Corporación Administrativa del Poder Judicial, como también haciendo ver particularmente los errores más habituales cometidos por los encargados de acta y las fallas más comunes en el uso del sistema de grabación.

El registro de los juicios correspondientes a las llamadas *reformas orales* (Penal, de Familia, de Cobranza y Laboral) se practica mediante la grabación del audio de los mismos. De acuerdo al auto acordado correspondiente de la Excma. Corte Suprema, el único registro válido de estos juicios es el de audio. La grabación se realiza a través de cuatro o cinco micrófonos instalados en los estrados de cada uno de los intervinientes y el registro se hace directamente en el computador del encargado de actas.

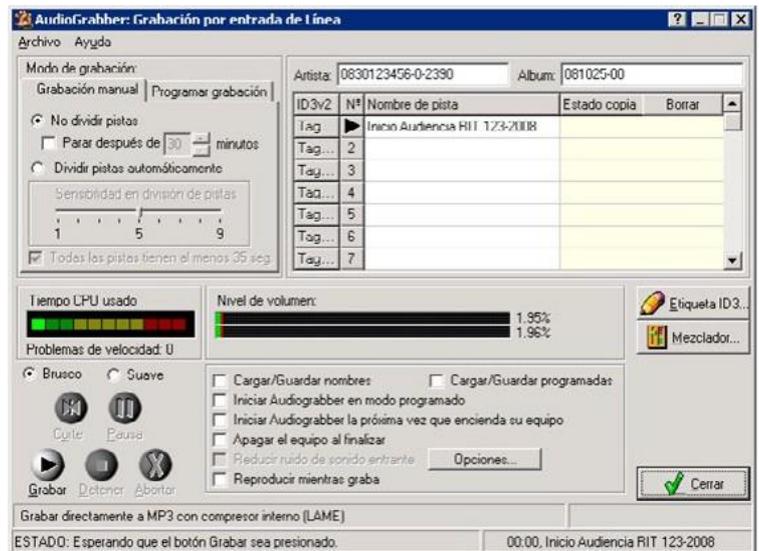
El audio que se guarda queda digitalizado y codificado como archivo .mp3, formato de compresión digital con pérdida que reduce el tamaño original del archivo en el orden de 10 a 1. Adicionalmente, el sistema de audio consta de 2 o 4 parlantes, que permiten amplificar el sonido de los intervinientes para una mejor audición por parte del público presente en la sala. Al estar digitalizado y codificado, el audio reside en el computador como un archivo más, permitiendo ser respaldado en cualquier medio computacional y/o enviado a través de la red sin ningún tipo de equipamiento especial otro que el informático existente.

Esquema general del sistema de audio en audiencia

Grabación de Audiencias de la Reforma Procesal Penal



El encargado de actas graba el audio mediante el programa Audiograber



Operación del sistema

El encargado de actas es el o la funcionaria encargada de velar por el correcto registro del audio de la audiencia. Por esta razón, se exponen aquí los principales aspectos a tener en cuenta por parte de la persona que realiza esta tarea.

Verificar el funcionamiento del equipo antes de comenzar.

Verificar los niveles e indicadores durante la audiencia.

Separar las pistas lógicamente (explicado más abajo).

Verificar la existencia del registro en la carpeta correspondiente.

Una vez terminada la audiencia, escuchar lo registrado para verificar que todo esté bien grabado.

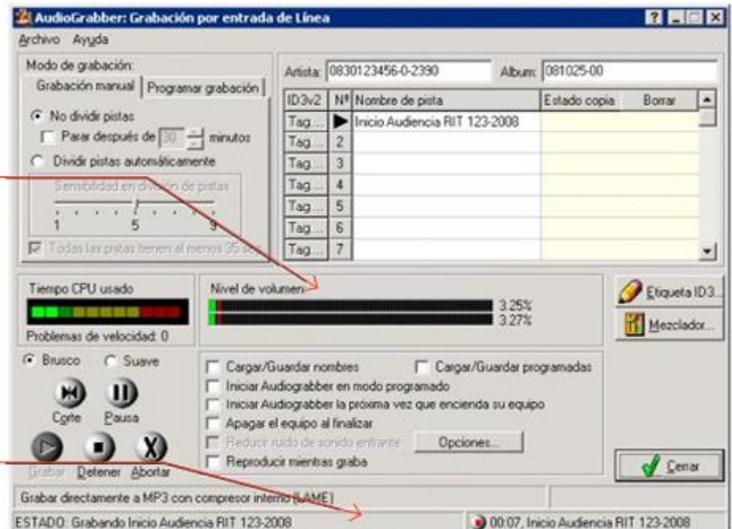
Asegurar los medios de respaldo en tiempo real: grabadora digital de audio UPS.

- **Verificar el funcionamiento del equipo antes de comenzar la grabación:** el encargado de actas debe chequear el correcto funcionamiento del sistema, probando los micrófonos uno por uno y revisando el correcto nivel de los mismos en la grabación de prueba. Además deberá verificar que los parlantes estén funcionando correctamente, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Audio.
- **Verificar los niveles e indicadores durante la audiencia:** el indicador de nivel de Audiograbber deberá reflejar el correcto nivel de volumen que ingresa al programa, de acuerdo a lo especificado en el Manual de Audio. Es **muy importante** señalar que el indicador de nivel de volumen de Audiograbber es el único elemento que nos indica un correcto nivel de grabación, pues aunque se esté escuchando el sonido de sala, si este indicador no presenta un nivel apropiado la grabación será defectuosa o no tendrá nivel de sonido aceptable (grabación en blanco). Durante la audiencia, el indicador de grabación ubicado en la parte inferior de la ventana de Audiograbber deberá indicar que la grabación se está realizando y que está corriendo el tiempo de la misma.

Verificar los niveles e indicadores durante la audiencia

El indicador de nivel de Audiograbber deberá reflejar el correcto nivel de volumen que ingresa al programa.

El indicador de grabación deberá indicar que la grabación se está realizando y que está corriendo el tiempo de la misma.



- Rotular correctamente los audios registrados: esto, teniendo especial cuidado de registrar correctamente las glosas, sin caracteres especiales, ni copiando y pegando desde otros programas, de acuerdo a lo especificado en el Manual de audio.
- Separar las pistas lógicamente: la persona encargada deberá usar la función de corte durante las audiencias a lo menos cada 20 minutos, o cuando el protocolo lo especifique, para asegurar la pista de audio. Debe ir a la carpeta correspondiente y verificar visualmente que la pista de audio se está creando correctamente.
- Verificar la existencia del registro en la carpeta correspondiente: como se indicó en el punto anterior, luego de usar la función de corte se debe ir a la carpeta correspondiente y verificar visualmente que la pista de audio se está creando correctamente.
- Una vez terminada la audiencia, escuchar lo registrado para verificar que todo esté bien grabado: al terminar la audiencia, la persona encargada deberá verificar que el registro fue correcto y que no hubo errores graves audibles (por ejemplo, la grabación de audios en blanco o la no existencia de las pistas) escuchando partes del audio grabado. En caso de ocurrir,

deberá informar inmediatamente al magistrado o magistrada, para que determine el curso de contingencia a seguir.

- Asegurar los medios de respaldo en tiempo real: la persona encargada debe asegurar un registro de respaldo de segunda instancia, lo que está garantizado por una grabadora digital, la cual debe operar constantemente durante la audiencia. En caso de falla del sistema de audio, o de falla humana en la grabación, el audio podrá extraerse de esta segunda grabación. Se recomienda realizar pruebas con el dispositivo, para elegir correctamente su lugar de emplazamiento y captar el audio con la mayor calidad posible. Nunca se debe conectar la grabadora al sistema de audio de la sala, pues al estar prevista como contingencia, no debe depender del correcto funcionamiento de dicho sistema.

Periódicamente, la persona encargada deberá solicitar al informático del tribunal, o de la Corporación Zonal correspondiente, que realice una prueba de la unidad UPS (Uninterruptible Power Supply) para verificar si la misma está en buen estado de operación. La unidad UPS es el equipo que garantiza que, en caso de interrumpirse el suministro de energía eléctrica del tribunal, el equipo siga funcionando por al menos 5 minutos, hasta completarse el cierre de la grabación y del PC respectivo en forma correcta.

En referencia a la forma correcta para la grabación del registro de audio, debe considerarse lo siguiente:

- El registro debe ser íntegro.
- El registro no debe ser intervenido.
- El registro debe poder ser accesado y escuchado por quienes corresponda.
- El registro debe poder identificarse y/o buscarse fácilmente (rotulación).
- El registro debe respaldarse.

Integridad del registro

- Grabación completa de todos los sucesos.
- Utilización de Hitos, por parte del o de la juez, como único elemento que autoriza la detención de una grabación.
- Prohibición del uso de la pausa por parte del encargado de actas.
- Correcta confección del acta, donde conste el nombre de los archivos y la duración de los mismos, firmada por el ministro de fe.

Intervención del registro

- El registro, una vez realizado, no deberá ser intervenido.
- El uso de la pausa es considerado una forma de intervención del registro (en tiempo real) y, por ello, se recalca que está prohibido. La única intervención que no atenta la temporalidad ni integridad del registro es la función de corte, recomendándose incluso su uso.
- Se recuerda que la forma correcta de detener la grabación de una audiencia es anunciándolo mediante un hito oral por parte del magistrado o magistrada.
- El tribunal podrá realizar copias del registro, las cuales podrían ser intervenidas o convertidas en base a solicitudes especiales, siempre y cuando se haga saber al oyente que es una copia diferente al original.

Accesibilidad del registro

- El registro deberá usar la compresión .mp3 tal como especifica la normativa.
- Se debe evitar el uso, para la grabación, de formatos cerrados o propietarios que luego no puedan ser escuchados en cualquier dispositivo, o cuyo uso implique una carga monetaria para los oyentes.
- El registro debe estar a disposición solo de aquellos a quienes corresponda escucharlos. Esto debe ser consultado siempre

con el o la juez correspondiente antes de entregar una copia, ya que existen audios de carácter privado y/o secreto.

- El tribunal deberá otorgar a quienes corresponda según la ley, ante requerimiento de estos, una copia en CD del registro del juicio, la cual podrá ser entregada en formato .cda o .mp3 según se solicite.

Respaldo y rotulación del registro

El registro deberá ser respaldado tanto durante la audiencia, como después de la misma, mediante los métodos correspondientes (explicados más adelante). El registro deberá estar correctamente rotulado con los códigos provistos por el protocolo, con el fin de que sea fácilmente indexable y cuente con único nombre.

A continuación se expone más detalladamente la rotulación de archivos y respaldo centralizado. El nombre que llevarán los archivos de audio de las audiencias se determinará según se indica:

RUC Completo-CodTrib-Fecha-Index-Track-Glosa

(Ej: 0820327879-6-1220-050817-00-01-AlegatoJueces etc.mp3)

Se descarta el uso del RIT en la rotulación de los archivos.

- **RUC Completo:** este campo es el número de RUC de la causa y debe ir completo, incluyendo el dígito verificador separado por un guión. La longitud de este campo es fija, de **10 dígitos numéricos más un carácter verificador**, separado por un guión.
- **CodTrib:** código numérico de tribunal, de una longitud máxima de **seis** caracteres, de acuerdo a la Tabla General de Tribunales.
- **Fecha:** corresponde al **día de inicio** de la sesión y se incorpora en formato "AAMMDD" (Año, Mes, Día) en forma continua y sin separadores, colocando ceros para que la longitud total siempre sea de **seis caracteres**. Si una sesión comienza el día miércoles 17/8/05, el registro de esta llevara la fecha de forma 050817.

- **Index:** número correlativo que comienza en 00 y puede ir incrementándose libremente en la medida de las necesidades. Su longitud es fija, de **dos caracteres**. Este número nace de la limitación del programa Audiograbbber para escribir más de 29 glosas en la ventana de grabación.
- **Track:** este es el número correlativo incremental automático que llevará la progresión de la audiencia, a medida que se vayan realizando "cortes" periódicos. Es un número entero de **dos caracteres** de longitud.
- **Glosa:** este campo es el único **alfanumérico** que se incluye el nombre del archivo. La glosa es una especificación libre (especificada por el usuario) que puede tener un **máximo de 60 caracteres** y no puede contener caracteres especiales del sistema operativo (tales como: "+-*/ \ ."). Debe evitarse asimismo el uso de caracteres acentuados y considerar que estos van a formar parte del nombre del archivo .mp3. Se debe tener especial cuidado en escribir las glosas correctamente, de acuerdo a lo especificado en el manual.

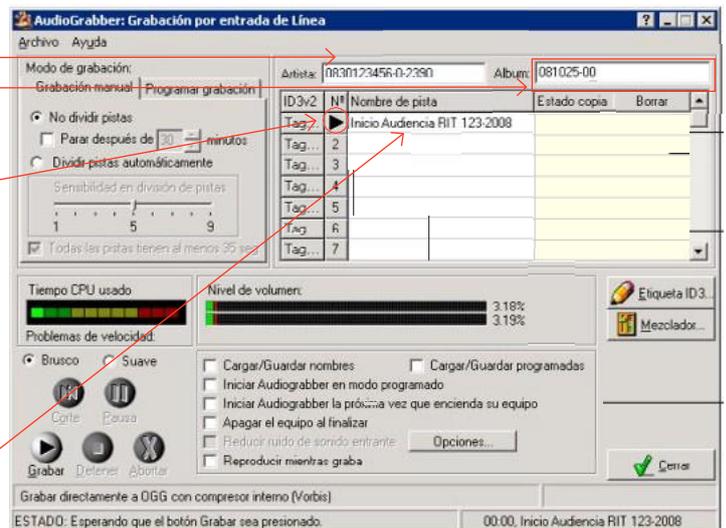
Formato de escritura en Audiograber

En la casilla ARTISTA se debe ingresar "RUC+Dig.Verifi.+Cod. Trib" Ej: 0830123456-0-2390

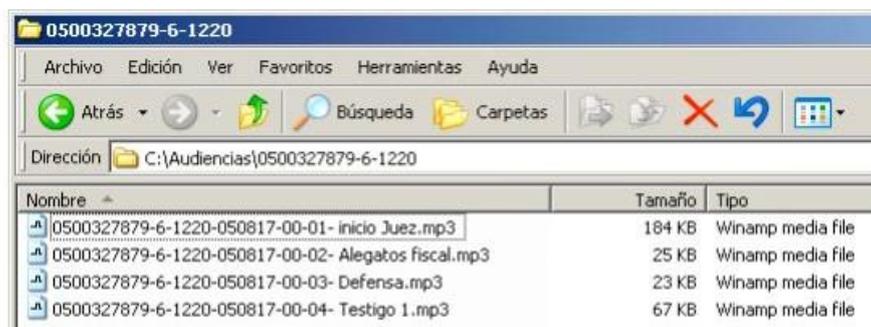
En la casilla ÁLBUM se debe ingresar "Fecha-Index" Ej: 040702-00

El campo PISTA es asignado automáticamente por el programa y dependerá de la operación "corte" la cantidad de pista que contenga la audiencia.

El Nombre de pista contendrá la información correspondiente a la "glosa" con la cual el tribunal identificará cada pista.
Ej: Alegato Fiscalía



Formato final nombre de archivo



Respaldo de audio

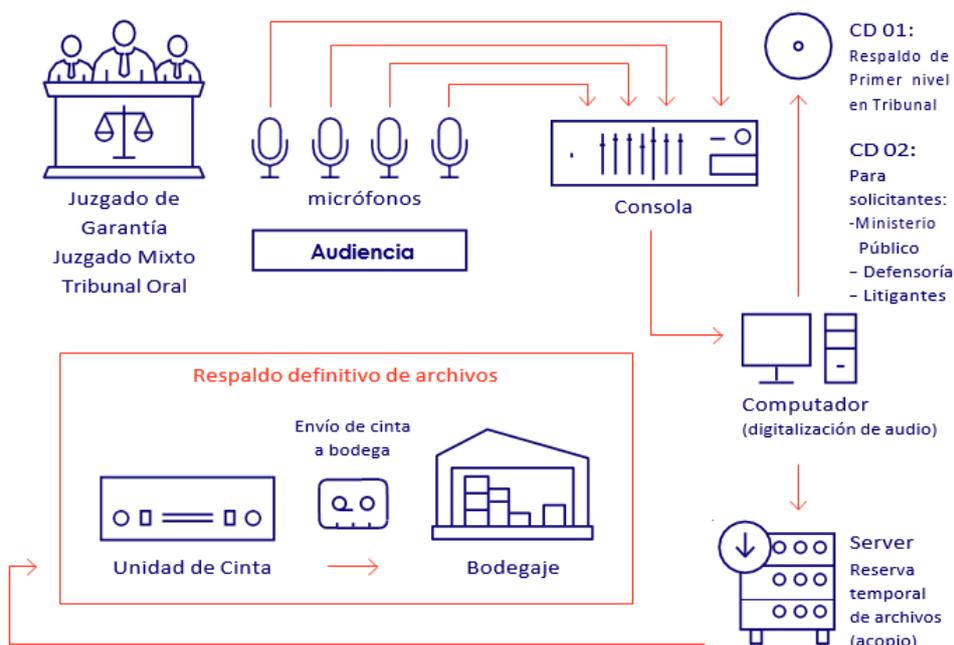
Existen, básicamente, tres sistemas de respaldo para el registro de audio: grabadora digital externa, unidad UPS y el respaldo de archivos de audio.

La grabadora digital externa es un medio de respaldo en tiempo real, que permite generar una copia de menor calidad del registro de la audiencia. Debe ser usada siempre, en todas las audiencias, pues permitirá recuperar una copia de audio en caso de problemas o errores de operación.

La UPS es la unidad de energía adicional que posibilita al sistema de registro seguir operando hasta por unos siete minutos adicionales, en caso de corte de energía. Debe ser usada para cerrar correctamente el sistema y no para continuar con la grabación de la audiencia.

El registro deberá ser respaldado tanto en el mismo tribunal como en los servidores centralizados provistos para este fin. La finalidad del respaldo centralizado es la de resguardar, en un lugar externo al tribunal y de mayor seguridad, los registros de audiencias de todos los tribunales del país. Esto, para evitar la pérdida total de los datos en caso, por ejemplo, de una catástrofe.

**Audio: Modelo
de operaciones
con respaldo
centralizado**



El **respaldo del tribunal** deberá ser realizado en CD o DVD. Si bien se puede tener un repositorio de audio centralizado en disco duro para buscar y entregar copias rápidamente, este no es un medio válido para respaldos definitivos, ya que puede dañarse fácilmente al poseer partes móviles. Se recomienda no borrar los audios registrados en las máquinas de audiencia, a menos que la situación lo requiera. Para realizar el borrado de estos se recomienda consultar con los profesionales del Departamento de Informática de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, con el fin de asegurar que los respaldos principales estén correctamente realizados y que los audios se borren correctamente.

Respecto del **respaldo centralizado**, se indica lo siguiente:

Es un respaldo de segundo nivel, por lo que el juzgado debe contar con sus propios respaldos. Está basado en un servidor central que diariamente sincroniza los archivos nuevos en determinados horarios (acopio) y, semanalmente, los envía a la unidad de cintas, además de conservar en línea los audios del último mes. Las cintas son almacenadas en una bodega y conservadas históricamente.

Con la finalidad de que el respaldo centralizado sea realizado correctamente, las máquinas de las salas de audiencia deberán dejarse

encendidas durante las noches, ya que por razones de ancho de banda la extracción de los audios se realiza durante la noche.

La Corporación Administrativa del Poder Judicial enviará semanalmente un correo con el informe de errores en el respaldo centralizado, para que los tribunales tomen conocimiento si hay problemas con el mismo. En caso de haberlos, debe generarse por parte del juzgado un ticket en el sistema de mesa de ayuda interna, para corregir el problema.

El tribunal deberá designar a las personas encargadas de recibir los correos referidos en el párrafo anterior y ellas serán, en última instancia, responsables de controlar si todos los archivos fueron debidamente respaldados.

Por razones de protección de ancho de banda de los enlaces, el servidor de respaldo funciona de 18:00 horas a las 8:00 del día siguiente, por lo tanto solo se podrán enviar los archivos dentro de ese horarios. Adicionalmente, existe un horario específico estipulado, el cual ha sido planificado basándose en la carga de audiencias de cada tribunal.

La recuperación de los archivos del servidor central estará sujeta a un plazo de 72 horas, lo que permite realizar la búsqueda y recuperación de los archivos en bodega con la correspondiente cinta.

Acta de audiencia

El acta de audiencia es una actuación administrativa que contiene el resumen de lo ocurrido durante una audiencia, por lo que no corresponde que contenga una transcripción íntegra, debiendo ser suscrita por un funcionario o funcionaria encargada.

Las actas serán extendidas dentro de las 24 horas siguientes desde la celebración de la audiencia respectiva, y los funcionarios designados serán responsables de su elaboración, lo que comprenderá la extensión de las plantillas previamente aprobadas, además de la confección y remisión de los respectivos oficios.

En el caso de las sentencias dictadas en audiencia, el registro íntegro de las mismas se encuentra en el audio, por lo que solo se transcribirá

la parte resolutive del fallo; además, deberá contener expresamente la individualización de las partes o intervinientes y los demás antecedentes para que la sentencia se entienda por sí misma y posibilite su adecuado cumplimiento. Algunas Cortes de Apelaciones, empero, exigen la transcripción íntegra de la sentencia respectiva dictada en audiencia.

Si se interpusiere algún recurso procesal en contra del fallo, bastarán para su resolución las actas elaboradas conforme a los criterios señalados y el registro de audio, rotulado en pistas para separar los distintos asuntos.

En las resoluciones que se dicten en audiencia, se utilizarán preferentemente las plantillas modelo disponibles en el sistema informático.

No realización y suspensión de audiencias

El administrador deberá verificar el cumplimiento de los horarios de programación de las audiencias, así como las razones que determinan la no realización o suspensión de ellas, adoptando las medidas administrativas para evitar su ocurrencia.

Si existen motivos estrictamente legales, al excusarse de realizar una audiencia, el o la juez deberá dejar constancia de ellos por escrito o en el audio correspondiente, lo cual será registrado por el administrador.

En caso de excusa o ausencia no comprendidas en el párrafo anterior, el administrador deberá informar al ministro visitador, con copia al juez presidente.

3.1.3 Unidad de Cumplimiento

Esta unidad existe solo en aquellos tribunales que tienen competencia en cobranza laboral y previsional, siendo su función la de desarrollar las acciones necesarias para una adecuada tramitación en la ejecución de los títulos ejecutivos y resoluciones de competencia del tribunal. Asimismo, es responsable de las estadísticas básicas de su unidad.

En algunos tribunales de tamaño mayor y/o mediano con competencia en cobranza laboral y previsional, dentro de esta unidad existe una

sub-unidad de Liquidación, la cual es responsable de efectuar los cálculos matemáticos relativos al monto de la deuda, con los reajustes e intereses en caso de que correspondan, como también de las eventuales multas que determine la sentencia. De igual modo, debe efectuar, previo a la liquidación, la suma de la regulación de costas personales efectuada por el o la juez y la tasación de las costas procesales, en caso que se hubiere condenado a las mismas al perdedor.

Al igual que las anteriores unidades revisadas, está dirigida por un jefe de unidad, quien debe controlar y supervisar el desarrollo de todas las acciones y diligencias necesarias para dar curso a la etapa de ejecución correspondiente.

3.1.4 Cargos y funciones principales en la Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento

Jefe de Unidad de Causas y/o de Sala (según tamaño del tribunal)

Relativo a Causas:

- Planificar, dirigir, organizar y controlar la gestión de la Unidad, velando por dar cumplimiento a los plazos establecidos por ley.
- Velar por el adecuado cumplimiento de las tareas de los funcionarios de su unidad.
- Dejar constancia de las subrogaciones que se produzcan en el tribunal e informar mensualmente de ellas a la Corte de Apelaciones respectiva, de acuerdo al artículo 214 del Código Orgánico de Tribunales (COT).
- Actuar como ministro de fe del tribunal cuando corresponda y realizar las certificaciones que la ley señala o el tribunal ordene.
- Enviar, controlar y recibir recursos, causas por incompetencias y respuestas desde y hacia la Corte de Apelaciones que corresponda, u otros tribunales.
- Atender y canalizar las dudas que tuviesen los usuarios acerca de las funciones propias del juzgado, así como de los procesos y procedimientos relacionados con su unidad. Particularmente, en la atención y resolución de conflictos mayores con los usuarios del tribunal.

- Supervisar la distribución, a través del sistema informático, del trabajo diario de los administrativos de causas, velando por la equidad en las cargas de trabajo.
- Publicar el Estado diario del tribunal. Si bien, con la entrada en vigencia de la ley de tramitación electrónica este se genera automáticamente, la propia **página** de la OJV establece los siguiente, dentro de la sección de consultas frecuentes:

¿Sigue existiendo el Estado diario impreso y publicado en el tribunal con la Ley de Tramitación Electrónica (LTE)?

Sí, pero solo respecto de las causas cuya tramitación es anterior a la LTE. No obstante lo anterior, estas causas también se incluyen en el estado diario electrónico que ordena la Ley N° 20.886 y que se encuentra publicado en el portal web del Poder Judicial.

- Verificar la efectiva revisión periódica de las causas activas del tribunal, confirmando el correcto estado procesal.
- Controlar periódicamente el cumplimiento de los plazos de la tramitación de las causas, velando por el principio de oficialidad propio de la judicatura laboral.
- Recibir documentos reservados y generar los de informes de causas falladas y en estado de serlo.
- Llevar el registro digital de conciliaciones, avenimientos, transacciones y sentencias del tribunal.

Relativo a Sala:

- Supervisar la adecuada implementación de todos los aspectos necesarios para el desarrollo de las audiencias, tanto de equipamiento como legales.
- Dirigir y controlar la labor del personal a su cargo, asignando cargas de trabajo equitativas.
- Velar por un adecuado manejo y cumplimiento de normas y procedimientos establecidos respecto a causas y registros del proceso laboral.
- Velar por la adecuada aplicación de los sistemas de asignación de fechas y salas para las audiencias que se realizan en el tribunal.

- Velar por la actualización de la base de datos que contenga las audiencias del tribunal.
- Elaborar y mantener actualizadas las estadísticas básicas correspondientes a su unidad.
- Verificar que se notifique y se cite a los intervinientes en forma legal y con antelación a la audiencia respectiva.
- Supervisar el envío, control y cumplimiento de las diligencias ordenadas en audiencia.

Además:

- Presentar al administrador del tribunal una propuesta del plan de trabajo anual de la unidad, durante el penúltimo trimestre de cada año.
- Elaborar y mantener actualizadas las estadísticas básicas de su unidad, conforme a las normas establecidas por los organismos competentes.
- Realizar reuniones periódicas de coordinación, retroalimentación y capacitación con su equipo de trabajo, idealmente con una frecuencia mensual o bimensual.
- Desempeñar otras labores relacionadas al ámbito de su unidad, que su jefatura le asigne formalmente por escrito, teniéndose en consideración la orgánica estructural definida por diseño organizacional.
- 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.

Administrativo jefe de Causas y Sala

Relativo a Sala:

- Supervisar el cumplimiento de los protocolos de manejo de sala antes del inicio de la labor diaria, verificando que las pruebas de audio se hayan efectuado.

- Informar oportunamente y coordinar las horas disponibles para el desarrollo de audiencias de juicio a los administrativos de actas y a quienes corresponda.
- Verificar que la agenda del día se encuentre a disposición del usuario, publicada en la Unidad de Atención de Público.
- Verificar la disponibilidad de todos los materiales necesarios para la realización de audiencias.
- Revisar, en todas aquellas causas que tengan agendada audiencia, que las notificaciones hayan sido realizadas de conformidad a la ley y que no existan trámites pendientes que pudieran incidir en su realización.
- Confeccionar la agenda semanal, conforme a los criterios estipulados por el tribunal.
- Mantener la agenda de audiencias actualizada.
- Controlar que se realicen las diligencias y oficios decretados en audiencia.
- Obtener informes de audiencias, que se encuentran registradas en SITLA, para control interno e informes solicitados.
- Supervisar que el administrativo de actas realice la revisión periódica del estado de las causas, antes de la realización de las audiencias.
- Apoyar en la revisión anticipada de la agenda, de acuerdo al plan anual de trabajo.

Relativo a Causas:

- Supervisar y controlar las labores de los administrativos de su unidad, para dar cumplimiento a los plazos establecidos.
- Controlar mensualmente el stock de causas en trámite y el archivo de éstas el sistema informático, según corresponda.
- Revisar periódicamente las causas activas del tribunal, confirmando el correcto estado procesal.
- Autorizar poderes de ingreso de demandas y contestación, cuando corresponda.

- Apoyar al jefe de unidad en el control y actualización de procesos de la unidad.
- Controlar las notificaciones fallidas, y en su caso encargar la providencia que corresponda.
- Velar por el correcto envío y completa tramitación de los exhortos a través del sistema informático.
- Supervisar la emisión de las cartas certificadas que genera el sistema y entregarlas a la Unidad de Atención de Público, para su despacho.
- Controlar la confección y envío de oficios de las causas.
- Distribuir equitativa y proporcionalmente la carga de trabajo a los administrativos.
- Velar por el buen uso de las nomenclaturas que utilizan los administrativos de causas para la confección del proyecto de resolución.
- Mantener actualizadas las plantillas de resolución en el sistema informático, previamente aprobadas por el comité de jueces.
- Controlar el envío y devolución de las causas del juzgado de cobranza laboral y previsional correspondiente.
- Controlar los plazos de las causas del tribunal, así como también aquellas que se encuentren sin movimiento.

Además:

- Desempeñar otras labores relacionadas al ámbito de su unidad, que su jefatura le asigne formalmente por escrito, teniéndose en consideración la orgánica estructural definida por diseño organizacional.
- Apoyar, de acuerdo al plan de trabajo del tribunal, en labores administrativas de otras unidades, cuando sea necesario y por el tiempo que determine la causal por la cual se requirió su apoyo.
- Participar del plan de rotación del tribunal establecido en el 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.
- Desempeñar otras labores relacionadas al ámbito de su unidad, que su jefatura le asigne formalmente por escrito, teniéndose en consideración la orgánica estructural definida por diseño organizacional.
- Apoyar, de acuerdo al plan de trabajo del tribunal, en labores administrativas de otras unidades, cuando sea necesario y por el tiempo que determine la causal por la cual se requirió su apoyo.
- Participar del plan de rotación del tribunal establecido en el 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.

Administrativo de Causas

Ejecuta la tramitación de las causas en el SITLA, lo que implica:

- Que estén aplicadas las nomenclaturas e ingresadas las partes con sus respectivos apoderados, en el sistema.
- Que se realicen los efectos de notificaciones correspondientes.
- Verificar que en el sistema informático se encuentren correctamente individualizadas las partes y sus datos, realizando las modificaciones correspondientes.
- Revisar el listado de escritos, demandas, solicitudes y documentos en general ingresados por SITLA, correspondientes a su carga de trabajo diaria.
- Utilizar las nomenclaturas que corresponda en el sistema informático (SITLA), en el proyecto de resolución y actuaciones, según corresponda.
- Solicitar fecha y hora de audiencia, a quien corresponda, para la confección del proyecto de resolución.

- Confeccionar proyectos de resolución, en base a las plantillas existentes en el sistema informático, para la posterior revisión y firma del juez.
- Revisar diariamente la bandeja de causas pendientes, escritos pendientes, devoluciones y por firmar.
- Informar a su jefatura en caso de identificar problemas jurídicos que incidan en la tramitación de las causas.
- Confeccionar los oficios dirigidos a diversas instituciones y entidades.
- Confeccionar cartas certificadas, cuando corresponda.
- Desempeñar otras labores relacionadas al ámbito de su unidad, que su jefatura le asigne formalmente por escrito, teniéndose en consideración la orgánica estructural definida por diseño organizacional.
- Apoyar, de acuerdo al plan de trabajo del tribunal, en labores administrativas de otras unidades, cuando sea necesario y por el tiempo que determine la causal por la cual se requirió su apoyo.
- Participar del plan de rotación del tribunal establecido en el 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.

Administrativo de Actas

- Verificar que la causa se encuentre en estado para la realización de la audiencia, incluida las notificaciones respectivas y diligencias solicitadas.
- Verificar que la sala cuente con la implementación necesaria, para el desarrollo de la audiencia. Además, verificar que el sistema de audio y los de grabación estén en condiciones para ser utilizado.
- Verificar que los intervinientes se encuentren presentes antes de la hora de inicio de la audiencia.

- Indagar, antes de la realización de la audiencia, si ya existiese un acuerdo entre las partes.
- Realizar el llamado a las partes para el comienzo de la audiencia.
- Registrar íntegramente el audio de las audiencias que se celebren en el tribunal, siguiendo las políticas definidas para estos efectos.
- Diligenciar las órdenes que le sean impartidas por el o la juez que dirige la audiencia, para su adecuado desarrollo.
- Facilitar la exhibición de los registros de audio a los intervinientes que lo soliciten durante la audiencia.
- Redactar y registrar el acta de las audiencias asignadas, en el sistema informático, aplicando las correspondientes nomenclaturas.
- Respalda los audios de las audiencias, conforme a los criterios establecidos.
- Confeccionar oficios y otros documentos generados en la audiencia.
- Cotejar y recibir los documentos entregados en audiencia, física o digitalmente, para su custodia.
- Desempeñar otras labores, relacionadas al ámbito de su unidad, que su jefatura le asigne formalmente por escrito, teniendo en consideración la orgánica estructural definida por diseño organizacional.
- Participar del plan de rotación del tribunal establecido en el plan anual de trabajo.
- Apoyar, de acuerdo al plan de trabajo del tribunal, en labores administrativas de otras unidades, cuando sea necesario y por el tiempo que determine la causal por la cual se requirió su apoyo.
- 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.

Ayudante de Causas y Sala

Relativo a Sala:

- Apoyar a la unidad en la entrega de la agenda a los administrativos de actas y magistrados y a otras unidades, según corresponda.
- Apoyar en la actualización periódica de la agenda y distribuir la cantidad de audiencias por sala.
- Colaborar, cuando sea necesario, con el llamado a los intervinientes citados para su ingreso a la sala.
- Apoyar en la revisión del estado de las notificaciones.
- Mantener comunicación constante con el encargado de acta durante el desarrollo de la audiencia, de forma de atender requerimientos que se generen desde las salas.
- Trasladar e instalar el equipamiento necesario para el desarrollo de las audiencias.
- Apoyar a la unidad, en las funciones administrativas que sean requeridas por su jefatura.

Relativo a Causas:

- Apoyar en la tramitación de las causas en el SITLA, lo que implica que estén aplicadas las nomenclaturas e ingresadas las partes con sus respectivos apoderados en el sistema, y que se realicen los efectos de notificaciones correspondientes.
- Apoyar en la tramitación de las causas utilizando las plantillas establecidas, incorporando los hitos computacionales respectivos y seleccionando las notificaciones en el SITLA.
- Apoyar en la preparación y entrega de toda la documentación electrónica necesaria para la resolución del juez.
- Sacar copia de los antecedentes o registro a solicitud de las partes.
- Confeccionar exhortos y tramitarlos, en caso de que el participante sea de otra ciudad.

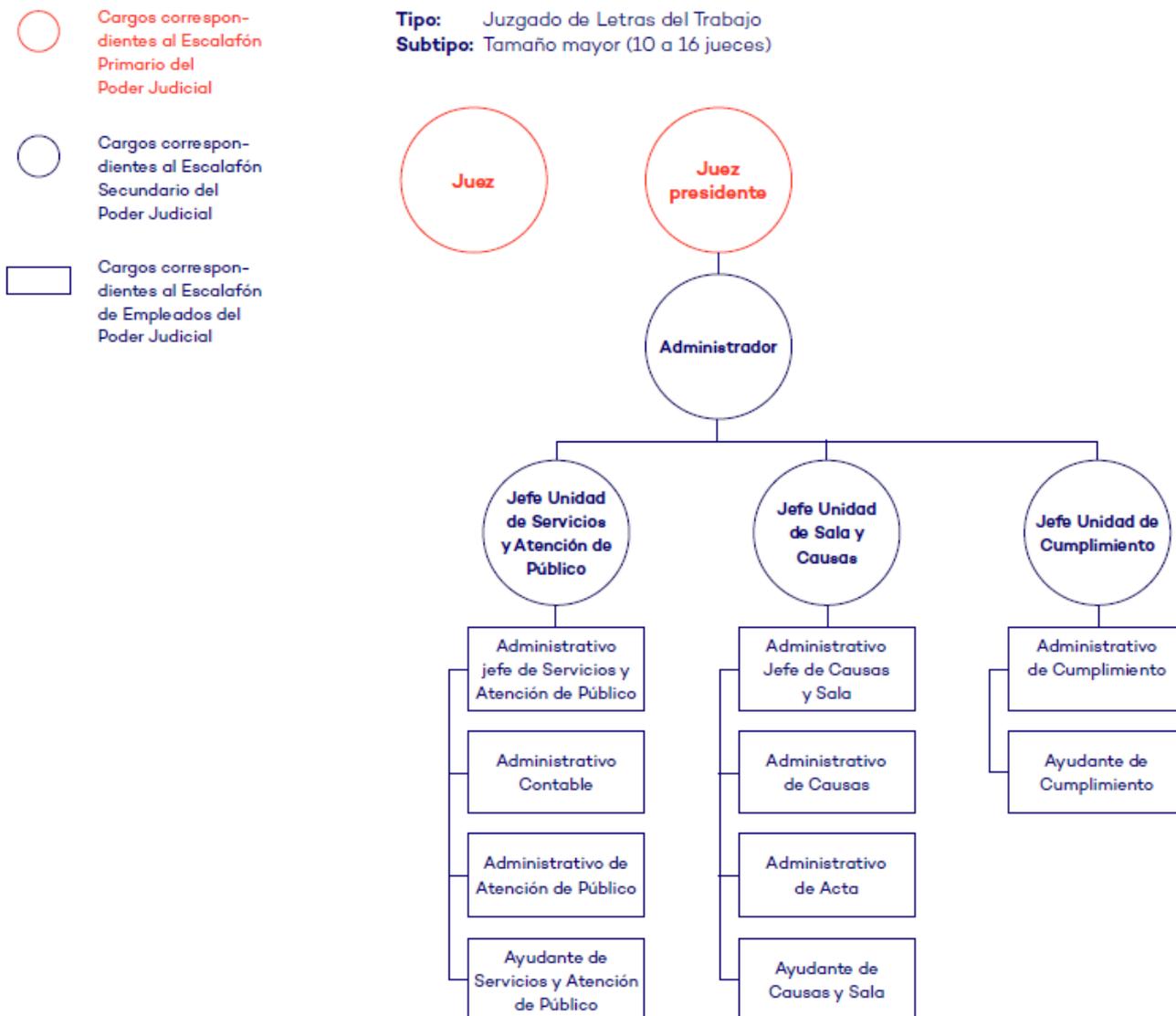
Además:

- Desempeñar otras labores relacionadas al ámbito de la unidad que su jefatura le asigne formalmente por escrito, teniéndose en consideración la orgánica estructural definida por diseño organizacional.
- Apoyar, de acuerdo al plan de trabajo del tribunal, en labores administrativas de otras unidades, cuando sea necesario y por el tiempo que determine la causal por la cual se requirió su apoyo.
- Participar del plan de rotación del tribunal establecido en el 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.

Como se señaló en el capítulo 2, existen los Juzgados de Letras del Trabajo con competencia en Cobranza Laboral y Previsional, los cuales, a diferencia de los tribunales especializados específicamente en materia laboral, incorporan en su estructura la Unidad de Cumplimiento tal como se muestra en la figura en la página siguiente:

Estructura organizacional

Tipo: Juzgado de Letras del Trabajo
Subtipo: Tamaño mayor (10 a 16 jueces)



Materiales docentes Academia Judicial

A continuación, se describen los principales cargos y funciones de esta unidad:

Jefe de Unidad de Cumplimiento

- Planificar, dirigir, organizar y controlar la gestión de la unidad, velando por dar cumplimiento a los plazos establecidos por ley.
- Supervisar las labores de los funcionarios de su unidad, para dar cumplimiento a los plazos establecidos por ley.

- Ejercer las funciones de ministro de fe en materias de cumplimiento.
- Coordinar con quien corresponda, según el plan de trabajo anual del tribunal, la ejecución de las liquidaciones dentro de los plazos establecidos.
- Elaborar y mantener actualizadas las estadísticas básicas de su unidad de acuerdo a las normas establecidas por los organismos competentes.
- Efectuar, periódica y aleatoriamente, auditorías a las causas tramitadas en cumplimiento, velando por el buen uso de las nomenclaturas y uso de los modelos estandarizados por el tribunal.
- Distribuir en el sistema informático el trabajo diario de la unidad, velando por la equidad en la carga distribuida.
- Efectuar control de los plazos de la tramitación, en forma periódica.
- Enviar, controlar y recibir recursos, causas por incompetencias, exhortos y respuestas a la Corte de Apelaciones y otros tribunales.
- Controlar las órdenes y contraórdenes que correspondan.
- Llevar registro de sentencias.
- Controlar la gestión de los receptores judiciales.
- Elaborar y mantener actualizadas las estadísticas básicas de su unidad, conforme a las normas establecidas por los organismos competentes.
- Programar y dirigir reuniones periódicas de capacitación con la unidad.
- Recibir documentos reservados y generar los de informes de causas falladas y en estado de serlo.
- Presentar al administrador del tribunal una propuesta del plan de trabajo anual de la unidad, durante el penúltimo trimestre de cada año.

- Realizar reuniones periódicas de coordinación y retroalimentación con su equipo de trabajo, idealmente con una frecuencia mensual o bimensual.
- Desempeñar otras labores relacionadas al ámbito de la unidad, que su jefatura le asigne formalmente por escrito, teniéndose en consideración la orgánica estructural definida por diseño organizacional.
- Participar del plan de rotación del tribunal establecido en el 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.

Administrativo de Cumplimiento

- Revisar el listado de escritos, demandas, solicitudes y documentos en general ingresados al sistema informático SITCO, correspondientes a su carga de trabajo diaria, como asimismo las devoluciones realizadas por los magistrados.
- Realizar las liquidaciones de los juicios laborales y previsionales que son de competencia del tribunal.
- Confeccionar proyectos de resolución en base a plantillas existentes, considerando los antecedentes de la causa, cumpliendo los plazos legales de tramitación y realizar los efectos de notificaciones correspondientes.
- Utilizar las nomenclaturas que corresponda en el sistema informático SITCO, en el proyecto de resolución y actuaciones, según corresponda.
- Revisar cada escrito que se ha ingresado a la causa.
- Revisar si el escrito pertenece a la causa, verificando si contiene los requisitos formales para su posterior resolución. Además, se deberá revisar que el escrito presentado cumpla con las exigencias legales, que la legibilidad del escrito y las peticiones asociadas correspondan, y que los documentos acompañados sean los ofrecidos en el escrito, cuando corresponda.

- Revisar que los títulos ejecutivos cumplan las exigencias legales.
- Realizar la propuesta de tasación de costas procesales, para presentar al jefe de unidad.
- Efectuar liquidaciones y reliquidaciones en forma manual cada vez que no se disponga de medios electrónicos apropiados, dejando los respaldos respectivos.
- Despachar las órdenes y contraórdenes.
- Revisar todos los antecedentes y detalles relacionados a resoluciones, actuaciones y consignaciones.
- Revisar y corregir los datos de las partes ingresadas en SITCO, en caso de faltar algún antecedente o encontrarse ingresado de manera defectuosa, así como también ingresar correctamente las nuevas partes en las causas, especialmente en las tercerías.
- Ejecutar el trabajo oficioso de causas, de acuerdo a las instrucciones impartidas por su jefatura.
- Informar a su jefatura en caso de identificar problemas jurídicos que incidan en la tramitación de las causas.
- Desempeñar otras labores, relacionadas al ámbito de su unidad, que su jefatura le asigne formalmente por escrito, teniéndose en consideración la orgánica estructural definida por diseño organizacional.
- Apoyar, de acuerdo al plan de trabajo del tribunal, en labores administrativas de otras unidades, cuando sea necesario y por el tiempo que determine la causal por la cual se requirió su apoyo.
- Participar del plan de rotación del tribunal establecido en el 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.

Ayudante de Cumplimiento

- Confeccionar acuciosamente proyectos de resolución, considerando los antecedentes de la causa.
- Revisar cada escrito que se ha ingresado a la causa.
- Revisar si el escrito pertenece a la causa, verificando si contiene los requisitos formales para su posterior resolución.
- Revisar en el escrito: la petición de la secuencia del procedimiento, que el escrito presentado cumpla con los plazos estipulados y que su legibilidad y las peticiones asociadas correspondan.
- Todas las demás funciones que le asigne el o la juez de la causa dentro del ámbito de su competencia.
- Efectuar el cálculo de lo que corresponde cancelar a aquellos empleadores que adeuden cotizaciones de seguridad social.
- Revisar los antecedentes que se presentan para comprobar que la deuda existente esté correctamente especificada en la sentencia.
- Registrar, en los medios que corresponda, los comprobantes o antecedentes sobre los que se hizo cada cálculo de actualización y cuadratura.
- Preparar proyectos de resoluciones, relativos a liquidaciones y cálculo de deudas.
- Realizar las liquidaciones de los juicios laborales y previsionales que son de competencia del tribunal.
- Revisar todos los antecedentes y detalles relacionados a la determinación de montos en cobranza, en el sistema informático del tribunal.
- Realizar, por orden dictada en resolución, la tasación de costas procesales y personales.
- Efectuar liquidaciones y reliquidaciones en forma manual, cada vez que no se disponga de medios electrónicos apropiados.
- Revisar todos los antecedentes y detalles relacionados con resoluciones, actuaciones y consignaciones, cuando las acciones de tramitación se han realizado y ejecutado manualmente.

- Desempeñar otras labores, relacionadas al ámbito de la unidad, que su jefatura le asigne formalmente por escrito, teniéndose en consideración la orgánica estructural definida por diseño organizacional.
- Apoyar, de acuerdo al plan de trabajo del tribunal, en labores administrativas de otras unidades, cuando sea necesario y por el tiempo que determine la causal por la cual se requirió su apoyo.
- Participar del plan de rotación del tribunal establecido en el 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.

Si bien los Juzgados de Letras del Trabajo cuentan con un sistema de liquidaciones, la mayoría de los funcionarios encargados de realizarlas solo entienden la forma en que se deben incorporar los datos a dicho sistema, pero desconocen la metodología que se aplica para realizar los cálculos de intereses, reajustes y recargos, y por tanto se dificulta, tanto para el juez como para el funcionario, explicar o más bien resolver una objeción de liquidación, porque no conocen o no entienden cómo se obtienen dichos valores.

En razón de ello, se realizará una presentación en Power Point respecto de la elaboración de las liquidaciones, a fin de que se entienda y se conozca de dónde se obtienen y cómo se calculan dichos montos.

3.2 Tramitación y distribución de causas

3.2.1 Ingreso

Todas las presentaciones deben ser ingresadas directamente al sistema informático y estar patrocinadas por abogado habilitado para el ejercicio de la profesión.

El referido patrocinio se otorga con la sola firma del abogado en la referida presentación o en audiencia, ante el o la juez que la dirija. En cambio, el poder que la parte confiere al abogado se constituye con la firma del poderdante al mandatario (abogado), autorizada por el ministro de fe del tribunal o en alguna de las otras formas que indica el artículo 6 del Código de Procedimiento Civil.

Conforme a lo dispuesto en el Acta 85-2019 de la Excma. Corte Suprema, “en caso que la parte o interviniente no suscriba la primera presentación al tribunal con firma electrónica, simple o avanzada, bastará la firma electrónica del abogado patrocinante para ser incorporada en la Oficina Judicial Virtual, debiendo regularizarse la situación en los plazos establecidos por la ley o en la primera audiencia fijada por el tribunal. Tratándose de la demanda, el no cumplimiento de lo anterior facultará al tribunal para proceder a su archivo”.

En lo pertinente, la Ley N° 18.120 dispone, en su artículo 1°:

“La primera presentación de parte o interesado en asuntos contenciosos o no contenciosos ante cualquier tribunal de la República, sea ordinario, arbitral o especial, deberá ser patrocinada por un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión.

Esta obligación se entenderá cumplida por el hecho de poner el abogado su firma, indicando además, su nombre, apellidos y domicilio. Sin estos requisitos no podrá ser proveída y se tendrá por no presentada para todos los efectos legales. Las resoluciones que al respecto se dicten no serán susceptibles de recurso alguno”.

Por otro lado, el artículo 2° de la misma ley, en lo atingente, dispone:

“Ninguna persona, salvo en los casos de excepción contemplados en este artículo, o cuando la ley exija la intervención personal de la parte, podrá comparecer en los asuntos y ante los tribunales a que se refiere el inciso primero del artículo anterior, sino representada por un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, por procurador del número, por estudiante actualmente inscrito en tercero, cuarto o quinto año de las Escuelas de Derecho de las Facultades de Ciencias Jurídicas y Sociales de alguna de las universidades autorizadas, o por egresado de esas mismas escuelas hasta tres años después de haber rendido los exámenes correspondientes (...).

Si al tiempo de pronunciarse el tribunal sobre el mandato, éste no estuviere legalmente constituido, el tribunal se limitará a ordenar la debida constitución de aquél dentro de un plazo de tres días. Extinguido este plazo y sin otro trámite, se tendrá la solicitud por no presentada para todos los efectos legales. Las resoluciones que se dicten sobre esta materia no serán susceptibles de recurso alguno.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará también a la delegación del mandato y a la autorización para diligenciar exhortos (...).”

3.2.2 Distribución de causas

Una vez ingresada la causa al sistema informático, en forma automática este le asigna un Rol de Ingreso Tribunal (RIT) y se distribuirá directamente a los funcionarios por el sistema informático, conforme al criterio establecido el cual debe regirse por el procedimiento objetivo y general propuesto por el juez presidente y el administrador que haya sido aprobado por el Comité de jueces. Este procedimiento debe propender a la objetividad y equidad en la distribución de la carga laboral, tanto respecto de los jueces como también de los funcionarios proveedores que integran esta unidad.

3.2.3 Solicitudes y presentaciones

En general, se pueden efectuar conforme a tres modalidades:

- a. Recibidas por medios electrónicos (se deben tramitar directa-

De acuerdo al artículo 39 del Acta 71-2016 de la Excm. Corte Suprema, en forma excepcional el ingreso se podrá recibir por otros medios, en el mesón de atención de usuarios, o incluso por vía telefónica.

mente en el sistema informático). Para facilitar el uso de este medio, se deberá mantener publicado en la página web el correo electrónico actualizado del tribunal.

- b. Recibidas por medios físicos. Antes de ser ingresadas al sistema informático, se debe verificar que contengan la información básica requerida para ser incorporadas a la causa, cumplido esto serán digitalizadas e ingresadas al sistema informático.
- c. Realizadas el mismo día de una audiencia. Serán resueltas durante el transcurso de esta, como también aquellas presentadas con tres días de anticipación a la misma, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo.

Sin perjuicio de lo anterior, de acuerdo al artículo 39 del Acta 71-2016 de la Excm. Corte Suprema, en forma excepcional el ingreso se podrá recibir por otros medios, en el mesón de atención de usuarios, o incluso por vía telefónica. Los funcionarios responsables del ingreso e incorporación de causas en el sistema informático serán propuestos por el administrador del tribunal y aprobados por el Juez presidente, según corresponda.

Como se indicó anteriormente, la ley establece la oportunidad en que se deben resolver los escritos, distinguiendo si fue presentado con más de tres días de antelación a una audiencia (en tal caso debe resolverse fuera de audiencia) o si fue presentado con tres o menos días de antelación a la fecha en que esté fijada una audiencia (deberá resolverse en esta). Esto último, en todo caso, es sin perjuicio de la incorporación de la presentación al sistema informático de tramitación de causas.

En la práctica, cada juez –conforme a su criterio– establece si tales escritos son resueltos antes o no de la audiencia fijada.

3.2.4 Control y resolución de escritos en los plazos establecidos

La Unidad de Administración de Causas debe velar porque los escritos sean resueltos en la oportunidad correspondiente.

El plazo es el tiempo fijado por la ley, el o la juez, o las partes para el ejercicio de una facultad o la realización de un acto dentro del proceso.

Los plazos, de acuerdo a la ley, presentan las características de ser contados en días hábiles completos y corren hasta la medianoche del último día término del mismo. Todo ello debe ser considerado al momento de computar el plazo de que se trate.

Para lo anterior, cada jefe de unidad debe revisar todos los escritos ingresados en su unidad (a cargo) en forma diaria, para determinar su naturaleza y poner en conocimiento del funcionario, haciéndole presente el tiempo con que cuentan para la confección del proyecto de resolución del mismo, lo cual deberá considerar el tiempo necesario para que el o la juez lo revise.

Por ejemplo, si se presenta un recurso de reposición, este debe ser resuelto dentro del plazo de tres días, pero si existe una audiencia antes de ese lapso, deberá ser resuelta en esta. En este ejemplo, el funcionario deberá poner en conocimiento del juez la existencia de la solicitud que deberá ser resuelta en audiencia, antes del inicio de la celebración de la misma. Ello permitirá que el o la juez pueda prepararse adecuadamente a fin de resolver con acierto la solicitud de que se trata.

A fin de propender a la rapidez y uniformidad de las resoluciones de mera tramitación del tribunal, los sistemas informáticos cuentan con un módulo, autorizado por el artículo 45 del Acta 71-2016 de la Excma. Corte Suprema, cuyo fin es incorporar “resoluciones tipo” denominadas “plantillas”, las cuales deben ser aprobadas por el juez presidente o Comité de jueces, según corresponda. Podrán ser usadas por jueces y funcionarios a fin de estandarizar los procesos de trabajo dentro del tribunal. En caso alguno dicha utilización resulta obligatoria.

Por último, el hecho de que un juez dicte resolución en una causa no importa su radicación en ella durante la tramitación y hasta su conclusión, salvo norma legal en contrario. La radicación, en materia laboral, procede únicamente una vez que el o la juez dirigió la audiencia de juicio respectiva y, en caso que deba continuarse en otra fecha, queda radicada en este hasta su término. Esto último es una consecuencia del denominado *principio de inmediatez* que rige en el procedimiento laboral.

3.3 Agendamiento de audiencias

Consiste en el modo en que cada tribunal distribuye las audiencias que se realizarán dentro de un tiempo determinado, conforme a su naturaleza, materia, duración y otros factores a considerar, todo ello de acuerdo al plan de trabajo existente y número de jueces disponibles en el tribunal.

Es responsabilidad del administrador proponer los criterios de programación antes indicados al juez presidente, como también la organización, programación y control de la agenda del tribunal.

Sin perjuicio de lo señalado en el primer párrafo de este acápite, respecto de la agenda “primitiva” previa a las audiencias programadas, se debe revisar con a lo menos 16 días de antelación –en caso de las audiencias preparatorias– si se encuentra notificada la parte demandada, pues en caso de no estarlo se elimina de dicha programación, pudiendo utilizarse ese bloque en otra audiencia en la cual exista mayor probabilidad de su efectiva celebración.

Por ejemplo

- Ingresar demanda el 2 de enero de 2020.
- Se fija audiencia preparatoria para el 7 de febrero de 2020.

Atendido que la ley establece que el demandado debe estar notificado con 15 días hábiles de antelación a la audiencia, si no fue notificado hasta el 20 de enero, el tribunal ya está en conocimiento que esa audiencia no se realizará, razón por la cual corresponde ser eliminada de la agenda.

De este modo, se puede programar en dicho bloque, por ejemplo, una audiencia en un procedimiento monitorio o una continuación de juicio oral, todo ello con el fin de propender a evitar al máximo la existencia de los bloques liberados el mismo día de la audiencia (pasa a ser un bloque perdido).

Cuando la audiencia programada no se verifique por cualquier motivo, el o la juez resolverá en esa misma oportunidad lo pertinente para darle curso progresivo a los autos. Lo anterior se encuentra establecido en el artículo 56 del Acta 71-2016 de la Excma. Corte Suprema que, en lo pertinente, señala:

“Anticipación de Audiencias. El administrador dispondrá de un procedimiento destinado a asegurar la efectiva realización de las audiencias y a evitar su suspensión por causas tales como la falta de notificación de una de las partes, testigos o peritos, o la falta de prueba decretada por el tribunal, cuando corresponda. Asimismo, podrá gestionar la anticipación de las audiencias cuando alguna de las programadas no se pueda realizar por motivos conocidos con anterioridad, los que se indicarán expresamente en el sistema informático, junto con disponer las notificaciones pertinentes y dar curso progresivo de la tramitación a fin de optimizar la agenda del tribunal.

Para estos efectos se revisará anticipadamente la agenda, pudiendo reprogramar aquellas audiencias que no se realizarán producto de la falta de notificación, de la falta de prueba indispensable decretada por el tribunal cuando fuere procedente, o de otra causa legal; y se ordenará la reiteración de los oficios, comunicaciones telefónicas o correos electrónicos respecto de diligencias decretadas por el tribunal que se encuentren pendientes (...).

En caso de liberarse espacios de bloques de agenda, en lo posible, deberán ser ocupados por nuevas audiencias pendientes de programación o bien por aquellas programadas que puedan anticiparse y que se realizarán a todo evento.

El administrador determinará la o las unidades encargadas de la revisión señalada en el presente artículo”.

Plazos establecidos por la ley

- Audiencias preparatorias: dentro de 35 días hábiles siguientes a la fecha de la resolución que provee la demanda.
- Audiencias únicas: dentro de 15 días hábiles, en el caso de haber reclamación y hasta 20 días hábiles, en el caso de que

el o la juez determine que no hay antecedentes suficientes para acoger el monitorio.

- Audiencias de juicio: dentro de 30 días hábiles, desde el día de la realización de la audiencia preparatoria.

Ejercicio práctico

A fin de ilustrar las distintas formas de agendamiento de tribunales, se presentarán a lo menos tres ejemplos de estructuras de agenda de distintos tribunales del país. Los alumnos deberán evaluar cuáles son los criterios que estiman más eficientes para dicho cometido, justificando cada caso.

3.4 Cumplimiento de sentencias y otros títulos ejecutivos

Esta unidad es la encargada de velar por el cumplimiento de las sentencias y otros títulos ejecutivos, lo cual, conforme lo dispuesto en el artículo 463 del Código del Trabajo, debe realizarse de oficio y por escrito por el tribunal, debiendo dictarse al efecto las resoluciones y ordenar las diligencias que fueren necesarias para ello.

Por su parte, el legislador ha distinguido los procedimientos para llevar a cabo la ejecución, dependiendo del título que se invoque. Los títulos ejecutivos laborales, de acuerdo al artículo 464 del CT, son:

- a. Sentencia ejecutoriada
- b. Equivalentes jurisdiccionales (transacción, conciliación y avenimientos);
- c. Finiquitos
- d. Actas firmadas por las partes y autorizadas por los inspectores del trabajo
- e. Originales de los instrumentos colectivos del trabajo
- f. Cualquier otro título al que la ley otorgue fuerza ejecutiva, por ejemplo las resoluciones dictadas por las Administradoras de Fondos de Pensiones para efecto del cobro de cotizaciones previsionales adeudadas.

Para efectos del cumplimiento de las obligaciones que emanan de títulos ejecutivos laborales, incluidos aquellos regidos por la Ley N° 17.322, son de competencia de los Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, de acuerdo a lo establecido en el artículo 421 del Código del Trabajo, donde este tipo de tribunal fue establecido por ley. Sin embargo, donde no exista un tribunal de esta naturaleza, es competente para conocer de este procedimiento el Juzgado de Letras del Trabajo correspondiente o el Juzgado de Letras de competencia común.

En el caso del **cumplimiento** de una sentencia, el propio tribunal de oficio inicia una causa "C", en la cual incorpora el fallo ejecutoriado

respectivo para proceder a su ejecución hasta el entero y cumplido pago de lo adeudado.

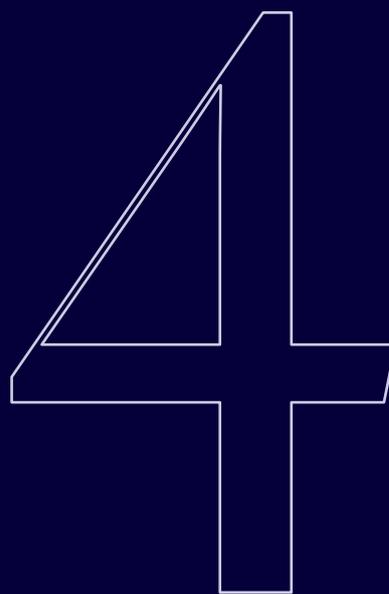
Respecto de los otros títulos ejecutivos, cuya ejecución se inicia a petición de parte, este debe digitalizar el título e incorporarlo al sistema conjuntamente con la demanda. El tribunal, previo a proveer la misma, otorgará un plazo que generalmente es de tres días para acompañar el título original al tribunal, el cual debe ser custodiado por el ministro de fe del mismo.

Para lo anterior, la parte deberá confeccionar una minuta en que singularice el título y los otros documentos que presente en original, si procediere.

Dicha singularización debe comprender, al menos, los siguientes datos: tipo, cantidad de páginas de cada documento, monto en el caso de ser valorados y fecha de emisión, suscripción, autorización u otra según corresponda, manteniéndose además la obligación dispuesta en el inciso tercero del artículo 6 de la Ley N° 20.886, esto es, copia en el sistema de tramitación electrónica o en algún dispositivo de almacenamiento de datos electrónicos.

Tribunales Laborales:
nociones básicas
de organización y
funcionamiento

Material docente Academia Judicial



Unidad de Atención de Público

El Acta N°71-2016 de la Excma. Corte Suprema, auto acordado que regula el funcionamiento de tribunales que tramitan electrónicamente, en su artículo 33, referente a la atención de usuarios, establece los aspectos principales respecto de los cuales los tribunales deberán suministrar oportuna atención.

Objetivo

Conocer las principales funciones asignadas a la unidad y como esta se relaciona tanto con los usuarios internos como externos al Poder Judicial.

La Unidad de Atención de Público es la responsable de entregar una adecuada atención, orientación, derivación e información respecto de las consultas y solicitudes de los usuarios que acuden al tribunal. La entrega de información debe ser clara, oportuna y personalizada acerca de temas afines con la competencia en materia laboral y de cobranza laboral y previsional, asegurando la eficacia y calidad en las respuestas entregadas.

El Acta N°71-2016 de la Excma. Corte Suprema, auto acordado que regula el funcionamiento de tribunales que tramitan electrónicamente, en su artículo 33, referente a la atención de usuarios, establece los aspectos principales respecto de los cuales los tribunales deberán suministrar oportuna atención:

- a. Consultas sobre estado de causas y audiencias programadas, señalando a los usuarios que esa información se encuentra disponible en la Oficina Judicial Virtual, exceptuándose las causas reservadas.
- b. Solicitud de copias, entregándolas directamente en el tribunal cuando las circunstancias así lo ameriten, y en caso contrario señalar al usuario que debe obtenerlas desde la Oficina Judicial Virtual.
- c. Recepción de escritos, solo en aquellos casos en que la persona solicite autorización o se encuentre autorizada por el tribunal para tramitar materialmente, debiendo realizarse la presentación en la Oficina Judicial Virtual respecto de todos los otros casos.
- d. Direcciones de entidades, instituciones y organismos relacionados con el sistema de justicia atinentes a su jurisdicción, preferentemente preimpresos.
- e. Notificaciones y citaciones.
- f. Pagos y multas.

- g. Patrocinio y poder, en cuanto a oportunidad y modalidad de otorgamiento.

Un aspecto importante de mencionar es que el horario de atención de usuarios está definido para todos los tribunales del país y es el siguiente: de lunes a viernes desde las 8:00 a las 14:00 horas y sábados de 9:00 a 12:00 horas. El horario de funcionamiento de la Oficina Judicial Virtual será continuo e ininterrumpido, es decir estará disponible los 365 días del año, a toda hora.

La atención de público en los Juzgados de Letras del Trabajo y de Cobranza Laboral y Previsional, y en general en todos tribunales del país, debe enmarcarse en planes, protocolos y políticas que se han ido elaborando con el objetivo de brindar una atención de calidad, basada en estándares que puedan ser medibles. En base a lo anterior, el Poder Judicial cuenta con:

- Plan de Atención de Público para la Corte Suprema, Cortes de Apelaciones y Juzgados de Letras (Civiles y Mixtos).
- Políticas para la Atención de Público para Tribunales de Juicio Oral en lo Penal y Juzgados de Garantía; Juzgados de Familia; Juzgados Laborales, y Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional.

La finalidad de este plan y esta política, vigente desde el año 2007, es mejorar la calidad y oportunidad de la información que reciben los usuarios que concurren al tribunal, respecto de las actuaciones y trámites de competencia del tribunal mismo y otros organismos relacionados.

Para ello contemplan mecanismos que permitan canalizar, responder y atender las sugerencias y reclamos que se presenten.

De este plan y esta política nace el buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones que existe en un lugar visible de todas las atenciones de público de los tribunales del país. Cuenta con un formulario preimpreso para completar y se establece su apertura una vez al mes, situación que varía en los distintos tribunales. Algunos hacen este levantamiento de manera semanal, dejando constancia en un

acta de buzón disponible para el efecto, generalmente firmada por el administrativo de atención de público y el administrador, o bien eventualmente por el jefe de la Unidad de Servicios y de Atención de Público, debiendo dar respuesta a los reclamos y sugerencias dentro de los 10 días hábiles desde la apertura del mismo.

En caso de felicitaciones, no es necesario entregar respuesta, según establece el plan (mayores detalles sobre este último pueden ser revisados en el Anexo N° 1).

— Protocolo de atención de usuarios

Vigente desde octubre del año 2017, tiene como objetivo central mejorar la calidad de la atención y fue diseñado considerando actitudes de servicio que, al ser realizadas con todos los usuarios, definen la calidad de la atención. Este protocolo se desarrollará con mayor detalle en los puntos siguientes.

— Política de atención de usuarios

Esta política entra en aplicación desde mayo del año 2018 y, en concordancia con el Plan Estratégico del Poder Judicial, tiene por finalidad garantizar el derecho humano de acceso a la justicia en el quehacer diario del Poder Judicial, atendiendo a las personas de todo el territorio nacional, de manera clara, oportuna y efectiva, efectivizando todos sus derechos y solucionando sus consultas y conflictos de relevancia jurídica, de manera de contribuir a la paz social, el diálogo y el fortalecimiento de la democracia.

La concreción de estos fines requiere orientar, ordenar y priorizar las acciones institucionales, para la satisfacción de las necesidades jurídicas de todas las personas que requieren –o podrían requerir– de los servicios institucionalmente ofrecidos por el Poder Judicial. En este contexto, el propósito de esta política es ser un instrumento uniformador del servicio a todos los usuarios, prestando la atención que las personas necesiten de manera pronta, completa y confiable.

La política de atención de usuarios es aplicable a todas las acciones institucionales del Poder Judicial que impacten sobre el ejercicio del derecho de acceso a la justicia, la eliminación de las barreras de

acceso y el consecuente disfrute de los derechos garantizados por la Constitución y las leyes, en la interacción de los usuarios con el servicio.

Para tales efectos, se considera como sus destinatarios tanto a los integrantes del Poder Judicial (usuarios internos) como a las personas que utilizan o podrían utilizar los servicios que la institución brinda (usuarios externos y usuarios potenciales).

La relevancia de incorporar los lineamientos de esta política en la atención de usuarios es clave para cumplir el objetivo de esta función, el acceso a la justicia con prioridad en los grupos vulnerables o de especial protección (mayores detalles sobre esta política pueden ser revisados en el Anexo N° 2).

4.1 Integrantes y principales funciones de la Unidad de Atención de Público

4.1.1 Integrantes

En los tribunales de tamaño **pequeño** (compuestos por uno y hasta dos jueces), los integrantes de la atención de público forman parte de una unidad que incorpora otras funciones, como es la Unidad de Servicios, Atención de Público y Cumplimiento, y en general cuenta con un administrativo jefe de servicios, atención de público y cumplimiento para toda la unidad y un administrativo de atención de público.

En los tribunales de tamaño **mediano** (compuestos por tres y hasta cinco jueces), los integrantes de la atención de público forman parte de la Unidad de Servicios y Atención de Público, la cual se conforma por un jefe de unidad, un administrativo jefe de servicios y atención de público, un administrativo de atención de público y un ayudante de servicios y atención de público.

En los tribunales de tamaño **mayor** (compuestos por 19 jueces), los integrantes de la atención de público forman parte de la Unidad de Servicios y Atención de Público, la cual la integra un jefe de unidad, un administrativo jefe de atención de público y un administrativo de atención de público.

4.1.2 Funciones de la unidad de atención de público

4.1.2.1 Informar al público general acerca del estado de las causas y audiencias que se tramitan en el tribunal

Esta información de causas se entrega principalmente a través de los sistemas informáticos de tramitación de causas laborales (SITLA) y de causas de cobranza laboral y previsional (SITCO), contando ambos con módulos de atención de público que permiten la búsqueda de causas por su rol interno del tribunal (RIT), rango de fechas, nombre o razón social, con la posibilidad de buscar en cualquier juzgado de letras del trabajo o de cobranza laboral y previsional.

El artículo 34 del Acta 71-2016 establece, justamente, que la base de la entrega de información del estado de una causa será el sistema informático, debiendo ser comunicado verbalmente, imprimiéndose copias solo en casos excepcionales y fundados. Para entregar información de causas en que se haya decretado la reserva de ciertos antecedentes, se deberá requerir la acreditación de identidad del interviniente en la causa.

Finalmente, los funcionarios de atención de público incentivarán que los usuarios utilicen la página web del Poder Judicial, ya sea en sus domicilios como en el terminal de autoconsulta disponible en el tribunal, ingresando a través de Consulta unificada de causas laborales y de cobranza laboral y previsional, además del uso de la Oficina Judicial Virtual como establece la ley de tramitación electrónica.

4.1.2.2 Confeccionar y mantener actualizados los sistemas de atención de información y orientación al usuario

Esto incluye señalética, boletines informativos, folletería, entre otros recursos. Esta función se desarrollará en detalle más adelante en este capítulo.

4.1.2.3 Entregar información atinente a su jurisdicción acerca de direcciones de entidades, instituciones y organismos relacionados con el sistema de justicia

El Plan de Atención de Público establece la necesidad de disponer instrumentos, generalmente en formato de folletería, con direcciones e información de contacto de instituciones y organismos relacionados, un aspecto que se desarrollará en detalle más adelante en este capítulo.

4.1.2.4 Recibir documentación y despacho de correspondencia

Esta labor de recibir documentos y correspondencia implica su distribución interna o su ingreso para tramitación en el sistema informático, según corresponda, así como gestionar el despacho de correspondencia, aspectos que se detallarán en un siguiente acápite de este capítulo, cuando se describan los tipos de documentos e información recibidas y despachadas más recurrentes en los juzgados del trabajo y de cobranza laboral y previsional.

4.1.2.5 Atender los llamados telefónicos y canalizarlos a sus destinatarios

Esto implica la atención telefónica a usuarios y, en caso de ser necesario, su derivación de acuerdo a las necesidades o requerimientos de cada caso. Entre los más característicos están los relacionados con consultas de abogados intervinientes en causas, que generalmente se refieren a tramitación de las mismas o consultas específicas que se derivan a los jefes de unidad correspondientes.

4.1.2.6 Escanear escritos, solicitudes e informes recibidos excepcionalmente en formato físico e ingresarlos a SITLA y SITCO

En materia laboral y de cobranza laboral y previsional, existen ciertas solicitudes para las que se ha permitido, en la mayoría de los tribunales, su ingreso manual. Entre ellas se pueden mencionar:

- Minuta para entrega de documentos (títulos ejecutivos, cheques, etcétera).
- Certificado para autorización de patrocinio y poder.
- Formulario para retiro de documentos.
- Formulario de Reclamo de Trabajador por cobro de cotizaciones Previsionales.
- Ratificación de Avenimiento.
- Solicitud de giro de cheque a petición verbal o con escrito del beneficiario, para posterior análisis y procedencia de la solicitud.

4.1.2.7 Recibir escritos de causas por parte de usuarios autorizados para no tramitar por OJV, y otras solicitudes

Se puede tratar, por ejemplo, de una persona autorizada por el tribunal por carecer de los medios tecnológicos necesarios; en este caso, los escritos podrán presentarse al tribunal materialmente y en soporte impreso, por conducto del ministro de fe respectivo.

En todo caso, el tribunal siempre deberá estar informando a los usuarios sobre la exigencia de la ley de tramitación electrónica, en el sentido

de que las presentaciones deben realizarse a través de Oficina Judicial Virtual y así ir reduciendo cada vez más los casos excepcionales.

4.1.2.8 Publicar la información de las audiencias diarias donde y cuando corresponda

Respecto de esta función, generalmente los tribunales contarán con ficheros donde informarán las audiencias semanales, como también hay tribunales que utilizan pantallas para, a través de un software, mostrar diariamente las audiencias que se están realizando en cada sala del tribunal.

4.1.2.9 Entregar copias de resoluciones, oficios, actas de audiencias y audios cuando haya sido ordenado

El artículo 35 del Acta 71-2016 establece que estas copias deberán ser obtenidas en la Oficina Judicial Virtual. En casos excepcionales se entregará copia impresa de los registros solicitados a quienes se encuentren autorizados por el tribunal a tramitar materialmente, o cuando las circunstancias así lo requieran.

Cuando sea solicitada copia del registro de audio, se entregará solo en aquellos casos en que no se encuentre disponible en el portal web del Poder Judicial, requiriéndose al solicitante la entrega de un soporte o unidad de almacenamiento electrónico, aunque no haya asistido a la audiencia, salvo que la ley establezca la reserva de las actuaciones o restringiere la consulta o el acceso a reproducciones de ella.

En algunos juzgados de letras del trabajo, la entrega de copias ha quedado reducida a sentencias, conciliaciones o avenimientos, para usuarios que cuenten con privilegio de pobreza y con el objeto de que puedan tramitar su seguro de cesantía.

En los demás casos se debe informar e incentivar a los usuarios a utilizar la **página web** del Poder Judicial y la **Oficina Judicial Virtual** para obtener lo que requieran desde dichas plataformas.

4.1.2.10 Coordinar con funcionarios de la Unidad de Servicios en caso de requerirse la entrega de cheques o custodias valorizadas

Generalmente, dependiendo del número de causas de los distintos tribunales, tiene asociado un mayor o menor número de entrega de cheques a través del giro de la cuenta corriente jurisdiccional o de una custodia valorizada de cheque o vale vista a beneficio de alguno de los intervinientes de las distintas causas.

4.1.2.11 Apertura de buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones, levantando un acta al respecto y dando respuesta a los usuarios que realizaron alguna presentación a través del mismo

Las respuestas son canalizadas en la mayoría de los tribunales a través del administrador del tribunal, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Atención de Público del Poder Judicial.

4.1.2.12 Notificaciones

La Unidad de Atención de Público tiene funciones relacionadas con ciertos tipos de notificaciones y citaciones, las que se revisarán en detalle en un siguiente acápite de este capítulo.

4.1.2.13 Patrocinio y Poder

Cuando alguno de los intervinientes presentan solicitud de autorización de Patrocinio y Poder por el mesón de atención de usuarios, los funcionarios de la unidad solicitarán la concurrencia del jefe de Unidad de Causas, quien exigirá las cédulas de identidad al abogado y al poderdante, informando a este último sobre el poder que está confiriendo.

En el caso del abogado o abogada, el jefe de Unidad de Causas verificará en la página web del Poder Judicial dicha calidad, para posteriormente autorizar el Patrocinio y Poder, si correspondiere.

Con la entrada en vigencia de la ley de tramitación electrónica, esta función es cada vez más reducida ya que existen otras formas para la constitución del Patrocinio y Poder que implican la no concurrencia de los intervinientes al tribunal.

4.1.2.14 Chequear diariamente el encendido y apagado de computadores de autoconsulta y los televisores de aviso para usuario externo, en caso que corresponda

Esta labor dice relación con el computador instalado en un módulo que permite la autoconsulta de las causas, generalmente con un instructivo de uso o la posibilidad de solicitar ayuda a algún funcionario, sobre todo la primera vez en que se utiliza. También, con las pantallas que se disponen en gran parte de los juzgados del trabajo, a través de las cuales se informa a los usuarios la labor del tribunal y del Poder Judicial en general, como videocápsulas informativas de su **canal de YouTube**.

Además, algunos tribunales cuentan con programas que muestran en pantalla la agenda de audiencias que se está desarrollando durante el día, como una manera de informar a los distintos usuarios y sin perjuicio de la publicación de la agenda en otros puntos de atención de público del tribunal.

4.1.2.15 Otras funciones que se realizan en algunos Juzgados de Letras del Trabajo y Cobranza Laboral y Previsional

- Ingreso de exhortos y tramitación de los mismos a través de los sistemas informáticos.
- Registro y control de órdenes y contraórdenes de arresto.
- Registro de estadísticas de atención de usuarios (consultas generales, consultas de causas, derivaciones).
- Escaneo e ingreso de documentos de causas en los sistemas informáticos de tramitación (SITLA y SITCO).
- Actualización de módulo de diligencias de los sistemas informáticos en base a la correspondencia despachada diariamente.

4.2 Protocolos de Atención de Usuarios

Como ya se mencionó, este protocolo pretende, a través de actitudes de servicio, entregar lo que se denomina calidad de servicio, permitiendo que cualquier funcionario que lo conozca pueda aplicarlo en la atención de usuarios.

En términos sencillos, en el protocolo se define una serie de actividades a realizar por parte del funcionario de atención de usuarios, desde el saludo que realiza hasta la despedida del mismo usuario, con una información, orientación o derivación adecuada de acuerdo al estándar que define el propio protocolo.

Lo que se pretende es poder medir y evaluar la atención en los tribunales. Es así como, frecuentemente, el subdepartamento de Atención de usuarios de la Corporación Administrativa del Poder Judicial está evaluando la calidad de servicio a través de empresas externas, que acuden a los tribunales bajo la modalidad de cliente incognito. Esta consiste en que una persona es preparada para visitar tribunales y realizar distintas consultas destinadas a verificar en la práctica la aplicación del protocolo de atención vigente.

En el caso de los Juzgados de Letras del Trabajo y Cobranza Laboral y Previsional, este protocolo fue diferenciado de acuerdo al grado de conocimiento jurídico de los usuarios a atender, considerando dos categorías: los usuarios con menor grado de conocimiento y aquellos con un mayor grado de conocimiento jurídico.

Si bien ya se han establecido las consideraciones de la atención de usuarios en los Juzgados del Trabajo y de Cobranza Laboral y Previsional, es importante mencionar que los lineamientos de este protocolo en general son coincidentes con lo que establece el Plan de Atención de Público y el desarrollo de esta función en los tribunales, agrupándose en los siguientes:

- **Rapidez:** en forma de atributos orientados al tiempo de atención entregada al usuario, desde la llegada al mesón de

atención hasta su saludo de despedida. La disposición de los servicios esperados se encuentran en el marco de los estándares definidos por el Protocolo de Atención y buscan optimizar el período de estadía del usuario ante una consulta específica. El Poder Judicial es valorado por el usuario en función de una atención expedita que consolide acciones específicas, permitiendo guiar sus necesidades de forma concreta y en un tiempo prudente.

- **Información:** en forma de acciones orientadas a la entrega de información relevante que permita resolver los requerimientos de forma clara, sencilla y accesible para todo tipo de usuarios, visualizando la entrega de conocimientos idóneos que conduzcan las próximas acciones del usuario de manera informada.
- **Empatía:** a partir de definiciones actitudinales orientadas al desempeño del funcionario y que permiten predisponer un clima de credibilidad y cercanía con el usuario, favoreciendo su percepción de un trato cordial y respetuoso que refleje una experiencia agradable de uso del servicio. Resulta relevante sostener un trato igualitario, sin discriminación alguna, intentando integrar los distintos perfiles de la población que acude a los tribunales en busca de orientación.

4.2.1 Protocolo de Atención de Usuarios con Menor Conocimiento Jurídico

Dentro de esta clasificación generalmente se encuentran trabajadores e inmigrantes y/o extranjeros. Generalmente son personas que requieren mayor información, la que debe ser entregada de manera detallada y pausada al usuario, preguntándole constantemente si comprendió la información. Junto a lo anterior, se debe disponer de material que contribuya a optimizar los procedimientos a seguir, como instructivos, folletos y/o trípticos.

Etapas a evaluar	Estándar de relación transversal	Aspecto que se espera evaluar	Verbalización	Dimensiones	Conductas esperadas
Saludo y presentación	Empatía	Atributos del primer acercamiento con el usuario; implica el contacto visual, recibimiento y consulta por el nombre. Debe considerarse que el perfil definido por la persona que se acerca al mesón de atención implica un trato de mayor orientación, paciencia e información de manera que se pueda articular de mejor manera su requerimiento.	<i>"Buen día/tarde, mi nombre es..."</i>	Contacto inicial Presentación personal Espacio de trabajo	Saludo e identificación Mostrar amabilidad al usuario Tratar a la persona por su nombre, resguardando siempre el respeto. Mirar a los ojos durante la interacción. Vestimenta ordenada y acorde a los lineamientos del tribunal Espacio de trabajo idóneo al tribunal
Sondeo de necesidades	Empatía	Consulta e indagación por la solicitud del usuario y evaluar acciones a seguir. Un factor determinante es poder interpretar la solicitud del usuario, dado que no es un usuario que maneje los conocimientos y etapas a seguir. Usualmente son trabajadores y/o inmigrantes que sobretodo necesitan información que pueda servir para su orientación.	<i>"Sr(a), cuénteme en qué lo(a) puedo ayudar. ¿Qué necesita específicamente del tribunal?"</i>	Detección de necesidades	Realizar preguntas para determinar la solicitud del usuario. Resulta trascendental lograr interpretar su solicitud.
Verificación de datos	Rapidez	Solicitud de identidad del usuario y razón por la que acude al tribunal. Chequear los datos personales y determinar los pasos a seguir según lo requiera. Si el usuario acude para solicitar información es necesario derivar con los organismos o instituciones adecuadas.	<i>"Sr(a) ¿Me podría facilitar su cédula de identidad?, ¿Me podría entregar sus datos personales para verificar su causal?, ¿Qué requiere específicamente?"</i>	Corroboración de los datos	Realizar preguntas sobre la identidad del usuario según la necesidad que plantea
Actitud	Empatía	Atributos acorde a la intención del funcionario a lo largo de toda la atención. Demostración de interés hacia el usuario. Es importante tomar en cuenta que el perfil de la persona que se acerca al mesón de atención requiere información idónea para su orientación.	<i>Intentar no caer en distracciones. Reflejar una actitud amable. Demostrar el mismo trato con cualquier usuario.</i>	Actitud	Demostrar comprensión ante la consulta planteada Escuchar activamente

Etapas a evaluar	Estándar de relación transversal	Aspecto que se espera evaluar	Verbalización	Dimensiones	Conductas esperadas
Explicación y orientación al usuario	Información y conocimiento	Detallar con lenguaje claro y preciso los pasos a seguir del proceso de acuerdo al requerimiento del usuario. Es necesario guiarlo respecto de la documentación necesaria. Asimismo, es necesario orientar al usuarios de forma más simple posible. Además, tener especial cuidado y buscar la manera de poder traducir sus requerimientos.	<i>"Sr(a) Ud. puede acudir..." / "Ud. debe traer..." / "Tiene 'x' días para..." O también "Sr(a) tomando en cuenta su situación...". Además, "Los pasos a seguir serían..."</i>	Orientación del proceso	Ser claros y precisos en la transmisión de la información. Uno de los puntos clave en atención de usuarios con menor manejo de conocimientos es lograr orientar y guiar sus inquietudes.
Manejo de conocimientos	Información y conocimiento	Entregar al usuario información general y contactos de instituciones asociadas a su requerimiento. Manifestar conceptos claves en el proceso de atención e indicar al usuario la existencia de los diferentes soportes con que cuentan los Tribunales para realizar su requerimiento de manera más fácil y expedita. Ejemplo: Módulos de Auto Consulta, correo genérico del tribunal, Consulados o embajadas, cuando lo requieran.	<i>"Sr(a) su causa se encuentra en xxx fase. / Sr(a) los pasos a seguir de ahora en adelante son los siguientes. Sr(a) usted puede hacerle seguimiento a su causa a través de xxx canales de comunicación"</i>	Manejo de información	Brindar información necesaria para que el usuario entienda las características de su situación. Resolver consultas o trámites.
Despedida	Empatía	Despedirse de forma amable y cordial, manteniendo el contacto con el usuario.	<i>"Hasta luego" / "Adiós" / "Que tenga un buen día/tarde"</i>	Cierre	Disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar. Reforzar puntos importantes y ofrecer nueva asistencia. Despedida de manera amable y cortés.

Materiales docentes Academia Judicial

4.2.2 Protocolo de Atención de Usuarios con Mayor Conocimiento Jurídico

Generalmente, son personas que realizan preguntas puntuales, pues conocen los procedimientos y no requieren información detallada. Dentro de esta clasificación generalmente se encuentran abogados, empleadores, procuradores y contadores.

Etapas a evaluar	Estándar de relación transversal	Aspecto que se espera evaluar	Verbalización	Dimensiones	Conductas esperadas
Saludo y presentación	Empatía	Atributos del primer acercamiento con el usuario; implica el contacto visual, recibimiento y consulta por el nombre. Debe considerarse que el perfil definido no requiere mayor información para su orientación.	<i>"Buen día/tarde, mi nombre es..."</i>	Contacto inicial	Saludo e identificación Mostrar amabilidad al usuario Tratar a la persona por su nombre, resguardando siempre el respeto. Mirar a los ojos durante la interacción.
Sondeo de necesidades	Empatía	Consulta por la solicitud del usuario y clarificar dudas que pueda tener el usuario.	<i>"Sr(a), cuénteme en qué lo(a) puedo ayudar. ¿Tiene alguna duda que necesita aclarar?"</i>	Presentación personal	Vestimenta ordenada y acorde a los lineamientos del tribunal
Verificación de datos	Rapidez	Solicitud de identidad y causa por la que acude al tribunal. Chequear los datos personales solo si es necesario.	<i>"Sr(a) ¿Me podría entregar sus datos personales para verificar su causal?, ¿Qué requiere específicamente?"</i>	Espacio de trabajo	Espacio de trabajo idóneo al tribunal
Actitud	Empatía	Atributos que manifiestan la intención del funcionario a lo largo de toda la atención. Es necesario mantener una disposición orientada a la resolución de posibles dudas del usuario. Es importante conocer que el usuario maneja información al respecto y posiblemente tenga dudas de acuerdo a un procedimiento.	<i>Reflejar una actitud amable. Demostrar el mismo trato con cualquier usuario.</i>	Detección de necesidades	Realizar preguntas para determinar la solicitud del usuario.
Explicación y orientación del usuario	Información y conocimiento	Detallar con lenguaje claro y preciso los pasos a seguir del proceso de acuerdo al requerimiento del usuario. Es necesario ajustar las expectativas ante eventuales disyuntivas que pueda manifestar.	<i>"Sr(a) Ud. puede acudir a la sala xxx..." / "Recuerde que u.d. debe traer..."</i>	Corroboración de los datos	Comprobar datos que sean requeridos de acuerdo a la necesidad planteada por el usuario.
				Actitud	Demostrar comprensión ante la consulta planteada Escuchar activamente
				Orientación del proceso	Intentar ser claro y preciso con la información técnica



El Protocolo de Atención de Usuarios, además, considera aspectos que tienen que ver con la infraestructura que se considera necesaria para una adecuada atención, en base a estándares que se resumen en la siguiente tabla:

Estándar de infraestructura

Dimensiones	Infraestructura	Aspecto que se espera evaluar
Infraestructura	Señalética	1. Existencia de señalética para ubicarse dentro de la oficina 2. La señalética interior se entiende con facilidad
	Módulos de autoatención	1. Existencia de módulo(s) de autoatención 2. Funcionamiento adecuado de los módulos
	Sillas de espera	1. Existencia de un lugar de espera para el público 2. Orden y limpieza 3. Lugar adecuado con sillas disponibles y en buen estado
	Televisor	1. Existencia de televisores 2. Correcto funcionamiento de estos 3. Si existe, contenido institucional
	Baños	1. Disponibilidad de baños para el público 2. Funcionamiento adecuado, limpio y disponible
	Buzón de sugerencias	1. Disponibilidad de buzón de sugerencias para el usuario
	Turnomático	1. Existencia disponibilidad de turnomático 2. Correcto funcionamiento de turnomático
	Folletería	1. Existencia de folletería o informativos disponibles para el público en general
Seguridad	Guardia de seguridad	1. Guardia de seguridad visible en la instalación 2. Activo en su puesto
Servicios	Dispensadores de agua y/o café	1. Existencia de dispensadores para el usuario 2. Uso y funcionamiento
Ambientación	Iluminación y temperatura	1. Iluminación adecuada 2. Temperatura adecuada

4.3 Manejo de usuarios complejos

En los tribunales en general, y en los Juzgados de Letras del Trabajo y Cobranza Laboral y Previsional en particular, es muy importante contar con protocolos que aporten claridad sobre cómo actuar ante situaciones complejas que pudieran producirse en la atención de público, ya sea que digan relación con los intervinientes o público general.

A modo ejemplar, podemos establecer las siguientes situaciones conflictivas:

- agresiones verbales y/o físicas hacia o entre los intervinientes
- agresiones y amenazas a testigos
- agresiones verbales y/o físicas a funcionarios de atención de público
- otras situaciones que según el buen criterio ameriten intervención de parte del tribunal.

En el caso de las agresiones verbales, los funcionarios de atención de público deberán intervenir para mediar en la situación.

Si la situación pasa a agresiones físicas, los funcionarios deberán solicitar la concurrencia de los guardias que existen en los edificios de los tribunales para controlar la situación y, en última instancia, solicitar la presencia de Carabineros de Chile.

4.4 Sistemas públicos de información para la atención de usuarios

Es importante indicar que los tribunales cuentan con una serie de sistemas que permiten la entrega de información a los usuarios con requerimientos relativos a los Juzgados de Letras del Trabajo y Cobranza Laboral y Previsional.

4.4.1 Portal web del Poder Judicial

En la dirección URL www.pjud.cl se encuentran distintas pestañas que permiten acceder a los siguientes servicios:

- **Oficina Judicial Virtual (OJV)**, donde los abogados pueden ingresar causas y escritos, además de consultar las distintas causas que mantienen en tribunales laborales.
- **Consulta Unificada de Causas**, donde se puede acceder a causas de las distintas materias, además de causas de la Excm. Corte Suprema e Ilmas. Cortes de Apelaciones del país.
- **Consulta Ciudadana**, sistema que permite a las personas realizar consultas a diferentes áreas del Poder Judicial relativas a información de causas, administrativas, procesos de compra, postulaciones, solicitud de estadísticas, agendamiento de visitas guiadas, entre otros.
- **Poder Judicial TV**, canal de difusión de noticias e información relevante del quehacer de todos los tribunales del país.
- **Sistema para generar cupones de pago** en las distintas causas, por materias y tribunal, facilitando los pagos que los intervinientes deben consignar en las distintas causas sin necesidad de solicitar dichos cupones en las atenciones de público de los tribunales o del BancoEstado.
- **Diversas publicaciones digitales** sobre los Juzgados de Letras del Trabajo y Cobranza Laboral y Previsional, que aportan información relevante a los usuarios, como dirección y teléfonos de contacto, u horarios de atención de público.

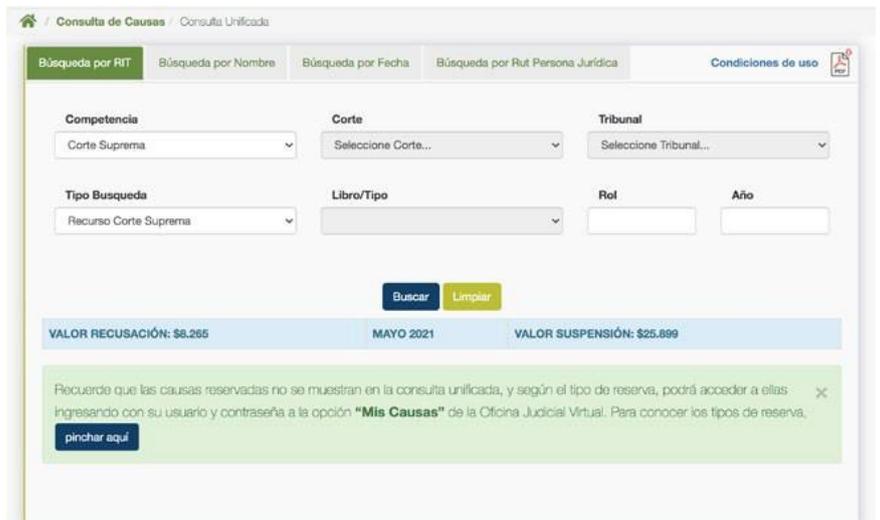
Portal web del Poder Judicial



Oficina Judicial Virtual



Consulta Unificada de Causas



4.4.2 Información sobre audiencias

Programa de información de agenda de audiencias en juzgados de letras del trabajo que se proyecta en pantallas de televisión dispuestas en el hall de atención de público de cada tribunal.

4.4.3 Traducción para las personas con dificultades de comunicación

Sistema de traducción en línea que consiste en una plataforma diseñada para igualar la situación de comunicación de personas con discapacidad auditiva (usuarios de lenguaje de señas) y de personas que no comprenden ni se expresan en español, como por ejemplo usuarios del dialecto creole (criollo haitiano), lo que permite atender en el mesón de público a este tipo de usuarios y logrando aumentar así el acceso a la justicia.

4.5 Notificaciones y citaciones

En cuanto a notificaciones y citaciones, la Unidad de Atención de Público cumple las siguientes funciones:

Notificaciones por email sistémicamente. En este tipo de notificación, Atención de Público se encarga de revisar diariamente el envío de las notificaciones decretadas en todas las causas en el tribunal, tanto en materia laboral como de cobranza laboral y previsional. Si hay notificaciones que no se hicieron a través del sistema, proceso que se ejecuta automáticamente a partir de las 20:30 horas aproximadamente, los funcionarios deben ejecutarlo de manera manual, labor que se debe verificar diariamente en ambos sistemas informáticos: SITLA y SITCO. La ruta para acceder a esta labor, tanto en SITLA como en SITCO, es la siguiente: *Adm. General/notificación/notificación por Mail*.

Notificaciones por carta certificada. Respecto a este tipo de notificaciones, la función de Atención de Público corresponde fundamentalmente a la elaboración de la guía de correo donde conste el número de piezas con los datos básicos de las cartas que son despachadas, es decir, a quién va dirigida, RIT de la causa, dirección.

Notificaciones de sentencias ejecutoriadas, vía email, a instituciones previsionales. Desde el correo del tribunal se remiten, a través de los convenios con dichas instituciones en el marco de la ley de tramitación electrónica (LTE), email con notificaciones, las que se coordinan con la Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento.

Notificaciones vía email de art. 25 bis y art. 467 a la Tesorería General de la República (TGR). Dicha labor se debería realizar diariamente, a través del módulo del sistema SITCO, accediendo por la siguiente ruta: *Adm. General/diligencias/envía oficios Mail*.

Citación de testigos y peritos. Esta labor corresponde al envío de cartas certificadas con las citaciones a audiencias de los testigos presentados por los demandantes y demandados en las distintas causas, y de peritos en las causas donde las partes así lo disponen.

4.6 Registro de información de instituciones relacionadas

Los tribunales del país deben contar con información de instituciones relacionadas a la materia correspondiente al tribunal, registros que nacen de lo que establece el Plan de Atención de Público ya revisado y también de lo establecido en el Acta 71-2016 en su artículo 33, acerca de atención de usuarios. Este señala en su letra d) que los tribunales deberán disponer de direcciones de entidades, instituciones y organismos relacionados con el sistema de justicia atingentes a su jurisdicción, preferentemente preimpresos.

En cuanto a lo establecido en el Plan de Atención de Público, este es mucho más específico en cuanto a la información que debe existir en los juzgados de letras, incluso el contenido de cada volante informativo, deberá tener los siguientes datos:

- Nombre de la institución
- Teléfono(s)
- Fax (si procede)
- Dirección (es)
- Horario de atención.

El tribunal deberá seleccionar y tener disponible, de acuerdo a su competencia y tipología, información de a lo menos cuatro agentes relacionados de los que se enuncian en la siguiente lista:

- Servicio Nacional de la Mujer
- Servicio de Impuestos Internos
- Servicio de Registro Civil e Identificación
- Conservador de Bienes Raíces
- Conservador de Comercio
- Conservador de Minas
- Archivero judicial

- Carabineros de Chile
- Policía de Investigaciones
- Servicio Médico Legal
- Hospital
- Recintos penitenciarios o de reclusión
- Inspección del Trabajo
- Servicio Nacional de Menores
- Centros de Menores
- Junta Nacional de Jardines Infantiles
- Departamentos de Educación
- Otros que se determinen de acuerdo a la realidad del tribunal.

De acuerdo con lo anterior, el mínimo de información que podría eventualmente entregar un tribunal es de dos datos obligatorios y cuatro acerca de agentes relacionados. En los distintos juzgados de letras del trabajo y cobranza laboral y previsional, se cumple con la existencia de esta información con las instituciones más relacionadas con esta materia y, en la mayoría de ellos, se cuenta con más de cinco instituciones relacionadas disponibles como folletería para los usuarios. Las más comunes son las siguientes:

- Oficina de Defensoría Laboral (ODL)
- Inspección Provincial del Trabajo
- Tesorería General de la República (TGR)
- Instituto de Previsión Social (IPS)
- Corporación de Asistencia Judicial (CAJ)
- Servicio de Impuestos Internos (SII)
- Servicio de Registro Civil e Identificación
- Sucursales BancoEstado
- Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)

— Conservador de Bienes Raíces

Los funcionarios de la Unidad de Atención de Público deberán mantener actualizada la información de las distintas instituciones relacionadas con el sistema de justicia y la materia laboral y de cobranza laboral y previsional, la que debe estar impresa y a disposición en el mesón de atención y en distintos puntos de atención de público.

4.7 Documentación recibida y correspondencia despachada

Con la implementación de la Ley de Tramitación Electrónica, el concepto de correspondencia recibida y despachada en los tribunales se fue limitando, fundamentalmente, a las excepciones que dicha ley considera y a lo establecido también en el Acta N° 37-2016, auto acordado para la aplicación de la Ley N° 20.886, que establece la tramitación digital de los procedimientos judiciales.

Desde entonces todas las demandas, escritos, oficios, etcétera, que antes se recibían físicamente, pasaron a ser ingresados por la Oficina Judicial Virtual y lo que se recibe de manera material o física se redujo principalmente a las excepciones que establece la misma ley.

Teniendo en cuenta lo anterior, se describirán los principales documentos que se reciben y se despachan en los tribunales laborales y de cobranza laboral y previsional, para luego revisar las principales formas en que los distintos tribunales manejan administrativamente estas labores de atención de público.

4.7.1 Principales documentos recibidos por los tribunales

Los documentos que se reciben son, principalmente:

- **Oficios** de variadas instituciones y que se relacionan, generalmente, con respuestas a solicitudes de información por parte del tribunal respecto de requerimientos en las distintas causas que se tramitan. Muchas de estas instituciones envían sus respuestas por oficio vía despacho de correspondencia física, porque no son intervinientes de las causas sino solo sujetos de una solicitud de información por parte de los tribunales. Entre ellas encontramos las siguientes:
 - Instituciones bancarias
 - Carabineros de Chile o PDI
 - Secretarías ministeriales de Salud, Educación, Justicia

- Ministerio Público
- Instituciones de salud privada
- Municipalidades
- Tesorería General de la República (TGR), envío de cheques hacia el Tribunal
- Administradora de Fondo de Cesantía (AFC)
- Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)
- Excepcionalmente, las **demandas** y **escritos** que pudieran presentarse de acuerdo a los artículos 5 y 6 de la Ley N° 20.886, de tramitación electrónica y al Acta N° 85-2019. El primero de los artículos referidos establece que cuando las circunstancias así lo requieran, o se trate de una persona autorizada por el tribunal por carecer de los medios tecnológicos necesarios, los escritos podrán presentarse al tribunal materialmente. El artículo 6, por su parte, establece la presentación material de documentos cuyo formato original no es electrónico, lo que incluye los títulos ejecutivos que tienen esta condición. El artículo 41 del Acta 71-2016, en tanto, establece que tales escritos y documentos deben cargarse en la respectiva causa en el sistema de tramitación correspondiente, para lo cual deberán contener la información básica para ello, lo que verificará el funcionario designado siempre para esta labor.
- Un Juzgado de letras del Trabajo y Cobranza Laboral y Previsional también recibe documentación a través del correo electrónico institucional; si bien no se enmarca en una recepción física por mesón de atención de público, es relevante mencionarlo porque recibe un tratamiento administrativo parecido al resto de lo que se recibe, ya que igualmente debe ser incorporado en los sistemas informáticos de tramitación. Por este medio se reciben igualmente oficios de respuesta de distintas instituciones públicas y privadas, generalmente no intervinientes de las causas.
- Documentos relacionados con la Unidad de Servicios, como facturas, guías de despacho, cobro por servicios de notificación.

Descrito lo anterior, la Unidad de Atención de Público tiene como función la de recibir e ingresar la documentación, lo cual se registra en una planilla Excel que detalla:

- Fecha
- RIT de la causa
- Detalle de lo recibido
- Tipo de documento (oficio, escrito, demanda, factura)
- Destinatario interno (Causas, Servicios, Atención de Público, Administración, Jueces, etcétera).

Posteriormente, la Unidad de Atención de Público escanea la información referente a tramitación de causas y la ingresa en los sistemas informáticos de tramitación bajo el RIT respectivo. En el caso de lo recibido por email, solo significará la incorporación de la información si esta viene adjunta en formato .pdf, de lo contrario habrá que hacer esta conversión previo a su ingreso al sistema.

Se puede afirmar que esta es la forma típica de ingreso de la información en la Atención de Público, pero existen otros tribunales del trabajo que derivan la información a la Unidad de Causas, Sala o Cumplimiento para que funcionarios que dependen de esas unidades ingresen la información a las respectivas causas, como funcionarios que realizan proyectos de resoluciones, o que apoyan en resoluciones de mero trámite e ingreso de esta información.

4.72 Principales documentos despachados por los tribunales

Los documentos despachados, en su gran mayoría, dicen relación con solicitudes de información a distintas entidades públicas y privadas, en forma de oficios, resoluciones, citaciones por carta certificada. Entre los principales se puede mencionar los siguientes:

- Citación por carta certificada a testigos de las distintas causas
- Oficios a empresas intervinientes de causas

- Oficios del artículo 437 del Código del Trabajo, relacionadas con la imposibilidad de realizar la notificación personal en alguna demanda.
- Oficios a la Inspección del Trabajo.
- Oficios a distintas instituciones ya descritas en el acápite sobre documentación recibida, como bancos, AFC, AFP, TGR, etcétera.

En cuanto al procedimiento administrativo que se aplica, en la mayoría de los tribunales del trabajo el despacho de esta correspondencia física se realiza a través de la empresa Correos de Chile y se organiza de la siguiente forma:

- Carpetas compartidas con planillas Excel que contienen los datos básicos de los documentos que se despacharán, N° de oficio o carta, RIT de la causa, destinatario, dirección de envío y comuna; como se señaló, oficios y cartas certificadas son los envíos más comunes.
- Carpetas compartidas con oficios y/o cartas elaboradas que deben remitirse físicamente por correspondencia.
- Generación de listado de envíos que serán entregados, conocido también como “manifiesto”, y que corresponde a una hoja de Correos de Chile que se genera con el detalle de la correspondencia despachada; dependiendo del servicio contratado con Correos de Chile, existen tribunales que van a dejar correspondencia a la oficina de correos por intermedio de un funcionario, o la modalidad de retiro por parte de la empresa Correos de Chile directamente en el tribunal.
- Impresión de oficios o cartas a despachar.
- Impresión de etiquetas generadas y pegado en bolsas donde se introducirá el documento a despachar.
- Depósito de oficios en la bolsa respectiva, verificando que la etiqueta sea coincidente con el documento que se está enviando.
- Retiro por personal de Correos de Chile, o bien es llevado por el tribunal a las oficinas de Correos de Chile.

- El manifiesto con el detalle de lo enviado debe incorporar nombre, RUT y firma con timbre del tribunal, de quien está enviando la correspondencia, labor generalmente del administrativo de atención de público.

La Unidad de Atención de Público será también responsable de levantar una actuación en la causa con el reporte del formulario de Correos de Chile, a fin de dejar constancia del envío del oficio decretado a la parte. Esto se realiza en varios de los tribunales del trabajo y de cobranza laboral y previsional.

Ejercicio práctico

Se presentará una recreación (en video) de la atención a dos usuarios, entre ellos uno complejo. Los alumnos deberán identificar cuáles fueron los aciertos y desaciertos en la atención de ambos casos.

Tribunales Laborales:
nociones básicas
de organización y
funcionamiento

Materiales docentes Academia Judicial



Unidad de Servicios

Objetivo

Dar a conocer las principales tareas asignadas a la Unidad de Servicios, haciendo énfasis en el apoyo a la gestión administrativa y jurisdiccional.

La Unidad de Servicios es responsable de proveer la gestión administrativa, presupuestaria y contable, además del soporte técnico y logístico, al tribunal; asimismo, está encargada de la coordinación y abastecimiento de todas las necesidades físicas y materiales para su adecuado y eficiente funcionamiento.

A lo anterior se suma la adecuada administración de la cuenta corriente jurisdiccional, que en el caso de los Juzgados de Letras del Trabajo tiene alta relevancia dado el nivel de movimiento que presenta dicha cuenta y la responsabilidad del correcto manejo de fondos de terceros.

5.1 Organización y principales funciones

Su misión es brindar apoyo logístico y administrativo a las funciones realizadas por el administrador del tribunal, como también a dotarlo de los materiales e insumos necesarios para su buen funcionamiento.

5.1.1 Integrantes

Como se desarrolló en el capítulo previo sobre Atención de Público, la organización e integrantes de la Unidad de Servicios está supeditada al tamaño de Juzgado de Letras del Trabajo al cual estemos haciendo alusión, ya que en las tipologías mediana y menor esta función se fusiona o se une, precisamente, con la de Atención de Público.

Estructura organizacional

Juzgado de Letras del Trabajo de tamaño menor



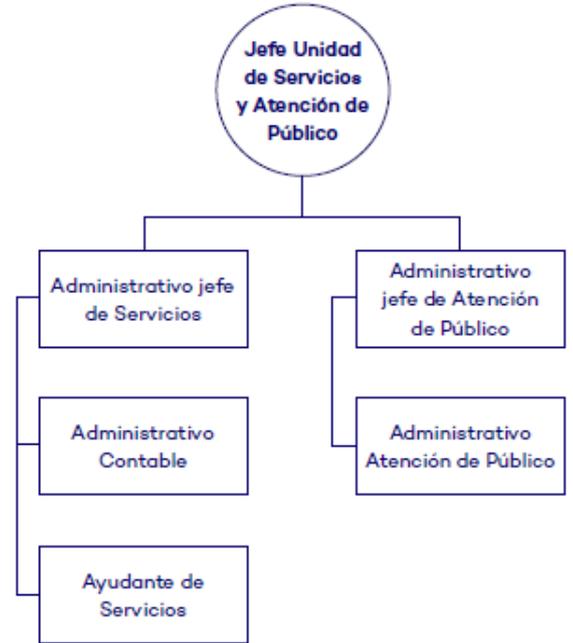
Estructura organizacional

Juzgado de Letras del Trabajo de tamaño mediano



Estructura organizacional

Juzgado de Letras del Trabajo
de tamaño mayor



5.2 Funciones de la Unidad de Servicios

Una de las principales funciones de esta unidad es la de adquirir y abastecer de materiales de trabajo al tribunal, gestionando su compra a través de ChileCompra y/o CGU+Plus, según corresponda, además de implementar el plan de compra de materiales de artículos de oficina, aseo e insumos computacionales.

Siendo esta es una de las funciones clave que se asocian a la Unidad de Servicios de los tribunales, para describirla es necesario conceptualizar lo que son ChileCompra y CGU+Plus.

ChileCompra es un servicio público descentralizado dependiente del Ministerio de Hacienda, cuya misión es generar eficiencia en la contratación pública bajo altos estándares de probidad y transparencia. A mediados del año 2011, el Poder Judicial comienza a comprar y contratar lo que necesita para su funcionamiento habitual a través de la plataforma transaccional administrada por ChileCompra, denominada **Mercado Público**, que reúne en un mismo portal web la demanda de los compradores públicos y la oferta de miles de proveedores.

ChileCompra funciona con un marco regulatorio único basado en la transparencia, la eficiencia, la universalidad, la accesibilidad y la no discriminación. Mediante la firma de un convenio, el Poder Judicial se incorporó en forma voluntaria al sistema de compras y contrataciones del Estado, como parte de su política de transparencia y de optimización de los recursos que anualmente le entrega el Fisco para cumplir con su misión constitucional de administrar justicia. Es importante subrayar este punto, porque institucionalmente el Poder Judicial no está sometido a la Ley N° 19.886, conocida como ley de compras, que regula las contrataciones de bienes y servicios de las instituciones de la administración del Estado.

Por otra parte, CGU+Plus es el sistema de contabilidad gubernamental utilizado en todos los tribunales reformados y corresponde a una versión actualizada de CGU 6.0, el primer sistema contable

Mediante la firma de un convenio, el Poder Judicial se incorporó en forma voluntaria al sistema de compras y contrataciones del Estado, como parte de su política de transparencia y de optimización de los recursos que anualmente le entrega el Fisco para cumplir con su misión constitucional de administrar justicia.

que fue utilizado por los tribunales. La actual versión comenzó a ser implementada a fines del año 2017.

5.2.1 Planificación de compras anuales

La provisión de artículos de oficina, aseo e insumos computacionales debe realizarse anualmente, proyectando el periodo que se requiere cubrir. Esta planificación, además, va en el sentido de la organización de compras que la CAPJ debe realizar a nivel nacional para registrarlas en Mercado Público, exigencia aplicada a todas las instituciones que utilizan esta plataforma para adquirir bienes o contratar servicios.

Generalmente, los tribunales proyectan sus adquisiciones de este tipo para periodos de 3 o 4 meses en los distintos rubros de compra que deben realizar de manera relativamente estable: insumos de oficina, de aseo y de computación, como se ha mencionado anteriormente.

Para cumplir con esta función de compra planificada, se debe tener claro el procedimiento que se desarrolla en los siguientes acápite.

5.2.2 Adquisiciones

Este proceso corresponde a todas aquellas actividades necesarias para finalmente concretar la compra de bienes y servicios que requiera el tribunal para sus operaciones. El responsable de esta labor es el administrador del mismo, quien deberá supervisar la correcta ejecución de las actividades necesarias, siendo apoyado operativamente por el jefe de la Unidad de Servicios y Atención de Público, en caso de existir en la estructura organizacional, además del administrativo contable del tribunal.

Como se mencionó antes, el tribunal debe desplegar una planificación de sus compras y a ello se debe agregar que los tribunales reformados, como los juzgados del trabajo, solo cuentan con un presupuesto anual para compras del subtítulo 22, correspondiente a bienes y servicios de consumo. Por esta razón, todas las adquisiciones de activos fijos son realizadas generalmente de manera centralizada por las administraciones zonales, o a nivel nacional, de la CAPJ.

Para llevar a efecto este proceso de adquisiciones, es necesario definir lo siguiente:

Determinación de propuesta y requerimientos de compra

Las **propuestas de compras** generalmente se basarán en información histórica de consumos de materiales, pero siempre existiendo la posibilidad que, de acuerdo a las necesidades o circunstancias, pueda ser necesario adquirir materiales o artículos distintos a los históricamente utilizados.

Ejemplo de lo anterior han sido los insumos necesarios para prevenir contagios de Covid-19, la adquisición de cámaras para videoconferencia y de otros materiales durante la pandemia.

Este análisis generalmente se hace entre el administrador, el jefe de unidad y el administrativo contable, teniendo en consideración el presupuesto asignado para determinar las compras de bienes y servicios que se deberán efectuar.

En cuanto al **requerimiento**, una vez realizada la determinación de necesidades y propuestas de compra se procederá a efectuar la solicitud pertinente a través del sistema ChileCompra, para posteriormente registrarla en CGU+Plus.

Atendido lo anterior, las adquisiciones de bienes o contrataciones de servicios serán efectuadas en Mercado Público a través de las modalidades permitidas por la ley de compras, que se revisan en los siguientes acápite.

5.3 Convenio marco

Esta modalidad de compra se basa en una licitación realizada por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, en la que se establecen precios y servicios que se disponen en un catálogo electrónico para que los organismos públicos accedan a ellos, emitiendo una orden de compra directamente a los proveedores adjudicados y reduciendo así significativamente los plazos de los procesos de compra.

Dicho catálogo es de conocimiento y acceso público (sin necesidad de clave), contiene una descripción de los bienes y servicios ofrecidos, sus condiciones de contratación, la individualización de los proveedores y herramientas de comparación entre distintos proveedores que ofrecen un mismo bien o servicio.

Los tribunales, en este caso, deberán consultar el catálogo antes de proceder a llamar a una licitación pública, licitación privada, o a una contratación directa. Si el catálogo contiene el bien y/o servicio requerido, se deberá adquirir emitiendo directamente al proveedor respectivo una orden de compra, salvo que pueda obtener condiciones más ventajosas mediante otra modalidad de compra.

Las condiciones más ventajosas deberán referirse a situaciones objetivas, demostrables y sustanciales para el tribunal, tales como plazo de entrega, condiciones de garantías, calidad de los bienes y servicios, o la mejor relación costo beneficio del bien o servicio a adquirir.

Si la unidad judicial consiguiese, por su propia cuenta, condiciones más ventajosas sobre bienes o servicios respecto de los cuales la Dirección de Compras y Contratación Pública mantiene convenios marco vigentes, deberán informar de tal circunstancia mediante un oficio a dicha Dirección, la que deberá adoptar las medidas necesarias para lograr la celebración de un convenio marco que permita extender tales condiciones al resto de los organismos públicos.

La compra a través de un convenio marco también tiene plazos de entrega y podrá contemplar sanciones por incumplimiento a los proveedores. Es responsabilidad de los requirentes y/o encargados de compras, según corresponda, aplicar las sanciones en caso de incumplimiento.

5.4 Licitación pública

Como lo establece textualmente el reglamento de compras públicas de la Ley N° 19.886, una licitación pública es el “procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Administración realiza un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente”.

La licitación pública es el proceso general para realizar toda adquisición y sus principales aspectos están normados en dicho reglamento:

- a. Contenidos de bases (artículo 22)
- b. Proceso de licitación (artículos 23 a 43)
- c. Contratos de suministro y servicio (artículos 63 a 79).

Cabe señalar que, en aquellos procesos de licitación en los cuales el monto propuesto a adjudicar exceda en un 30% a aquel del presupuesto estimado inicialmente, se deberá analizar y justificar fundamentalmente dicha situación, tanto técnica como económicamente. Ello deberá quedar claramente señalado en el informe de adjudicación correspondiente.

5.5 Licitación privada

Es un mecanismo excepcional contemplado por la ley y su uso se encuentra restringido a situaciones especiales establecidas en el artículo 8 de la Ley N° 19.886 y en el artículo 10 del reglamento incorporado a dicha normativa.

Este procedimiento administrativo es de carácter concursal, previa resolución fundada que lo disponga, mediante el cual el tribunal invita como mínimo a tres participantes para que, ajustándose a los requerimientos solicitados en las bases fijadas, formulen propuestas de entre las cuales se seleccionará y aceptará la más conveniente. Es decir, a diferencia de la licitación pública, a través del mecanismo concursan solo proveedores invitados por el tribunal licitante.

Algunas consideraciones importantes a tener en cuenta en este tipo de procesos:

- El tipo y cantidad de proveedores invitados; si bien la norma indica en algunos casos ofertas de tres proveedores para adjudicar este tipo de procesos, una buena práctica es invitar a la mayor cantidad de oferentes que, razonablemente, puedan ofertar, así se tiende a la condición de mercado perfecto.
- No es causal o justificación realizar una licitación privada si se quiere invitar a ciertos proveedores; la solución es hacer una licitación pública.
- No es causal o justificación realizar una licitación privada si se quiere evitar la participación de ciertos proveedores (esto es, que no oferten); si hay dudas de que un tipo de proveedor pueda prestar el servicio requerido, la selección debe realizarse a través de los criterios de evaluación.
- No es causal o justificación para realizar una licitación privada obtener menores plazos, ya que los plazos de la licitación pública y privada son los mismos.
- La licitación privada aumenta los riesgos de colusión entre potenciales oferentes.

- Tratándose de una licitación privada, deberán enviarse, como mínimo, tres invitaciones y se podrá adjudicar si a lo menos llega una oferta.

Las bases administrativas deberán cumplir con los mismos requisitos obligatorios dispuestos por el reglamento de la Ley N° 19.886 para las bases de licitaciones públicas. Respecto a las bases técnicas, estas deberán cumplir de igual forma, a objeto de entregar a los oferentes las condiciones y características propias de los bienes y servicios a licitar.

5.6 Trato directo (Contratación directa)

El trato directo es un proceso excepcional de adquisiciones y las circunstancias en que procede quedan establecidas en el artículo 10 del Reglamento.

Algunas consideraciones importantes a tener en cuenta en este tipo de procesos:

La contratación por trato directo puede tener las mismas condiciones comerciales que una licitación pública, tales como tiempos de respuesta, multas y garantías; dichas condiciones deben ser explicitadas en los términos de referencia que regulan el proceso.

Si bien en los tratos directos no se aplican los plazos legales de las licitaciones (sean públicas o privadas), para que los proveedores puedan preparar su oferta se debe otorgar un plazo prudente en relación a la complejidad técnica y especificidad del bien o servicio.

En los tratos directos, son válidas las mismas consideraciones sobre cantidad de proveedores a invitar que se indicaron en el caso de las licitaciones privadas, con excepción de la causal del proveedor único y aquellas causales en que no se requiere solicitar cotizaciones.

5.7 Compra Ágil

Se trata de una modalidad nueva de compra, implementada en abril de 2020, mediante la cual las entidades públicas pueden adquirir de manera expedita bienes y/o servicios por un monto igual o inferior 30 UTM a través del sistema de información (Mercado Público), requiriendo para ello un mínimo de tres cotizaciones.

Esto, conforme a lo señalado en el número 38 del artículo 2 y artículo 10 bis del reglamento de la Ley N°19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.

En razón de lo anterior, se desprenden tres requisitos de aplicación para el mecanismo Compra Ágil:

- requerimiento mínimo de tres cotizaciones
- requerimiento de cotizaciones a realizar a través del sistema de información
- para contrataciones iguales o inferiores a 30 UTM.

Se entiende por sistema de información la plataforma Mercado Público, por lo tanto, bajo lo regulado por el artículo 10 bis del reglamento, no es posible efectuar una Compra Ágil obteniendo cotizaciones por fuera de dicho sistema de información. En consecuencia, desde el punto de vista normativo, solo son válidas las contrataciones directas por Compra Ágil si se efectúan por intermedio de la herramienta dispuesta por la Dirección de ChileCompra.

Dentro de esta misma interpretación, debido a que la herramienta Compra Ágil invita a participar a todos los proveedores de un mismo rubro registrados en la plataforma Mercado Público, y estos generalmente son más de tres, basta con que llegue solo una cotización para emitir la respectiva orden de compra, ya que desde el punto de vista normativo se cumple el requisito de requerir un mínimo de tres cotizaciones a través del sistema de información.

En virtud de lo anterior, es importante señalar, que no se debe confundir con lo regulado en el artículo 7 bis del mismo reglamento, respecto a que se pueden obtener cotizaciones a través de correos electrónicos, sitios web, catálogos electrónicos, listas o comparadores de precios en internet, u otros medios similares, ya que esta última norma se aplica para aquellas contrataciones en las cuales no se regula explícitamente la obtención de cotizaciones mediante el sistema de información.

Respecto de la conversión de la UTM para realizar los cálculos presupuestarios, esta se considerará al valor del mes en que se emitirá la orden de compra.

5.7.1 Orientaciones sobre el uso del mecanismo de Compra Ágil

Para una mejor comprensión, se detallan aquí las orientaciones entregadas por la Dirección de Compras y Contratación Pública, en su Directiva N° 35, en relación al uso de esta modalidad de compra y algunos aspectos importantes a considerar al momento de aplicarlas:

La Compra Ágil no requiere la dictación de una resolución fundada que autorice su procedencia, sino que basta únicamente con la emisión de la orden de compra, aceptada por el proveedor. Ello permite que la contratación sea más expedita, ya que la fundamentación requiere únicamente dar cuenta de un hecho objetivo que la justifique, como lo es el monto de la contratación, sin necesidad de otros argumentos.

Compra Ágil, al igual que toda contratación pública, debe enmarcarse dentro de los principios de libre concurrencia y de igualdad entre los oferentes. Estos principios deben siempre estar presentes al momento de seleccionar a un contratista.

En caso de contratar por Compra Ágil un servicio o un suministro cuya ejecución está diferida en el tiempo, el monto total de esa contratación no puede superar las 30 UTM.

En las contrataciones de servicios o suministros con ejecución en el tiempo, se deberá regular al menos las siguientes condiciones:

- plazo de vigencia del contrato
- la condición, el plazo y el modo en que se compromete el o los pagos del contrato
- en los casos en que las contrataciones se realicen en una moneda distinta al peso chileno, deberá regularse la fecha del tipo de cambio a utilizar para realizar la conversión al momento de facturar.
- la fijación de multas o sanciones en caso de incumplimiento por parte del proveedor.

Estas condiciones se deberán establecer en los requerimientos técnicos, lo que se deberá adjuntar al momento de publicar la respectiva solicitud de cotización.

En el evento de que a través de la Compra Ágil se obtengan condiciones más ventajosas que las existentes en los convenios marco vigentes, procederá el uso prioritario de aquella herramienta, en desmedro del convenio marco, sin que se requiera la dictación de un acto administrativo. En este caso las condiciones más ventajosas estarán referidas específicamente al menor precio del bien y/o servicio, el que quedará consignado en la respectiva orden de compra.

Cabe mencionar aquí que es responsabilidad de la unidad compradora mantener los antecedentes que acrediten las respectivas condiciones más ventajosas, para la revisión posterior que pueda realizar Contraloría Interna al proceso de compras.

Los pagos de bienes o servicios contratados por Compra Ágil deberán efectuarse en forma posterior a la recepción conforme del producto, dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la factura.

Considerando que una parte importante de los proveedores que participan en los procesos de Compra Ágil corresponden a micro, pequeñas y medianas empresas, es necesario establecer los mecanismos y procedimientos necesarios para efectuar los pagos dentro de los 30 días corridos desde recepcionada la factura.

En la Compra Ágil, dado los montos involucrados, no se requerirá la suscripción de un contrato con el proveedor cuya cotización ha sido seleccionada. Al respecto, el vínculo contractual entre la entidad compradora y el proveedor se entenderá perfeccionado a través de la aceptación de la respectiva orden de compra, a través del Sistema de Información.

Es responsabilidad del comprador el verificar que la respectiva orden de compra esté aceptada por el proveedor en Mercado Público. En caso de que dicha orden no esté aceptada, el comprador deberá gestionar su aceptación, o en su defecto cancelar la respectiva orden de compra.

La importancia de la aceptación de la orden de compra en este tipo de contrataciones radica en que la formalización de la contratación se hace mediante el envío y aceptación de la orden de compra por parte del contratista (es un símil de la firma de un contrato), por lo que, como se indica en la recomendación, es un vínculo contractual.

5.72 Directrices para el uso del mecanismo de Compra Ágil

Adicionalmente a las orientaciones señaladas en el apartado anterior, se hace necesario entregar directrices que permitirán cumplir con los principios de transparencia y eficiencia en las compras y contrataciones que realiza el Poder Judicial mediante el uso de este mecanismo.

La Compra Ágil se enmarca dentro del mecanismo de trato directo y, por lo tanto, aplica para las compras, por un monto igual o inferior a 30 UTM, de bienes o servicios que se encuentren publicados en el catálogo electrónico del portal Mercado Público, donde el primer mecanismo de compra a considerar será el de Convenio Marco.

Sin perjuicio de lo anterior, si mediante la Compra Ágil se obtienen condiciones más ventajosas que las existentes en los convenios marco vigentes, procederá el uso prioritario de aquella herramienta en desmedro del convenio marco, sin que se requiera la dictación de un acto administrativo. En tal caso, las condiciones más ventajosas estarán referidas principalmente al menor precio del bien y/o servicio, lo que deberá quedar consignado en el respectivo expediente de la compra. Para ello, bastará un pantallazo de los precios vigentes del

Se recomienda, en la medida que las condiciones de la contratación lo permitan, realizar la Compra Ágil aun cuando los bienes o servicios se encuentren en el convenio marco, con el fin de detectar si mediante dicho mecanismo se puedan obtener condiciones más ventajosas.

convenio marco al momento del análisis de la compra del bien o servicio para dejar constancia de la situación.

Del mismo modo, se entenderá por condición ventajosa un menor plazo de entrega de los bienes o servicios. Sin embargo, para este caso, adicionalmente al pantallazo de los plazos de entrega publicados en el convenio marco, o de los correos electrónicos de los proveedores del respectivo convenio indicando los plazos de entrega, deberá dejarse constancia por escrito de los motivos de la premura de requerir el bien o servicio.

Para cumplir lo señalado anteriormente, se recomienda, en la medida que las condiciones de la contratación lo permitan, realizar la Compra Ágil aun cuando los bienes o servicios se encuentren en el convenio marco, con el fin de detectar si mediante dicho mecanismo se puedan obtener condiciones más ventajosas.

En el caso de que se siga esta recomendación, pero el resultado de la Compra Ágil sea desfavorable en razón de las mejores condiciones publicadas en el convenio marco vigente, se deberá proceder a la cancelación de la cotización requerida en Compra Ágil y efectuar la compra a través del respectivo convenio.

Para las compras o contrataciones de bienes o servicios iguales o inferiores a 30 UTM que no se encuentren publicados en el catálogo electrónico del convenio marco vigente que corresponda, procederá el uso prioritario de la herramienta de Compra Ágil. Esta prioridad no inhibe de utilizar, excepcionalmente, otras causales de trato directo cuando existan razones fundadas para acreditar su invocación, cuyo fundamento deberá quedar consignado en la resolución respectiva que autorice la vía de contratación directa.

En el caso de haberse realizado una Compra Ágil sin resultado, ya sea porque no se recibieron cotizaciones, los precios cotizados exceden los valores de mercado o el presupuesto disponible, o el plazo de entrega y/o las características técnicas no se ajustan a lo requerido, se deberá cancelar la Compra Ágil y volver a publicar una nueva cotización por este mecanismo, o bien utilizar otra modalidad de compra o causal de trato directo.

En relación a lo anterior, es de aclarar que el uso prioritario de esta herramienta es para solicitar las cotizaciones respectivas en una compra igual o inferior a 30 UTM y no la selección del proveedor, ya que si al finalizar el periodo de cotizaciones estas no se ajustan a los intereses institucionales definidos por cada autoridad competente y existe la posibilidad de encontrar el bien o servicio en condiciones más ventajosas fuera de esta herramienta, se tendría la fundamentación para aplicar otra causal: que una vez realizado el procedimiento de solicitud por Compra Ágil, no se cumplieron las condiciones presupuestarias o técnicas que la institución necesita, lo cual deberá quedar consignado en la respectiva resolución que autoriza el trato directo.

En el caso que se decida no utilizar la herramienta de Compra Ágil y se realice una contratación directa utilizando la causal estipulada en la letra j) del numeral 7 del artículo 10 del reglamento de la ley de compras públicas, adicionalmente a la fundamentación propia de la causal se deberá dejar constancia, en la respectiva resolución que autoriza la contratación, de las razones, hechos o circunstancias por las cuales no se utilizó la herramienta Compra Ágil para la compra o contratación del bien o servicio.

No servirá de fundamento para lo anteriormente señalado que un oferente sea del lugar, que se haya contratado con anterioridad y ello proporcione confianza y seguridad, o que ofrezca entrega inmediata cuando las condiciones requeridas proporcionen un mayor plazo de recepción, entre otros.

- Considerando que Compra Ágil es un proceso expedito y transparente en la solicitud de cotizaciones, el uso de esta herramienta prevalecerá por sobre el de la licitación pública por motivos de eficiencia, por cuanto evidentemente el costo administrativo del proceso licitatorio supera el de la Compra Ágil; esto, a menos que existan motivos fundados por los cuales realizar una licitación pública sea más conveniente que realizar un proceso de Compra Ágil.
- En el uso de esta herramienta, y de las directrices anteriormente indicadas, se deberá tener especial cuidado con la fragmentación tanto de las compras como de la delegación

de facultades; en tal sentido, se insta a planificar las compras, agregar demanda y licitar cuando el total supere las 30 UTM.

- La solicitud de cotización debe ser clara, indicando todas las características del bien o servicio a comprar o contratar y el plazo de entrega en que se requiere. Es importante señalar que no se pueden señalar marcas de los productos requeridos y, en caso de ser necesario, deberá indicarse la frase “o equivalente”.
- Compra Ágil no obliga a adjudicar a la cotización más económica, ya que pueden existir otros factores que prevalezcan frente al análisis de las condiciones proporcionadas por los participantes, todo lo cual debe ser transparentado correctamente en el sistema al momento de seleccionar la oferta ganadora.
- Si se publica un requerimiento técnico con algún criterio o solicitud de información adicional, debe ser solicitado y cumplido por todos los proveedores que respondan a la cotización; en la eventualidad de que alguno no lo incluya, se deberá desestimar dicha oferta.
- Al seleccionar al proveedor que gana por plazo, es deber del comprador hacer el seguimiento para que el plazo se cumpla; en dichos casos se podrá considerar, dentro de los requerimientos técnicos, multas aplicables al retraso en la entrega de los bienes o servicios contratados.
- Se deberá verificar las vigencias de las cotizaciones, al momento de adjudicar.
- Es de señalar que la nueva modificación obliga, a los proveedores que deseen registrarse y participar de un proceso de Compra Ágil, firmar una declaración jurada de habilidad, por lo que no es necesario verificar la habilidad al momento de seleccionar al proveedor.
- Para efectos de una publicación de requerimiento de cotización, existe la posibilidad de publicar el presupuesto estimado disponible o bien indicar \$1, haciendo alusión a que el presupuesto para dicha compra es reservado; sin embargo, en caso de usarse esta última opción, no se podrá dejar sin efecto la cotización y adjudicar a otro proveedor por otra

vía bajo la justificación de que las cotizaciones superaban el presupuesto disponible.

Finalmente, es importante mencionar que las adquisiciones de bienes muebles o contratación de servicios que para los tribunales reformados no es obligación efectuar a través del sistema de información (Mercado Público), corresponde a contrataciones cuyo monto sea inferior a 3 UTM. En este caso, el tribunal debe realizar un proceso de adquisición a través del sistema CGU+Plus, con a lo menos tres cotizaciones.

No obstante lo anterior, se debe consignar que en los tribunales reformados generalmente se ha utilizado la modalidad Convenio Marco para la adquisición de bienes y servicios y en segundo término las otras modalidades, partiendo siempre por la licitación pública y luego, al no poder llevarse a cabo la anterior, se pasaba a la licitación privada.

En la actualidad, en cambio, se le está otorgando mucho énfasis a la Compra Ágil, por todas las ventajas que mencionamos en detalle y por la relevancia que adquirió esta modalidad, considerando que más del 85% de las compras del Poder Judicial lo son por montos menores a 30 UTM.

5.8 Autorización de compras y delegación de facultades

En el caso específico de los tribunales reformados, la delegación en el proceso de adquisiciones recae sobre el administrador del tribunal, quien puede autorizar la adquisición de bienes o contratación de servicios del subtítulo 22 por un monto máximo que alcanza actualmente las 50 UTM.

La autorización de las compras en el sistema Mercado Público es realizada por el administrador del tribunal, generalmente previa revisión del jefe de la Unidad de Servicios, en cuanto a la ejecución adecuada del proceso de generación de la orden de compra por parte del administrativo contable, si estamos hablando de los procesos más comunes por convenio marco o Compra Ágil.

En cuanto a la delegación de facultades, esta corresponde a la que el Consejo Superior del Poder Judicial puede realizar y recae en distintos cargos a nivel de la CAPJ y el Poder Judicial. En el caso específico de los tribunales reformados, la delegación en el proceso de adquisiciones recae sobre el administrador del tribunal, quien puede autorizar la adquisición de bienes o contratación de servicios del subtítulo 22 por un monto máximo que alcanza actualmente las 50 UTM. Cuando el monto sea superior, deberá tramitarse la autorización del requerimiento por parte de la Administración Zonal de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, debiendo oficiarse para tal efecto.

Bajo ninguna circunstancia, el administrativo contable tramitará y el administrador, o quien lo subrogue, autorizará la compra de bienes o servicios que superen el monto ya indicado. Para ejemplificar lo anterior, en la parte final de este material docente se presentan flujogramas de lo que sería el proceso de adquisiciones en un Juzgado de Letras del Trabajo (ver Anexo N° 5 y flujogramas de adquisiciones).

5.8.1 Administración de la bodega y su resguardo

El proceso de bodegaje de los materiales y equipos que adquiera el tribunal corresponde a todas aquellas actividades que se relacionan con el correcto resguardo de los bienes de consumo destinados a satisfacer las distintas necesidades de operación.

El responsable de este proceso es el administrador del tribunal, quien deberá supervisar la correcta ejecución de las tareas asociadas por parte del funcionario a cargo, siendo estas desarrolladas generalmen-

te por un auxiliar administrativo encargado de la bodega o bien, en algunos tribunales, por el administrativo contable.

Las principales actividades de este proceso se revisan a continuación.

5.8.1.1 Recepción de materiales o existencias

La recepción de materiales puede provenir de compras efectuadas por el propio juzgado, por traspasos efectuados por la CAPJ o, incluso, desde otros tribunales (centros financieros). En cualquiera de los casos, el encargado de bodega, deberá constatar físicamente los productos a recibir con las órdenes de compra y las guías de despacho y/o facturas respectivas, asegurándose de comprobar que coincidan los siguientes datos: la cantidad adquirida, el tipo de artículo adquirido y el estado o condición de los artículos recibidos.

De existir anomalías en la recepción, el encargado deberá dar cuenta en forma inmediata al administrativo contable, jefe de unidad o administrador, a fin de que se tomen las medidas correctivas, dejando constancia de la situación (por ejemplo, artículos faltantes) e incluso pudiendo no recibir la factura ni el o los artículos en cuestión, cuando se trata de anomalías importantes. Cabe señalar que existe un plazo de ocho días corridos para rechazar una factura desde la emisión de la misma.

Por otra parte, si está todo sin inconvenientes, el encargado procederá a ingresar los artículos en el sistema CGU+Plus, dando por satisfecho el requerimiento respectivo e iniciándose el proceso de compromiso, devengación y pago de la factura correspondiente.

5.8.1.2 Bodega de materiales

Completada la recepción conforme, el encargado de bodega deberá almacenar en el espacio asignado para tal efecto todos los artículos adquiridos, generalmente separados en estantes de acuerdo a su categoría (oficina, aseo o computacionales) y debiendo procurar mantener el orden y la seguridad respecto de su ubicación en las distintas estanterías.

5.8.1.3 Salida de materiales

Los egresos de materiales se efectuarán a solicitud de los funcionarios del tribunal, existiendo en tal sentido varias modalidades en los juzgados del trabajo:

- solicitud física a través de formulario creado para el efecto, presentada al encargado de bodega
- solicitud vía email de formulario creado al efecto, enviada al encargado de bodega
- solicitud vía email sin existencia de formulario tipo, enviada al encargado de bodega.

Junto con lo anterior, se procede a rebajar los saldos respectivos en el sistema CGU+Plus, debiendo chequear la existencia de stock del producto; no obstante, muchos tribunales informan de los stock disponibles a los solicitantes de materiales para evitar errores en tal sentido al momento de sus solicitudes.

Posteriormente a la salida del sistema contable, el encargado adjunta este formulario de solicitud al resumen de salidas de bodega que genera el propio sistema.

Será de responsabilidad del encargado respectivo iniciar las solicitudes de consumo y las salidas de bodega en el sistema CGU+Plus, y del jefe de unidad o del administrador autorizar ambos procesos.

5.8.1.4 Control de inventarios

El encargado de bodega deberá efectuar, de manera preventiva y a modo de control, la toma de inventarios. Idealmente, con una periodicidad mensual, aunque desde el punto de vista de control de la CAPJ, las tomas de inventarios totales están establecidas de manera obligatoria en los meses de abril, agosto y diciembre.

En cuanto a tomas de inventario parcial, estas deben realizarse al menos cuatro veces en el año, con revisión de tres artículos aleatoriamente.

5.8.2 Dirección y control de activo fijo y equipos críticos

El proceso de dirección y control del activo fijo dice relación con todas aquellas actividades que tienen por finalidad resguardar los activos fijos del Poder Judicial asignados a los Juzgados de Letras del Trabajo.

El responsable de este proceso es el administrador del tribunal, apoyado por el jefe de unidad o el administrativo contable, en los casos en que la estructura no contemple la jefatura. El administrador deberá supervisar la correcta ejecución de las tareas asociadas por parte administrativo contable. Las principales actividades de este proceso se revisan en los siguientes acápite.

5.8.2.1 Recepción de bienes

La recepción de bienes se origina principalmente en los traspasos efectuados por la CAPJ a través del sistema CGU+Plus.

El administrativo contable deberá chequear los bienes que se reciben, solicitando la guía de movimiento u otro documento que muestre o pueda dejar constancia de la recepción del bien, debiendo revisar la cantidad, tipo de bien y estado o condición del mismo. De existir anomalías o diferencias en la recepción, deberá dar cuenta en forma inmediata al jefe de unidad o administrador, a fin de revisar la situación.

Por otra parte, si está todo sin inconvenientes, el encargado procederá a efectuar los procesos de ingreso de los elementos en el sistema CGU+Plus.

5.8.2.2 Ubicación de bienes

Efectuada la recepción conforme, se procederá a darle su ubicación física a los distintos bienes recibidos, lo anterior, de acuerdo al destino y tipo de bien.

5.8.2.3 Salida o traslado de bienes

Generalmente, respecto de aquellos bienes que con el tiempo o uso presentan deterioro, el tribunal gestionará su retiro y reemplazo por otro en condiciones adecuadas. Dicho proceso implicará la baja de ciertos bienes en el sistema CGU+Plus y la alta de otros que vendrán en su reemplazo.

Lo usual es que estos procesos sean desarrollados por la CAPJ, debiendo el tribunal aplicar las autorizaciones sistémicas respectivas. Se recomienda siempre contar con guías de movimiento de los artículos, cuando son retirados por la CAPJ o son recibidos por el tribunal.

5.8.2.4 Control de inventarios de activo fijo

El encargado del activo fijo, función operativa generalmente asignada al administrativo contable, deberá efectuar de manera preventiva y de control la toma de inventarios del activo fijo. La CAPJ exige un plan de control en ese sentido y los tribunales generalmente realizan planes con tomas de inventarios semestrales o anuales.

Independientemente de lo anterior, se recomienda hacer revisiones de activos de manera parcial y verificar que se mantengan en las ubicaciones que fueron definidas por el tribunal, generalmente asociadas a las unidades de gestión lo que muchas veces coincide con la identificación de dependencias.

Ejemplo de lo anterior es todo el mobiliario y equipos asignados a la Unidad de Atención de Público, generalmente asociados a un espacio físico, hall y ventanilla de atención, o a un *pool* de trabajo donde funciona la Unidad de Causas y de Sala.

Se sugiere mantener una identificación en cada oficina o dependencia de los bienes ahí presentes, responsabilizando al funcionario que utiliza esa dependencia respecto del mobiliario que utiliza.

5.8.2.5 Registros

Si bien la base de registros es el sistema CGU+Plus, se sugiere que en forma adicional el juzgado disponga de una nómina completa del activo fijo, incluyendo los equipos computacionales, a fin mantener el debido control de todos los bienes asignados. Por ejemplo, a través de una planilla Excel que pueda contener mayores detalles de los bienes y sus ubicaciones en el tribunal.

5.8.3 Recaudación, custodia y depósito de fondos que ingresen al tribunal

Es función de la Unidad de Servicios la recepción de valores con ocasión de lo acordado por las partes en una conciliación, avenimiento, dictación de sentencia u otros motivos.

Dependiendo de su tipo, corresponderá depositar tales valores en la cuenta corriente jurisdiccional del tribunal, o hacer entrega de ellos a la parte beneficiaria de los mismos.

Sobre la base de lo anterior y para efectos de recibir estos valores, los tribunales del trabajo cuentan con ciertos formularios tipo para dejar constancia de esta situación.

Para mejor comprensión, se definen a continuación los principales tipos de valores.

5.8.3.1 Dinero en efectivo

En este caso, un funcionario de la Unidad de Atención de Público requerirá la presencia del ministro de fe del tribunal, quien será el único que recibirá dinero, de lo que se dejará constancia en el formulario o libro de registro que pueda existir en cada tribunal, para efectos de dejar establecido quién entrega y quién recibe.

A efecto de certificar quién efectúa la consignación, se solicitará su firma en el respectivo registro. Hay tribunales que adicionalmente incorporan copia de la cédula de identidad de la persona que consigna el dinero. Posteriormente, se entregaran los fondos al administrador del tribunal o jefe de unidad de Servicios para gestionar su depósito de inmediato, o a más tardar al día hábil siguiente, según establece el Manual de Cuentas Corrientes Jurisdiccionales y Depósitos a Plazo.

El manual además establece que esta recepción de dinero será realizada siempre de manera excepcional y que, en el caso de no depositarse de manera inmediata, su resguardo se hará en la caja fuerte del tribunal.

5.8.3.2 Cheque o vale vista

La recepción de estos tipos de valores podrá ser efectuada principalmente por el ministro de fe del tribunal, aunque existen juzgados del trabajo donde, al contar con formulario tipo o minuta para que los abogados o las partes consignen físicamente estos documentos, son recibidos por funcionarios de atención de público debido a que el usuario posteriormente ingresa esa minuta o formulario por Oficina Judicial Virtual.

Existe una variante, en el sentido de que estos documentos también podrán ser recibidos por el administrativo de actas que se encuentre en la audiencia que verifique estos pagos, debiendo proceder una vez terminada la audiencia a entregar directamente dichos valores al administrador o al jefe de Unidad de Servicios y Atención de Público del tribunal, para que posteriormente se resguarden en el módulo de custodia del sistema de tramitación informática.

Esta misma acción de custodia se deberá realizar en caso de que los valores ingresen por ventanilla de atención de público.

5.8.4 Gestión de requerimientos de soporte técnico

Otra de las funciones de la Unidad de Servicios es gestionar oportunamente todas las mantenciones y reparaciones que requieran los sistemas y equipamientos tecnológicos del tribunal, para lo cual deberán eventualmente contratarse algunos servicios y otros ser gestionados con personal de la CAPJ.

En el caso de los servicios contratados, se requerirá generar un formulario de recepción de servicios que muestre la conformidad con el servicio o mantención realizada. Este formulario también aplica para la recepción de bienes adquiridos.

El formulario de recepción de servicios generalmente es firmado por el administrativo contable y el administrador o este y el jefe de unidad. El administrativo contable procederá al pago correspondiente solo contando con el documento señalado debidamente firmado.

5.8.5 Control de la gestión de las cuentas corrientes del tribunal

Los tribunales reformados, entre los que se encuentran los Juzgados de Letras del Trabajo, poseen dos cuentas corrientes, la Operacional y la Jurisdiccional, las que se explican en los siguientes acápite.

5.9 Cuenta corriente Operacional

La cuenta corriente operacional de que disponen los tribunales reformados tiene por principal objetivo permitir, a través de la asignación de una remesa operacional entregada por la CAPJ de acuerdo al presupuesto asignado a cada centro financiero, gestionar los pagos de adquisiciones de bienes y servicios (incluidos los servicios básicos) que cada tribunal requiere mantener para su operación.

Dicho proceso se lleva a cabo a través de los módulos existentes para tales efectos en el sistema CGU+Plus.

Es muy importante que, antes de realizar giros de cheques de la cuenta corriente operacional, exista un sistema de **control de pagos**. A continuación se resumen sus actividades y encargados de realizarlas.

5.9.1 Planilla de control

La mayoría de los tribunales del trabajo utiliza una planilla de control de pagos en la que se registrará el pago mensual correspondiente, con la indicación de la fecha de pago, a fin de evitar el retraso de los mismos. Será responsabilidad de la administrativo contable mantener actualizada dicha base de datos, para su efectivo control.

5.9.2 Control, registro de facturas, egreso y giro de cheques

Cuando se recibe la respectiva factura por adquisición de un bien o la prestación de un servicio, se le deberá estampar el timbre de cargo del tribunal a fin de registrar fehacientemente la fecha de recepción. Deberá ser revisada e ingresada al CGU+Plus para el trámite pertinente y, en caso de no existir disconformidad con el documento, se procederá a la generación del correspondiente egreso y posterior giro de cheque.

Una vez realizado el giro en el sistema contable, se deberá llenar el cheque nominativo por el monto exacto de la factura y en concordancia con el egreso respectivo, para la posterior firma de los funcionarios habilitados.

En la mayoría de los Juzgados de Letras del Trabajo, los cheques son firmados por el administrador y jefe de Unidad de Servicios y Atención de Público. En los casos de tribunales cuya estructura no cuente con este último, los cheques son firmados por el juez presidente y el administrador del tribunal.

Se deberá contar con toda la documentación correspondiente al egreso, factura, cuadro comparativo y recepción de bienes o servicios en los casos que corresponda. La entrega de cheque será a la persona autorizada, o a través de depósitos en cuenta corriente registrada e informada por los proveedores.

Próximamente, los tribunales reformados podrán realizar transferencias electrónicas en el manejo de sus cuentas corrientes.

593 Copia cedible

Al realizar el pago con el cheque correspondiente, el administrativo contable deberá exigir que se le exhiba la copia correspondiente al cobro ejecutivo cedible, debiendo el funcionario sacar una copia de la misma, estampando fecha, hora y firma que acredite que tuvo a la vista dicha copia. Lo anterior se agregará como antecedente que acompaña el egreso respectivo.

594 Fondo fijo para gastos menores

El fondo fijo corresponde a un monto de dinero que los tribunales mantienen a disposición para resolver situaciones impostergables e imprescindibles para su normal funcionamiento, entendiéndose comprendidos en dichos conceptos, principalmente, aquellos que dicen relación con compra de materiales y útiles de oficina, compra de artículos de aseo, despacho de correspondencia y gastos de locomoción colectiva.

Este fondo fijo cuenta con un reglamento que en sus distintos artículos establece la forma de operación y control de estos fondos. Los tribunales cuentan con una estructura de operación de este fondo que se puede resumir en los siguientes acápite.

5941 Encargados titulares y subrogantes

En la generalidad de los tribunales, la asignación del manejo de dicho fondo recae en el cargo del administrativo contable. La subrogación en su manejo corresponde al administrador o al jefe de Unidad de Servicios y Atención de Público, cuando exista este último cargo en la estructura organizacional del juzgado.

5942 Manejo del fondo fijo

El manejo del fondo fijo queda determinado por el monto autorizado para este, el cual está asociado al presupuesto que se asigne para ello. Este monto se maneja en una “caja chica” utilizada para guardar dichos recursos que se mantiene en la caja fuerte de la oficina del administrador.

En cuanto al control del gasto de dichos recursos, el encargado del fondo fijo deberá manejar la planilla que establece el reglamento del fondo, para registrar lo que se va utilizando del mismo y cumplir todo lo que en el reglamento se determina, adjuntando de manera inmediata y correlativa las boletas y comprobantes que dichos gastos vayan generando.

5943 Uso del fondo disponible

La utilización del fondo fijo para la adquisición de bienes y servicios deberá ceñirse estrictamente a lo que establece su reglamento, entendiéndose los comprendidos en dichos conceptos y principalmente aquellos que dicen relación con compra de materiales y útiles de oficina, compra de artículos de aseo, despacho de correspondencia y gastos de locomoción colectiva. Los montos máximos a utilizar desde este fondo no podrán superar las 2 UTM de manera individual.

5944 Rendición y reposición en el sistema CGU+Plus

Para los meses de enero a noviembre de cada año, la rendición deberá efectuarse en el plazo de los tres días hábiles siguientes al período rendido, mientras que para el mes de diciembre deberá efectuarse, a más tardar, el penúltimo día hábil anterior al 31 de dicho mes. A modo de ejemplo, el fondo fijo de mayo se rinde los primeros días de junio y una vez realizado este proceso, se realiza la reposición del mismo en el sistema contable.

5945 Controles relevantes a considerar

- **Registrar el monto mensual que se considerará para el fondo fijo.** Los primeros días de enero de cada año, el administrador del tribunal deberá registrar, a través de decreto económico, el monto que se considerará mensualmente para el fondo fijo, debido a que este puede ir variando de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria y necesidades del tribunal.
- **Registrar todo cambio del encargado del fondo fijo, subrogante u otro.** Se dejará constancia, a través de decreto económico, de todo cambio de encargado del fondo fijo cuando ello se produzca, lo mismo para el caso de cambio de subrogante del encargado titular. Los encargados se encuentran definidos por descripción de funciones debidamente notificadas e igual cosa sucede con las subrogaciones, que también se encuentran establecidas y debidamente notificadas.

5946 Rendición y reposición del fondo fijo

El encargado del fondo (administrativo contable) será la persona designada para rendir dicho fondo generando los respectivos comprobantes en el sistema CGU+Plus, los cuales son revisados y contienen como pie de firma al administrador y jefe de unidad del tribunal en la generalidad de los juzgados.

La reposición del fondo fijo se sugiere que lo confeccione el subrogante del encargado titular, es decir, el administrador o el jefe de Unidad de Servicios y Atención de Público del tribunal. El cheque que se emitirá será a nombre del encargado del fondo.

5947 Arqueos permanentes

El administrador del tribunal realizará arqueos del fondo fijo de manera regular, debiendo realizar al menos cuatro durante el año e idealmente uno cada dos meses. Estos serán informados en el momento a la persona encargada del fondo, la cual deberá imprimir el registro de rendición del fondo a la fecha del arqueo y hacer entrega de la “caja chica” para su revisión.

5948 Entrega del fondo fijo ante ausencia por permiso, feriado legal o comisión de servicio

El encargado titular deberá hacer entrega del fondo fijo cada vez que deba ausentarse de su función, lo que generalmente obedecerá a permisos, feriados legales o comisión de servicio.

Para ello deberá utilizar la misma planilla de rendición con los datos a la fecha de la entrega, dejando constancia de ello a través de la firma del que entrega y del subrogante que receptiona el fondo.

Una vez retomadas las funciones por parte del titular del fondo fijo, el subrogante deberá realizar igual procedimiento al anteriormente descrito para devolver el fondo a su encargado.

5.10 Cuenta corriente Jurisdiccional

La cuenta corriente jurisdiccional tiene por objeto recibir los depósitos asociados a la tramitación de las causas en materia laboral y de cobranza laboral y previsional.

Encuentra su fundamento en el artículo 516 del Código Orgánico de Tribunales, que establece lo siguiente: “Los tribunales de justicia mantendrán una cuenta corriente bancaria de depósito en la oficina del BancoEstado del lugar en que funcionen, o del más próximo al de asiento del tribunal, y del movimiento de ella deberán rendir cuenta anualmente a la Contraloría General de la República”.

Existe un sistema informático de cuentas corrientes jurisdiccionales donde se registran todos los depósitos, giros y depósitos erróneos, además se realizan las conciliaciones mensuales y anuales de estas cuentas corrientes.

El sistema incorpora también el sistema de cheque seguro, que consiste en que los giros de cheques y los cheques anulados son informados por el sistema a BancoEstado, de manera que al día siguiente del giro del mismo podrá ser cobrado por su beneficiario. La transmisión de esta información es a las 15:00 horas de lunes a viernes, por lo que se recomienda realizar giros hasta antes de dicha hora para no presentar inconvenientes de no pago de algún documento.

El control de la cuenta corriente jurisdiccional será responsabilidad del administrador del tribunal y, en base a lo establecido en el Acta 138-2015, auto acordado sobre manejo de cuentas corrientes jurisdiccionales y depósitos a plazo, se puede realizar diversos procedimientos para su adecuada gestión.

Las causas, tanto en materia laboral como de cobranza laboral y previsional, en distintas etapas del procedimiento pueden originar pagos a los demandantes de las mismas, los que se traducirán en la generación de un giro de cheque de la cuenta corriente jurisdiccional del tribunal. Para que este se haga efectivo, se deben cumplir ciertas condiciones.

Registro y certificación de boleta de depósito para resolución de giro de cheque

Previo a decretar el giro de un cheque de la cuenta corriente jurisdiccional, debe existir constancia en la respectiva causa judicial, a través de una certificación en el sistema informático SITLA o SITCO, de un depósito judicial. De esta forma, el o la juez de la respectiva causa podrá autorizar el giro correspondiente por resolución judicial firmada en el sistema, estableciendo en la misma el nombre del beneficiario, su RUT, el número de la boleta que sustenta dicho giro de dinero y el monto por el cual se debe girar.

Además, si el cheque es retirado por una tercera persona, deberá consignar el nombre y RUT de esta, en caso de que no sea el abogado con facultades amplias para hacerlo.

En relación a lo anterior, jamás se podrá girar cheque si no existe físicamente la boleta de depósito que respalda el monto que se encuentra consignado en la cuenta judicial del tribunal para la causa respectiva. Esta, como ya se dijo, deberá encontrarse certificada en la causa, labor que le corresponde realizar al administrativo contable, al jefe de Unidad de Servicios o al administrador del tribunal o quien lo subrogue.

Sobre el punto anterior, cabe consignar que las boletas de depósito las emite el BancoEstado al tribunal, existiendo en la actualidad boletas provenientes de cupón de pago, que son extraídas e impresas de un portal web denominado “portal de costas”, y boletas tradicionales generadas físicamente por el mismo BancoEstado, las que deben ser retiradas por algún funcionario del tribunal.

Del procedimiento de giro de cheque

El administrativo contable, el jefe de Unidad de Servicios y Atención de Público, o el administrador del tribunal o quien lo subrogue, podrán girar cheques de la cuenta judicial, para lo cual deberán extraer de la caja fuerte el respectivo talonario, junto con la boleta de depósito que sustenta el giro según resolución judicial.

Posteriormente, completará en el respectivo talonario, frente al número del cheque, el nombre del beneficiario, la fecha en que se gira el cheque, el número de la boleta, el RIT asociado a la causa y el monto del giro.

Los funcionarios responsables, ya mencionados, completarán el cheque propiamente tal, anotando el monto del giro en números, el nombre del beneficiario, la cantidad del monto en palabras, e indicando la fecha de la resolución que lo decreta y el RIT de la causa asociada al giro.

Luego de esto, los funcionarios responsables adjuntarán al cheque generado, el talonario de cheques utilizado y la resolución que decreta el giro, la cual imprimirán desde el sistema (SITLA o SITCO) una vez que esta se encuentre firmada y luego procederán a obtener las firmas autorizadas para el giro de cheques.

De la firma del cheque emitido

Los firmantes de la cuenta corriente judicial son los jueces, el administrador y los jefes de unidad que conforman el tribunal. Dado lo anterior, deberán firmar los cheques el administrador del tribunal y uno de los jueces (preferentemente, el mismo que decretó el giro), pero en algunos tribunales se utiliza como criterio solicitar la firma del juez que se encuentre desempeñando funciones de juez presidente del tribunal.

Ante ausencia por permisos, feriados legales, comisiones de servicio o licencias médicas de los firmantes titulares, deberán firmar los subrogantes, debiendo siempre firmar un juez acompañado de un firmante que subrogue al administrador en este aspecto.

De la correcta emisión y giro de cheque

Como medidas de control para asegurar que los cheques sean emitidos correctamente, sin errores y conforme a lo que determinan las respectivas resoluciones judiciales y los procedimientos establecidos

por la CAPJ y la Contraloría General de la República, se debe realizar el siguiente procedimiento al momento de ser presentados los cheques para firma ante el administrador y el juez o jueza del tribunal:

- a. Antes de firmar, el administrador deberá revisar la emisión del cheque, lo registrado en el talonario y la resolución que decreta el giro del mismo, para comprobar la correspondencia de la información. Deberá cerciorarse de que dicha resolución se encuentre firmada en el sistema informático respectivo y que el cheque girado se encuentre debidamente registrado en el sistema informático de cuentas corrientes judiciales.
- b. Antes de firmar, el o la juez deberá revisar la emisión del cheque y la resolución que decreta el giro del mismo, para comprobar la correspondencia de la información. Para ello, deberá chequear que dicha resolución se encuentre firmada en el sistema informático respectivo (SITLA o SITCO).

De la entrega del cheque al beneficiario

Una vez firmado el respectivo cheque, los funcionarios responsables deberán proceder a la entrega del mismo al beneficiario, para lo cual completarán, en el reverso de la boleta de depósito judicial, la suma inicial consignada, el número del cheque, la fecha del giro, la cantidad girada y el saldo, en el caso de tratarse de un giro parcial de la boleta de depósito.

En varios juzgados del trabajo se cuenta con un timbre usado para consignar el nombre, firma, número de cédula de identidad y solicitud de huella digital del beneficiario. Este timbre establece que “se recibe conforme el monto de dinero consignado”, además de la fecha.

Cuando se entrega un cheque a un tercero, se registra el nombre y cédula de identidad a quien se gira el cheque y se registra también el nombre y cédula de identidad del tercero que retira, para que también estampe su firma.

Finalmente, es importante mencionar que el Acta 138-2015 establece, en su punto 3.3.5 letra q), lo siguiente: “Antes de la entrega del cheque se deberá verificar la identidad de quien lo retira, sea el

beneficiario o un tercero, quien debe contar con poder suficiente en la causa. Si retira el beneficiario, se debe verificar la Cédula de Identidad; si es un tercero, se debe dejar constancia del RUT y suficiencia del poder, quedando una fotocopia de estos con la respectiva Boleta de Depósito”.

De la certificación y registro del giro de cheque

El funcionario responsable deberá certificar como actuación el giro del cheque, dentro de la respectiva causa en el sistema de tramitación SITLA o SITCO. Es usual contar con plantillas de ingreso para los principales datos que deben quedar registrados. Posteriormente, estos giros deben ser informados a la Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento vía email, para que esta revise los efectos que este acto puede originar en la tramitación de la causa.

En cuanto a los registros, el giro de cheque, como ya se describió, queda reflejado en la boleta de depósito judicial que se mantiene en archivadores, en el orden correlativo en que fueron ingresando las boletas de depósito.

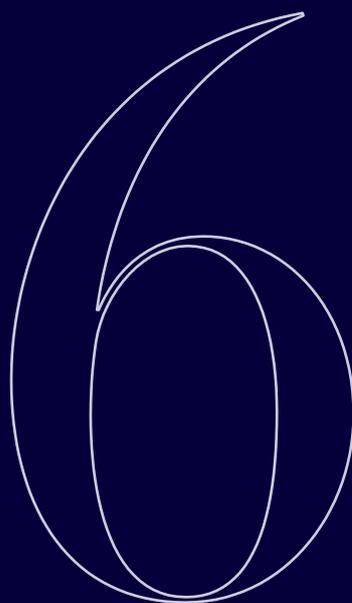
Caducidad de cheques

Los cheques caducados deberán ser anulados y reingresados en el sistema de cuentas corrientes, en el mes en que caducan y con todos los antecedentes de la boleta de depósito. La caducidad de los cheques es de 60 días y se deberán mantener en un archivador los cheques que pasan a esta condición.

- Con respecto al Acta 138-2015, se adjunta información en el Anexo N° 6.

Tribunales Laborales:
nociones básicas
de organización y
funcionamiento

Materiales docentes Academia Judicial



Tramitación electrónica

Objetivo

Que los funcionarios de los juzgados laborales conozcan las principales características de la tramitación electrónica, conforme a la normativa vigente.

Videocápsula: [Tramitación electrónica en “palabras simples”](#)

6.1 Ley N° 20.886 (Auto acordado N° 71-2016): características

Entrada en vigencia

Conforme lo dispuesto por el artículo primero transitorio de la ley, esta entrará en vigencia:

- a. a partir del día 18 de junio de 2016 en los territorios jurisdiccionales de las Ilmas. Cortes de Apelaciones de Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Rancagua, Talca, Chillán, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas; y
- b. a partir del día 18 de diciembre de 2016 en los territorios jurisdiccionales de las Ilmas. Cortes de Apelaciones de Valparaíso, Santiago, San Miguel y Concepción.

Ámbito de aplicación

A todas las causas iniciadas con posterioridad a la entrada en vigencia de la ley y que conozcan los siguientes tribunales: Excma. Corte Suprema, Ilmas. Cortes de Apelaciones, Presidentes y Ministros de Corte, Tribunales de Juicio Oral en lo Penal, Juzgados de Letras, Juzgados de Garantía, Juzgados de Familia, Juzgados de Letras del Trabajo y Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional.

Para estos efectos, las causas se entenderán iniciadas desde la fecha de presentación de la demanda o medida prejudicial, según corresponda.

6.1.2 Principios que rigen la tramitación electrónica

- a. Principio de equivalencia funcional del soporte electrónico
Los actos jurisdiccionales y demás actos procesales suscritos por medio de firma electrónica serán válidos y producirán los mismos efectos que si se hubieren llevado a cabo en soporte papel.
- b. Principio de fidelidad
Todas las actuaciones del proceso se registrarán y conservarán íntegramente y en orden sucesivo en la carpeta electrónica, la que garantizará su fidelidad, preservación y la reproducción de su contenido.
- c. Principio de publicidad
Los actos de los tribunales son públicos y, en consecuencia, los sistemas informáticos que se utilicen para el registro de los procedimientos judiciales deberán garantizar el pleno acceso de todas las personas a la carpeta electrónica en condiciones de igualdad, salvo las excepciones establecidas por la ley.

No obstante lo anterior, las demandas, las presentaciones relativas a medidas cautelares, incluso aquellas solicitadas en carácter prejudicial, y a otras materias cuya eficacia requiera de reserva serán accesibles únicamente al solicitante mientras no se haya notificado la resolución recaída en ellas.

Se prohíbe el tratamiento masivo de los datos personales contenidos en el sistema de tramitación electrónica del Poder Judicial, sin su autorización previa. La infracción cometida por entes públicos y privados a lo dispuesto en este inciso será sancionada conforme a la Ley N° 19.628.

La Corte Suprema regulará mediante auto acordado la búsqueda de causas en el sistema de tramitación electrónica del Poder Judicial.

- d. Principio de buena fe
Las partes, sus apoderados y todos quienes intervengan en el proceso conforme al sistema informático de tramitación deberán actuar de buena fe.

El juez, de oficio o a petición de parte, deberá prevenir, corregir y sancionar, según corresponda, toda acción u omisión que importe un fraude o abuso procesal, contravención de actos propios o cualquiera otra conducta ilícita, dilatoria o de cualquier otro modo contraria a la buena fe.

e. Principio de actualización de los sistemas informáticos

Los sistemas informáticos de tramitación del Poder Judicial deberán ser actualizados a través de la Corporación Administrativa del Poder Judicial con el objeto de permitir su correcto funcionamiento y la más fluida y expedita interconexión e interoperabilidad entre sí y con otras instituciones públicas.

f. Principio de cooperación

Los auxiliares de la administración de justicia, las instituciones públicas y el Poder Judicial deberán cooperar entre sí en la utilización de medios electrónicos con el objeto de garantizar la interconexión e interoperabilidad de los sistemas informáticos y, en particular, el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación respectivos.

6.2 Dispositivos electrónicos: Firma Electrónica Avanzada y georreferenciación

Artículo 4º de la Ley N° 20.886. Firma electrónica de resoluciones y actuaciones del tribunal y copias autorizadas.

Las resoluciones y actuaciones del juez, del secretario, del administrador del tribunal y de los auxiliares de la administración de justicia serán suscritas mediante firma electrónica avanzada.

Los jueces y los demás funcionarios mencionados en el inciso anterior serán personalmente responsables de la firma electrónica avanzada que se ponga a su disposición, por lo que les estará prohibido compartirlas.

Las resoluciones suscritas por los jueces mediante firma electrónica avanzada no requerirán de la firma ni de la autorización del ministro de fe correspondiente.

Las copias autorizadas de las resoluciones y actuaciones deberán ser obtenidas directamente del sistema informático de tramitación con la firma electrónica correspondiente, la que contará con un sello de autenticidad.

En este sentido, el Auto Acordado 71-2016 de la Excma. Corte Suprema señala lo siguiente:

Artículo 21. Del uso de medios tecnológicos.

Los ministros, jueces, funcionarios y auxiliares de la administración de justicia están obligados al uso de los dispositivos técnicos de individualización y suscripción de documentos asignados para su desempeño, de lo cual serán personalmente responsables, quedándoles terminantemente prohibido compartir los dispositivos de individualización, códigos de acceso y firmas electrónicas, en su caso.

Artículo 22. Firma Electrónica Avanzada.

El procedimiento de solicitud, registro, distribución y pérdida o extravío del dispositivo que contenga el certificado de firma electrónica avanzada de ministros, jueces, secretarios, administradores y jefes de

unidad será establecido por la Corporación Administrativa del Poder Judicial, la que publicará dicho documento en el portal de intranet del Poder Judicial. En todo caso, cuando el titular de la firma extravíe o pierda el dispositivo deberá comunicar inmediatamente dicha circunstancia a la Corporación Administrativa del Poder Judicial, la que realizará las gestiones necesarias para la suspensión o revocación del certificado de firma electrónica avanzada extraviado a través del funcionario designado al efecto.

El titular de un certificado de firma electrónica avanzada estará obligado a custodiar los mecanismos de seguridad de funcionamiento del sistema de certificación y no podrá, en caso alguno, permitir a terceros el uso de su dispositivo de firma electrónica. La contravención a esta prohibición será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de otras responsabilidades.

6.2.1 Firma Digital Electrónica (Ley N° 19.799)

¿Qué es un documento electrónico? El término hace referencia a todo tipo de archivo electrónico o mensaje de datos que contenga la representación de un hecho, imagen o idea: texto, imágenes, filmaciones, grabaciones de voz, planos, etcétera.

A diferencia del documento escrito, su visualización se realiza a través de un intermediario (“interfaz”): un programa computacional (software) o un sistema de impresión. Sin embargo, el original sigue siendo el archivo electrónico (o mensaje de datos), por eso no se debe confundir el original del documento con su “copia” (visualización en pantalla o impresa). Pueden existir muchos originales del documento electrónico.

Valor del documento electrónico y principio de equivalencia funcional:

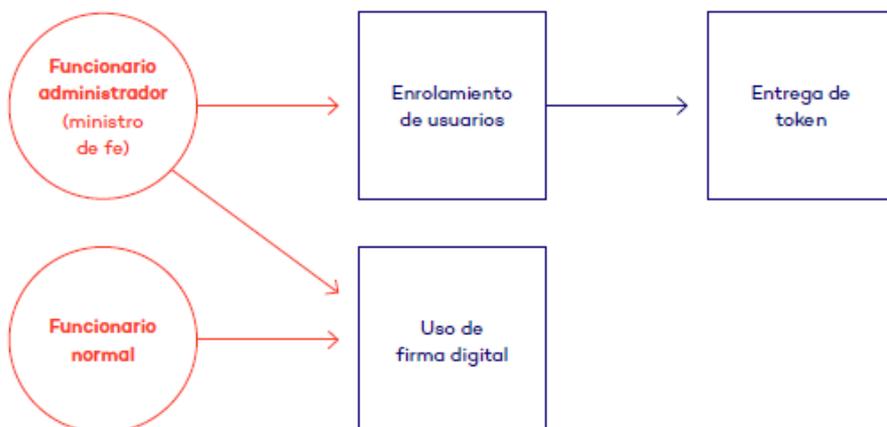
“Los actos y contratos otorgados o celebrados por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, suscritos por medio de firma electrónica, serán válidos de la misma manera y producirán los mismos efectos que los celebrados por escrito y en soporte de papel” (artículo 3° Ley N° 19.799). Este principio lo repite el artículo 7° en relación a los órganos del Estado.

6.2.2 Características Firma Electrónica Avanzada

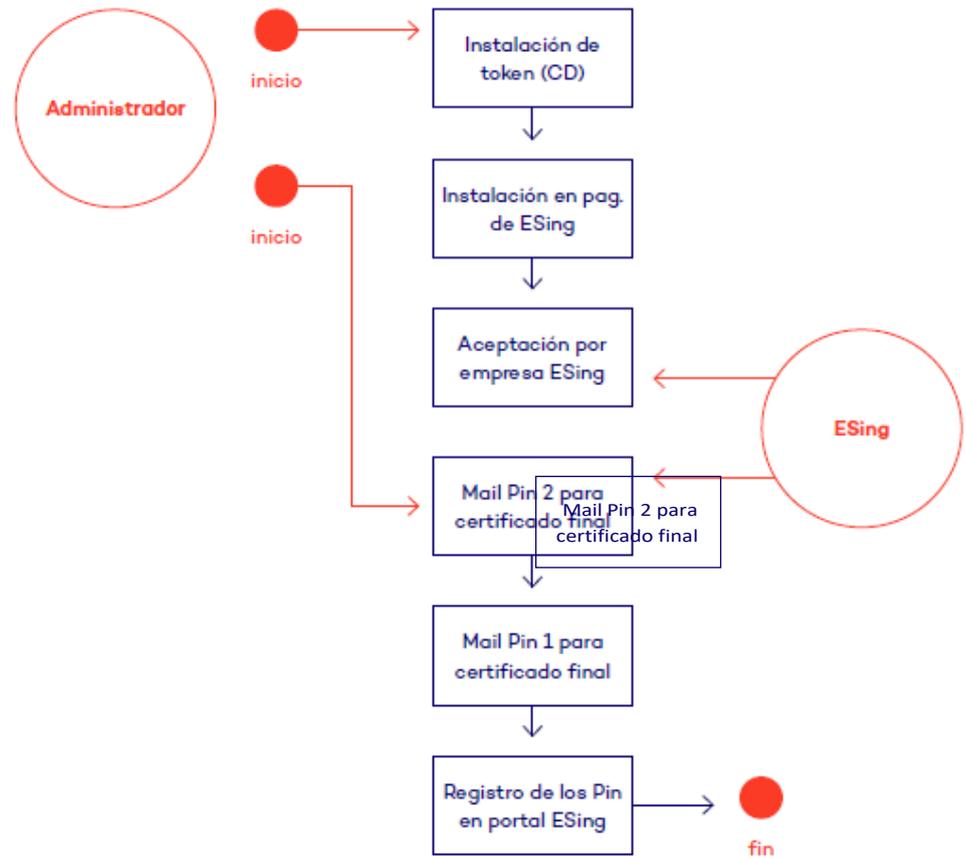
- a. Interviene una entidad certificadora acreditada y auditada por la Subsecretaría de Economía.
- b. Requiere el uso de un dispositivo que se encuentre bajo el exclusivo control del titular, el más común es el “token”.
- c. Requiere la verificación presencial de la identidad del solicitante.
- d. Los instrumentos públicos electrónicos deben ser firmados con Firma Electrónica Avanzada.

Enrolamiento

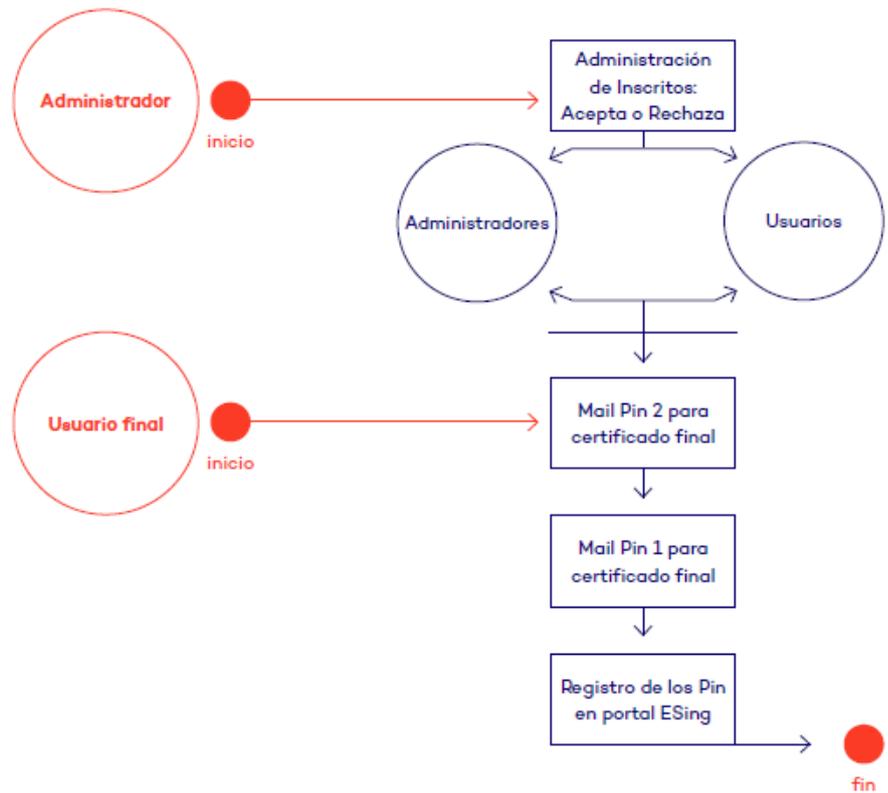
El ministro de fe de firma digital, en este caso un informático autorizado y previamente enrolado y capacitado para dicho efecto por el nivel central de la CAPJ, en forma presencial enrolará al juez y/o secretario, con un documento en donde se encuentra la información del funcionario y que debe ser firmado y registrada su huella digital. Adicionalmente, como parte del procedimiento internacional, el ministro de fe debe tomar una fotografía del funcionario enrolado. Posteriormente, realiza todo un enrolamiento digital para que el token que se le entrega al funcionario quede en funcionamiento.



Instalación de token (1/3)



Instalación de token (2/3)



Instalación de token (3/3)

CC:

Asunto: Aproximacao de Pedido - Certificado Digital

Número de Pedido: 17119
Producto : Firma Electronica Avanzada

=====

ATENCIÓN: Antes de emitir su certificado lea atentamente las siguientes instrucciones:

- Aseguresese que su Sistema Operativo esté actualizado de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.
- Es muy importante que sea verificado con su administrador de red, si su perfil de usuario permite la instalacion y uso de su Certificado Digital.

=====

Este es su PIN2. Usted debera utilizarlo en conjunto con su "Frase de Identificacion" (informada en el momento de la solicitud) y con su PIN1 para emitir su certificado.

PIN2 = 290-115

Haga clique en el siguiente enlace para emitir su certificado.

→ <https://gatewayppcr.certisign.com.br/gestaoar/cliente/emissao?pedido=17119>

=====

Despues de la emisión de su certificado acceda al siguiente enlace para obtener información importante sobre su certificado digital como instrucciones para realización de backup e indicaciones de como utilizarlo.

De: [ccisternas@e-sign.cl] Enviado el: Lunes 13

Para:

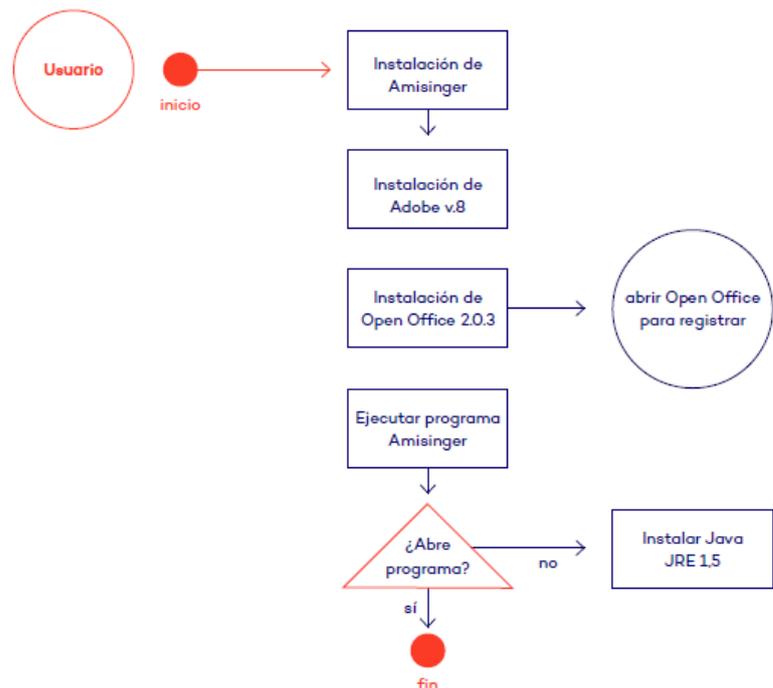
CC:

Asunto: Pin 1

Estimada xxx,

El pin 1 para descargar tu certificado de administrador es: **PIN1 = 510-597**

Instalación de Amisinger (opcional)



Consideraciones

- La clave a entregar es personal e intransferible.
- Ante olvido de clave, no se puede recuperar, lo que implica comunicarse con el ministro de fe de la firma digital, quien procederá a solicitar al funcionario que firme un documento en el cual solicita nuevo certificado por “Olvido de Clave”, lo que implica ser enviado a nivel central y volver a enrolar y comprar un nuevo certificado pues el existente es anulado.
- Ante pérdida de token, el funcionario debe comunicarse con el ministro de fe de la firma digital, quien procederá a solicitar al funcionario que firme un documento en el cual solicita nuevo token y certificado por “Pérdida de Token”, lo que implica ser enviado a nivel central, y volver a enrolar y comprar un nuevo token y certificado, pues los existentes son anulados electrónicamente.

En la **intranet** institucional se encuentra un detalle del procedimiento que realizará el ministro de fe y la información que se irá completando. Ruta: Gestión/ Sistemas Computacionales/ Manuales de usuario/ “Instalación de Firma Electrónica Avanzada- FEA/ usuario/ “Instalación de Firma Electrónica Avanzada-FEA (para administradores informáticos de firma)”.



6.2.3 Georreferenciación

El artículo 9 de la Ley N° 20.886 regula el registro de actuaciones de receptores:

Para efectuar los registros de actuaciones, los receptores judiciales deberán registrarse en el sistema de tramitación electrónica del Poder Judicial.

Los receptores deberán agregar a la carpeta electrónica un testimonio dando cuenta de la actuación realizada dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha en que se practicó la diligencia, con la debida constancia de todo lo obrado.

En las notificaciones, requerimientos o embargos, el testimonio o acta de la diligencia incluirá un registro georreferenciado, que dé cuenta del lugar, fecha y horario de su ocurrencia. Además, en el caso de retiro de especies, los receptores incluirán un registro fotográfico o de video con fecha y hora de los bienes muebles, al momento del retiro para su entrega al martillero, a menos que exista oposición de parte del deudor o el depositario.

La Corte Suprema podrá regular a través de auto acordado la forma de dejar constancia de la georreferenciación, estableciendo los requerimientos y especificaciones técnicas que deberán cumplir los receptores para determinar, mediante un sistema de coordenadas, su localización geográfica al momento de practicar la diligencia.

Todo incumplimiento culpable o doloso a estas normas constituirá una falta grave a las funciones y será sancionado por el tribunal, previa audiencia del afectado, con alguna de las medidas contempladas en los números 2, 3 y 4 del inciso tercero del artículo 532 del Código Orgánico de Tribunales. En caso de reincidencia, el juez deberá aplicar la medida de suspensión de funciones por un mes.

6.3 Uso de los sistemas SITLA y SITCO

Los Juzgados de Letras del Trabajo utilizan el sistema informático denominado con la sigla SITLA (Sistema Informático de Tramitación Laboral) para sus tramitaciones, mientras que los Juzgados de Letras del Trabajo con competencia en Cobranza Laboral y Previsional, además, deben utilizar el sistema informático denominado con la sigla SITCO (Sistema Informático de Tramitación y Cobranza).

Artículo 3º de la Ley Nº 20.886. Uso obligatorio del sistema informático, respaldo y conservación.

Los jueces, auxiliares de la administración de justicia y funcionarios de cada tribunal estarán obligados a utilizar y a registrar en el sistema informático todas las resoluciones y actuaciones procesales que se verifiquen en el juicio.

Para el registro de las resoluciones y actuaciones en el sistema informático de tramitación se deberán aplicar adecuadamente las nomenclaturas pertinentes, según la etapa y estado procesal de cada causa, de modo tal que constituya un registro exacto de su tramitación, desde el inicio hasta su término.

La conservación de los registros estará a cargo del tribunal correspondiente a través de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, de conformidad a lo previsto en el Código Orgánico de Tribunales.

La carpeta electrónica y sus registros deberán ser respaldados informáticamente en forma periódica.

Si por cualquier causa se viere dañado el soporte material del registro electrónico afectando su contenido, el tribunal ordenará reemplazarlo en todo o parte por una copia fiel, que obtendrá de quien la tuviere, si no dispusiere de ella directamente.

Si no existiere copia fiel, las resoluciones se dictarán nuevamente, para lo cual el tribunal reunirá los antecedentes que le permitan fun-

El artículo 23 del Acta 71-2016 establece, sobre la seguridad de los sistemas informáticos, que “todos los sistemas informáticos deberán proporcionar control en el acceso a la información y seguridad, quedando a cargo de la Corporación Administrativa del Poder Judicial velar por el diseño de un sistema informático que asegure tales objetivos”.

damentar su preexistencia y contenido, y las actuaciones se repetirán con las formalidades previstas para cada caso. Sin embargo, no será necesario volver a dictar las resoluciones o repetir las actuaciones que sean el antecedente de resoluciones conocidas o en etapa de cumplimiento o ejecución.

Ingreso de demandas, presentación de escritos y documentos

Conforme al artículo 5º de la Ley N° 20.886, la presentación de demandas y escritos también se realizará vía electrónica, a través del funcionamiento de una Oficina Judicial Virtual, a cargo de la Corporación Administrativa del Poder Judicial. Dicha oficina se encontrará compuesta por un conjunto de servicios entregados en el portal de internet del Poder Judicial y a la cual tendrán acceso todos los usuarios previamente registrados.

Para hacer uso de estos servicios, los usuarios deberán utilizar una Clave Única del Estado, la cual será proporcionada y administrada por el Servicio del Registro Civil e Identificación. La CAPJ deberá fijar las especificaciones técnicas de formato y tamaño de las demandas, escritos y documentos electrónicos que se ingresen a la carpeta electrónica, las cuales publicarán en el portal de internet del Poder Judicial.

Las presentaciones efectuadas a través de la Oficina Judicial Virtual, se entenderán suscritas por el usuario que las remite, sin necesidad de contener su firma manuscrita, entendiéndose la Clave Única del Estado como firma electrónica simple.

En caso que la parte o interviniente no suscriba la primera presentación con firma electrónica, simple o avanzada, bastará la firma del abogado patrocinante para ser incorporada a la Oficina Judicial Virtual, debiendo regularizar la situación en los plazos establecidos en la ley o en la primera audiencia fijada.

El **artículo 20 del Acta 71-2016** establece el uso obligatorio del sistema informático:

Los jueces, auxiliares de la administración de justicia y funcionarios de cada tribunal estarán obligados a utilizar y a registrar en el sistema

informático todas las resoluciones y actuaciones procesales que se verifiquen en el juicio, constituyendo éste la herramienta exclusiva para la tramitación de causas.

El tribunal no creará registros paralelos, ni formará carpetas o expedientes físicos para la tramitación de causas.

Artículo 24. De las comunicaciones internas en el tribunal.

Las comunicaciones entre quienes forman parte del tribunal se efectuarán por medio de correo electrónico, debiendo adjuntarse copia de los documentos cuando corresponda.

Artículo 25. Comunicación entre tribunales.

Toda comunicación entre tribunales de igual o distinta jerarquía se realizará utilizando la interconexión que existe entre los sistemas de tramitación, y en su defecto por otros medios electrónicos.

Para optimizar el acceso a las causas entre tribunales, los jueces y los funcionarios autorizados por el administrador podrán acceder a consultar causas de otros juzgados a través del sistema informático, el que guardará el registro de las búsquedas realizadas.

Artículo 26. Comunicación entre los usuarios y el tribunal.

Las presentaciones de los usuarios hacia el tribunal se realizarán a través de la Oficina Judicial Virtual, salvo aquellos casos en que la ley o un auto acordado autoricen otra forma.

Artículo 27. Comunicación entre el tribunal y las instituciones relacionadas.

Las comunicaciones recíprocas entre el tribunal y las instituciones relacionadas de cada materia se llevarán a cabo a través de las interconexiones que existan, la Oficina Judicial Virtual o, en su defecto, utilizando otros medios electrónicos, dando cumplimiento al principio de cooperación establecido en la letra f) del artículo 2º de la Ley N° 20.886.

En el caso de las interconexiones, la validación se realizará directamente en el sistema, el que rechazará y no permitirá el ingreso

de solicitudes defectuosas, conforme a los parámetros y exigencias dispuestas en los convenios generales de interconexión que se celebren. El sistema informático generará un archivo de control que será puesto a disposición de cada institución, informando el hecho del rechazo y el motivo del mismo.

El tribunal se coordinará con las instituciones para los efectos de gestionar adecuadamente la carga de trabajo.

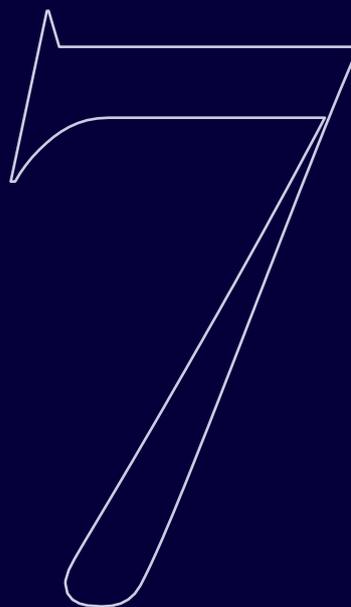
Artículo 28. Comunicación entre los tribunales que integran y los que no integran el Poder Judicial.

Teniendo en cuenta que los tribunales que no se encuentran en el ámbito de aplicación de la Ley N° 20.886 podrán tramitar sus procesos materialmente, deberán, junto con el expediente físico, poner a disposición del tribunal respectivo las piezas digitalizadas de ese expediente a través de la Oficina Judicial Virtual o, cuando las circunstancias así lo requieran, utilizando un soporte electrónico.

En aquellos casos en que estos tribunales no cuenten con los recursos tecnológicos necesarios para cumplir lo antes señalado, deberán remitir el expediente material, sin perjuicio de los acuerdos de colaboración que se suscriban orientados a establecer procedimientos eficientes que permitan a las Cortes tener acceso a estos expedientes o piezas.

Tribunales Laborales:
nociones básicas
de organización y
funcionamiento

Materiales docentes Academia Judicial



Gestión administrativa

Objetivo

Que los funcionarios de los Juzgados Laborales conozcan los principales procedimientos y formas de trabajo que facilitan una gestión administrativa adecuada.

La gestión administrativa podemos definirla como el conjunto de acciones que se llevan a cabo para dirigir una organización. En el caso específico de los Tribunales de Letras del Trabajo, corresponde a las distintas actividades que permiten a la administración organizar los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y económicos para el cumplimiento del objetivo de la administración de justicia. En los siguientes acápites se desarrollarán las sucesivas fases.

7.1 Planificación

Esta fase es de alta relevancia a la hora de realizar una gestión administrativa exitosa y propende a tener claridad de hacia dónde se quieren guiar los esfuerzos, definir objetivos como tribunal al corto, mediano y largo plazo, y traducir tales objetivos en proyectos, propuestas, procedimientos que permitan la mejora en los distintos ámbitos de acción de un tribunal.

Esta planificación debe ir en concordancia y coherencia con los lineamientos institucionales, plasmados en la planificación estratégica del Poder Judicial. Por ejemplo, se puede considerar que en el año 2021 una de las metas a corto plazo será la reducción de los tiempos de programación de la agenda, a través de la aplicación de una serie de acciones de mejora que permitan lograr este objetivo.

La planificación en los tribunales se realiza generalmente sobre distintas áreas, que se pueden agrupar como se desarrolla en los siguientes acápites.

7.1.1 Recursos humanos

La planificación en esta área es fundamental a la hora de buscar el logro de los objetivos del tribunal, pues el desempeño de las personas que los integran es central en cada uno de los tribunales que conforman el Poder Judicial. A continuación se desarrollan algunos ejemplos dignos de mención.

- Mantener y consolidar el buen **clima laboral** del tribunal, considerando que este aspecto parte desde la administración, en el sentido de lograr una organización, dirección y control de actividades, cargas de trabajo, procedimientos, claridad de funciones y lo que se espera de cada uno de los funcionarios que las realizan. Lo anterior, complementado con actividades que ayuden a este objetivo, dentro de las cuales encontramos las siguientes:
 - Celebración de cumpleaños y de fechas importantes del tribunal o del Poder Judicial, como aniversarios y efemérides relacionadas.
 - Realización de pausas activas dentro de la jornada de trabajo, lo que puede involucrar algún ejercicio de tipo descontracturante, o pausas para variar la rutina del trabajo, tomándose un café, té, etcétera.
 - Realización de reuniones de coordinación por unidad o ampliadas fuera de las dependencias del tribunal, para desarrollarlas en lugares más distendidos, sin que ello implique perder el sentido de la actividad.
- Aumentar y mejorar la **capacitación** de los funcionarios del tribunal en su trabajo resulta clave, como mecanismo de mejora continua. Algunos ejemplos para lograr este aspecto son:
 - Capacitaciones de parte de los jueces del tribunal, en temáticas que requieran reforzar los funcionarios, definiendo la administración en conjunto con los funcionarios los temas a trabajar.
 - Capacitaciones del administrador para reforzar procesos, procedimientos u otras temáticas.

- Capacitaciones en funciones que se consideran relevantes de reforzar y disponer de funcionarios que puedan asumirlas, ya sea por reasignación de funciones para la polifuncionalidad o para contar con ellos en situaciones imprevistas o de fuerza mayor.

Como ejemplo del punto anterior se puede considerar el análisis de cuáles son las funciones críticas de los Juzgados de Letras del Trabajo que se consideran transversales, independientemente de sus distintos tamaños o tipologías, lo que hará variar principalmente la cantidad de funcionarios que debería estar a disposición para la función:

- uno o dos funcionarios para atención de público
- uno o más funcionarios para funciones de toma de actas, dependiendo del número de salas que funcionen en cada tribunal
- uno o más funcionarios para funciones de proyectos de resolución
- uno o dos funcionarios para labores de servicios y cuenta corriente jurisdiccional.

Para realizar el análisis, se considera pertinente aplicar una metodología que implique distraer, por ejemplo, un día a la semana de sus funciones habituales al funcionario que se capacitará, por un periodo (por ejemplo) de un mes, para que de esta forma tenga una mayor profundización del cargo respecto del que se va a capacitar.

En cuanto a las personas que podrán capacitarse, esto dependerá de la priorización que haga el administrador, e incluso se puede considerar la posibilidad de que los mismos funcionarios se sientan motivados e interesados en aprender alguna función que ayude a optimizar la gestión del tribunal.

- Aplicación de protocolo de inducción de personal, para los funcionarios que llegarán como titulares, suplentes o interinos. Este aspecto se profundizará más adelante.
- Aumentar los niveles de **coordinación** general del tribunal

- Reuniones de coordinación por unidad, con una frecuencia que dependerá de las necesidades que observe cada tribunal, generalmente de una o dos veces por mes, sin considerar las reuniones extraordinarias que pudieran surgir para tratar alguna materia en particular.
- Reuniones de coordinación ampliadas con todos los integrantes del tribunal, bimensuales o trimestrales generalmente.
- Reuniones de coordinación entre las unidades para trabajar propuestas de mejora de la gestión, con la designación de un representante de cada una, elegido por sus pares.

7.12 Servicios

Para desarrollar un trabajo adecuado, se requiere contar con la infraestructura e implementación adecuada, por lo que se considera relevante destinar esfuerzos a los siguientes objetivos, respecto de esta área:

- Mejorar y mantener la **infraestructura** del tribunal

Ejemplo de lo anterior es mantener en condiciones óptimas el equipamiento computacional, de climatización, mobiliario, sistemas de audio en salas de audiencias, pantallas visualizadoras de audiencias, sistemas de autoconsulta, etcétera.

- Proveer **materiales** necesarios para la operación del tribunal

Se consideran aquí los materiales de oficina, de aseo, insumos computacionales y, en general, fungibles que se consumen con su uso.

- Búsqueda de implementaciones **tecnológicas** que hagan más eficientes ciertas actividades o funciones.

Ejemplo de lo anterior es la adquisición de cámaras para realización de reuniones por videoconferencia, cuentas premium en aplicaciones de videoconferencia, en este caso adquiridas por la CAPJ y entregadas a los distintos tribunales a través de la creación de cuentas.

7.1.3 Procesos

Los procesos de trabajo pasan a ser un apoyo muy importante para que todos los integrantes del tribunal tengan claridad respecto de las formas de hacer las cosas y las políticas que inspiran esas formas de trabajo, dándole fluidez a los actos administrativos. De ahí la importancia de estar trabajando este aspecto de manera permanente.

Tal es su importancia para el buen funcionamiento del tribunal, que el Acta 71-2016, auto acordado que regula el funcionamiento de tribunales que tramitan electrónicamente, establece en su Capítulo IV el Plan Anual de trabajo, cuyo objetivo primordial es justamente “asegurar el buen funcionamiento del tribunal, entendiéndose por tal ajustar sus procesos internos de trabajo para una correcta administración de justicia en consideración al principio de eficiencia, en concordancia con el Plan Estratégico del Poder Judicial y alineado con el Plan Plurianual de la respectiva Corte de Apelaciones”.

El Plan Anual contempla una serie de procesos que se consideran claves para un adecuado funcionamiento del tribunal, de allí la importancia de conocer en detalle los más relevantes y tener en cuenta que el plan del año siguiente debe remitirse antes del 15 de noviembre, lo que justamente asegura que estos procesos estén en permanente revisión y análisis por lo dinámico que es el funcionamiento de los tribunales.

Por ejemplo, el plan de trabajo y los procesos de un tribunal deberían ir adaptándose a distintas circunstancias, tanto internas como externas: el incremento en el número de causas a lo largo de los años tal vez implique mejorar procesos, pensar en incorporar nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, la necesidad de incorporar más funcionarios al tribunal o la de que los funcionarios se capaciten en más de una o dos funciones distintas a las habituales, etcétera.

En virtud de lo anterior, los tribunales laborales, en relación a su funcionamiento, debieran siempre considerar:

- Crear nuevos procesos que ayuden al mejoramiento de la gestión del tribunal.
- Visualizar la readecuación de los mismos de acuerdo a las circunstancias y necesidades, ejemplo de lo cual se puede

encontrar en muchos de los procesos que establece el Acta 71-2016 en su artículo 18 en relación al plan de trabajo. Destacan:

- la polifuncionalidad en el desempeño funcionario, en los procesos de trabajo y la actualización de los sistemas informáticos.
 - la confección de un Manual de Procedimiento Administrativo, la distribución de personal y la descripción y asignación de funciones con carácter obligatorio, debiendo incorporar un modelo de reemplazos internos de al menos dos niveles
 - el establecimiento de la dotación mínima de jueces y funcionarios que permita asegurar el adecuado funcionamiento del tribunal.
- Establecer los procesos y acciones que sean necesarias de implementar para lograr el cumplimiento de las Metas de Gestión del Poder Judicial cada año, bajo la visión además que esto ayuda a mejorar la gestión general del Tribunal.
 - Dar cumplimiento a los requerimientos del Plan Plurianual establecidos por la Ilma. Corte de Apelaciones respectiva.
 - Establecer procesos y acciones que vayan en concordancia con el Plan Estratégico del Poder Judicial.

7.2 Organización

Esta fase de la gestión administrativa se puede definir como la forma en que se distribuyen los distintos recursos humanos, económicos o financieros y técnicos con que se cuenta para lograr el objetivo principal de administrar justicia. Contempla varios aspectos que serán revisados en detalle, como la forma en que se distribuye el recurso humano para realizar distintas funciones, en base a distintos criterios que generalmente deberían estar presentes al momento de la selección del personal.

En el caso de los tribunales, a través de la CAPJ el Poder Judicial elabora y actualiza su diseño organizacional y funciones, así como los requisitos mínimos que deben cumplir quienes ocupan tales cargos. Esta tarea está señalada en el artículo 498 del Código Orgánico de Tribunales, donde se establece que “la Corporación Administrativa del Poder Judicial, a lo menos cada cinco años, deberá establecer las funciones que correspondan a cada uno de los cargos que componen el Escalafón del Personal de Empleados, debiendo señalar con claridad y precisión los títulos profesionales o técnicos o los conocimientos que se requieran para su debido desempeño. Al determinar las funciones y requisitos habilitantes de cada cargo, la Corporación establecerá aquellas diferencias y excepciones que sean necesarias conforme a las categorías y características de los distintos tribunales en que vayan a desempeñarse”.

No obstante lo anterior y dentro de ciertos márgenes, los tribunales tienen la posibilidad de adecuar su forma de organización y asignación de funciones de acuerdo a las necesidades y circunstancias que puedan presentarse.

La última actualización para los Juzgados de Letras del Trabajo y Cobranza Laboral y Previsional corresponde al año 2017 y se denomina Diseño y Descripción de Cargos de los Tribunales del País y tiene como objetivo identificar las unidades y cargos que componen los tribunales del país, a fin de actualizar los manuales existentes, los cuales establecen la estructura y la distribución de funciones para

Dentro de ciertos márgenes, los tribunales tienen la posibilidad de adecuar su forma de organización y asignación de funciones de acuerdo a las necesidades y circunstancias que puedan presentarse.

cada tribunal según su tipo y competencias, los flujos de trabajo, así como los requisitos mínimos que deben cumplir los ocupantes de tales cargos.

73 Dirección

Esta etapa la podemos definir como la forma en que las personas encargadas de la dirección administrativa del tribunal, su administrador y jefes de unidad, hacen ejecutar lo planificado en búsqueda de los objetivos del tribunal, administración de justicia a través de un proceso de tramitación de causas eficiente y eficaz, de manera de dar solución al conflicto que lleva a un usuario a acudir a un Juzgado de Letras del Trabajo.

7.4 Control

Consiste en ir verificando y midiendo los avances de lo planeado, corrigiendo, reorientando actividades de acuerdo a las necesidades. En esta fase es muy pertinente definir de antemano indicadores de gestión, de manera que todos los integrantes del tribunal sepan lo que se espera de una determinada actividad, estrategia, etcétera. Esto, además, le da objetividad al proceso y tiende a una mejora continua como lo establece el Acta 71-2016 en lo que respecta, por ejemplo, a los procesos administrativos en el tribunal.

Habiendo explicado el proceso de gestión administrativa de un tribunal, a continuación será posible profundizar en una serie de procesos o procedimientos que buscan anticiparse a situaciones que puedan complejizar el adecuado funcionamiento de un tribunal. Su adecuada definición e implementación debería minimizar este riesgo y contribuir a un funcionamiento óptimo.

7.5 Gestión administrativa y principales procedimientos

1. **Distribución del personal** en las diferentes unidades que conforman los Juzgados de Letras del Trabajo y su dotación mínima para cumplir con un funcionamiento adecuado.
2. Procedimientos usados para definir las labores a desarrollar; el trabajo por sistema de turnos; **matriz de subrogaciones** y **modelos de polifuncionalidad** en la gestión.
3. Protocolos de **inducción** para el personal que se integra al tribunal en sus diferentes calidades.
4. **Decretos económicos**, facultades disciplinarias de jueces y administrador; procedimientos disciplinarios formales, como el contenido en el Código Orgánico de Tribunales y en Acta N° 108-2020 de la Excma. Corte Suprema.
5. **Metas de gestión** de desempeño colectivo y de eficiencia institucional; principales indicadores de gestión para el control y la forma de mejorarlos.

En los siguientes acápite, se revisará individualmente cada uno de estos procedimientos.

7.5.1 Distribución del personal

Como se mencionó anteriormente, el diseño organizacional de los juzgados del trabajo se encuentra claramente definido y la mayor variación entre los distintos tamaños de tribunal las podemos encontrar en la separación de algunas unidades y en el número de funcionarios que tienen dependencia de cada una de ellas.

Para graficar lo anterior, se muestra un cuadro resumen de las unidades de acuerdo al tamaño del tribunal.

Si bien en el diseño organizacional elaborado por la CAPJ la Unidad de Cumplimiento aparece incluida en la de Servicios y Atención de Público, en varios tribunales de tamaño menor esta unidad forma parte de la de Causas, Sala y Cumplimiento, porque es una forma de tener una dependencia más relacionada con lo que es la tramitación de las causas y no con otras funciones.

Estructura de unidades de un tribunal del trabajo según tamaño

	Tribunal tamaño mayor	Tribunal tamaño mediano	Tribunal tamaño menor
Unidades que lo conforman	Unidad de Servicios y Atención de Público	Unidad de Servicios y Atención de Público	Unidad de Servicios, Atención de Público y Cumplimiento
	Unidad de Causas	Unidad de Causas y Sala	Unidad de Causas y Sala
	Unidad de Sala	Unidad de Cumplimiento	

Para mayor información respecto del diseño organizacional vigente de los tribunales del trabajo, en la parte final se muestran los diseños por tamaño, para generar un hipervínculo a los mismos (ver Anexo N° 3).

Un aspecto importante a mencionar es que la Unidad de Cumplimiento existe solo en los Juzgados de Letras del Trabajo de tamaño menor y mediano, los cuales tienen la particularidad de contar además con competencia en Cobranza Laboral y Previsional, dando la existencia de esta unidad.

Otro aspecto a mencionar es que si bien en el diseño organizacional elaborado por la CAPJ la Unidad de Cumplimiento aparece incluida en la de Servicios y Atención de Público, en varios tribunales de tamaño menor esta unidad forma parte de la de Causas, Sala y Cumplimiento, porque es una forma de tener una dependencia más relacionada con lo que es la tramitación de las causas y no con otras funciones. Incluso, algunos tribunales de tamaño menor separan la Unidad de Atención de Público de la de Servicios, principalmente considerando que en estos tribunales solo existe una jefatura de Causas, Sala y Cumplimiento.

Por lo anterior, es dable esperar que cada tribunal del trabajo, en base a su tamaño, realice la distribución de funciones considerando el número de funcionarios con que cuenta de acuerdo a este diseño y

a las funciones para las cuales son contratados; sin embargo, también se ha mencionado que los distintos tribunales cuentan con ciertas especificidades que pueden llevar a variar, principalmente, la asignación de ciertas funciones sin separarlas de las funciones centrales que están definidas para cada uno de los cargos.

A modo de ejemplo, se muestra lo que podría ser una distribución de funciones de un Juzgado de Letras del Trabajo de tamaño menor, donde se hace el ejercicio de clarificar las principales funciones que tienen los distintos cargos existentes de acuerdo a diseño según tamaño, siendo este un insumo importante para visualizar la dotación mínima que requiere cada tribunal para funcionar de manera adecuada.

Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento

Nombre y cargo	Sub unidad	Orientación general de sus funciones
Jefe de Unidad		Supervisión y control: está encargado de desarrollar toda la labor relativa al manejo de causas y registros del proceso en el tribunal. Además, de la organización y asistencia a las audiencias y de desarrollar las acciones necesarias para la adecuada y cabal ejecución de las resoluciones judiciales y demás títulos ejecutivos de competencia del tribunal. Asimismo, es responsable de las estadísticas básicas de su unidad. Es responsable de toda la unidad.
Administrativo jefe		Coordinación de unidad de causas y sala, programación de agenda, Mesa de Ayuda, control en general de la unidad, entre otras funciones. Además de apoyo en proyectos de resolución en causas laborales y de cobranza laboral y previsional y en temas relativos a la parte informática del tribunal.
Administrativo 1°		Elaboración de proyectos de resolución y su gestión en los sistemas de tramitación en causas laborales y de cobranza laboral y previsional.
Administrativo 1°		Elaboración de proyectos de resolución y su gestión en los sistemas de tramitación en causas laborales y de cobranza laboral y previsional.
Administrativo 1°		Elaboración de proyectos de resolución y su gestión en los sistemas de tramitación en causas laborales y de cobranza laboral y previsional.
Administrativo 2°		Elaboración de proyectos de resolución y su gestión en los sistemas de tramitación en causas laborales y de cobranza laboral y previsional.
Auxiliar		Elaboración de proyectos de resolución y su gestión en los sistemas de tramitación en causas laborales y de cobranza laboral y previsional.

Auxiliar	Ingresos	Ingreso, revisión y validación de causas laborales y cobranza laboral y previsional y otras labores de apoyo a la Unidad de Servicios.
Auxiliar		Confección de liquidaciones en todas las causas de cobranza laboral y previsional, apoyo en proyectos de resolución de cobranza laboral y previsional y otros requerimientos como ingreso de causas y otras labores de apoyo que defina el jefe de unidad.
Administrativo jefe	Notificaciones	Todas las labores relativas a notificaciones y apoyo en Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento.
Administrativo 1°		Toma de actas y otros apoyos en Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento.
Administrativo 2°		Toma de actas y otros apoyos en Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento.

Unidad de Atención de Público

Nombre y cargo	Sub unidad	Orientación general de sus funciones
Auxiliar		Todas las labores relativas a atención de público, además de encargarse de los exhortos que llegan al tribunal.
Administrativo 3° con funciones en atención de público		Todas las labores relativas a atención de público, además de encargarse de los exhortos que llegan al tribunal.

Unidad de Servicios

Nombre y cargo	Sub unidad	Orientación general de sus funciones
Administrativo contable		Realización operativa de gestión contable, presupuestaria, manejo de sistemas de cuentas corrientes y su vinculación con los sistemas SITLA y SITCO en lo referente a custodia de valores, giro y entrega de cheques. Manejo de Sistema CGU+Plus para la coordinación y abastecimiento de todas las necesidades físicas y materiales del tribunal a través de la realización de compras por el sistema de Mercado Público, además de gestión operativa del soporte técnico y logístico.

En cuanto a la **dotación mínima**, esta corresponde a la menor cantidad de funcionarios con la cual el tribunal puede desarrollar sus funciones diarias de manera adecuada. El objetivo es poder manejar las cargas de trabajo diarias que se generan en el tribunal sin pasar por situaciones de apremio, en términos de tener que invertir horas de trabajo extra para dar cumplimiento a los requerimientos de

causas que pueda tener el juzgado por encontrarse en funciones una cantidad de personas inferior a la mínima requerida. Algunos de los criterios para fijar la dotación mínima son los siguientes:

- a. Se realiza un análisis por unidades y sub-unidades para determinar los requerimientos mínimos o actividades críticas en el quehacer diario del tribunal, con lo cual es posible establecer, de acuerdo al punto crítico de que se trate, la cantidad de personas que se requiere para poder desarrollarse de manera óptima.
- b. Cantidad de personas que integran cada unidad y sub-unidad en condiciones de dotación completa.
- c. El nivel de polifuncionalidad que ha desarrollado el tribunal, lo que permite que los funcionarios que lo integran pueden conocer y estén capacitados para realizar varias funciones dentro de la misma unidad de la cual son parte, o de otra unidad.

La dotación mínima, además de la conformación de las distintas unidades, debe considerar a los jueces y al administrador, que integran también la estructura organizacional del tribunal y por lo tanto sus funciones requieren ser consideradas a la hora de definir esta dotación.

Por otra parte, la dotación mínima, está asociada y condiciona a otros aspectos administrativos como los siguientes:

- Solicitud de permisos administrativos
- Solicitud de feriados legales
- Modelo de subrogaciones.

A continuación se presenta un ejemplo de dotación mínima por unidades, considerando además las áreas críticas.

Jueces

Actividad o función crítica	Sub unidad	Dotación mínima
Resoluciones, audiencias, dictación de sentencias, etcétera.		1 juez

Administración

Actividad o función crítica	Sub unidad	Dotación mínima
Administración general del tribunal		1 funcionario

Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento

Actividad o función crítica	Sub unidad	Dotación mínima
Control general de tramitación de causas. Jefatura.		1 funcionario
Transcripción de actas de audiencias	Sala	2 funcionarios
Ingreso de causas, consistente actualmente con ingreso de respuestas de oficios que llegan por convenios al correo del tribunal, incorporación de intervinientes, además de revisión y tramitación de demandas previsionales y ampliaciones de demandas del mismo tipo.	Ingreso	1 funcionario
Gestión de causas laborales y de cobranza laboral y previsional (proyectos de resolución, nomenclatura, etcétera)	Causas	1 funcionario
Programación de audiencias, control de causas, plazos y exhortos, mesa de ayuda y supervisión de la Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento y sub-unidad de Notificaciones.	Causas	1 funcionario
Gestión de notificaciones	Notificaciones	1 funcionario

Unidad de Atención de Público

Actividad o función crítica	Sub unidad	Dotación mínima
Atención de público, ingreso y remisión de correspondencia, tramitación de exhortos, etcétera.		1 funcionario

Unidad de Servicios

Actividad o función crítica	Sub unidad	Dotación mínima
Manejo contable y de adquisiciones, bodega (CGU 6.0).		1 funcio- nario
Cuentas corrientes jurisdiccional y operacio- nal.		

Ejercicio práctico

Respecto de este tema, se puede desarrollar una actividad donde los funcionarios elaboren una matriz con la dotación mínima que aplicarían en sus tribunales, identificando las actividades o funciones más críticas y el personal que se requiere como mínimo para desarrollarlas.

7.52 Modelos de polifuncionalidad y matriz de subrogaciones

La implementación de **modelos de polifuncionalidad** nace de la necesidad de que los tribunales cuenten, en todos los puestos de trabajo, con funcionarios con los conocimientos suficientes para garantizar la continuidad del servicio mediante la realización eficiente de las labores asignadas. En este sentido, será responsabilidad del administrador del tribunal formular un plan de acción que garantice que cada funcionario esté capacitado para desarrollar más de una actividad, o desenvolverse en más de un puesto de trabajo, de ahí el concepto de polifuncionalidad al interior de los tribunales.

Hay que dejar claro que elaborar un modelo de polifuncionalidad va directamente asociado a planes de capacitación efectivos para los distintos cargos, no así la elaboración de una **matriz de subrogaciones**, donde se muestran los distintos cargos asociados a un funcionario y quien lo subrogará ante ausencias de distinto tipo (previstas e imprevistas) y a quien ese funcionario subrogará ante ausencia de otros funcionarios.

La sola definición de la matriz de subrogaciones no llevará a que los funcionarios por sí solos puedan desarrollar los conocimientos y la capacitación necesaria para desarrollar adecuadamente esa subrogación de funciones, por lo que no hay polifuncionalidad efectiva sin un plan de capacitación que sea efectivo, en relación a la matriz de subrogaciones.

Los distintos Juzgados de Letras del Trabajo presentan diversos modelos de rotación o reasignación de funciones, los que difieren principalmente por la temporalidad de la reasignación y la forma de implementarla. Generalmente, estas van de los tres a los seis meses, en que se reasignan distintas funciones para que se capaciten los funcionarios en distintas labores. Incluso hay tribunales del trabajo que presentan modelos de gestión en que mensualmente los funcionarios van pasando por las distintas labores que se desarrollan en el tribunal.

A modo de ejemplo, se presenta un modelo de polifuncionalidad aplicado en tribunales del trabajo que consiste en lo siguiente:

- a. La reasignación temporal de funciones se realizará durante el año por periodos de tres meses, con evaluación conjunta con los funcionarios involucrados para establecer la prolongación de la misma por más tiempo, considerando la extensión si se observa que el funcionario respectivo requiere seguir profundizando y afianzando el desarrollo de las nuevas funciones o tareas encomendadas. Dicha evaluación la realizará el administrador del tribunal recogiendo opiniones del juez presidente y del jefe de unidad a cargo del funcionario.
- b. Se establece para un año determinado, por ejemplo el año 2021, las funciones en las que se requiere afianzar a otros funcionarios, definiendo por ejemplo las siguientes: i) liquidaciones, ii) proyectos de resolución de causas de cumplimiento y iii) funciones desarrolladas en la cuenta corriente jurisdiccional.

En cuanto a los numerales i) y ii), se considera pertinente capacitar por ejemplo a las administrativas de actas; y en cuanto a iii), al administrativo 1º, que tiene conocimientos contables por tener estudios de auditoría.

La idea principal es que todos los funcionarios tengan conocimientos de todas las funciones y procesos del tribunal con la suficiente capacidad que les permita asumir dichas funciones en cualquier momento y circunstancia. No obstante, lo anterior, el administrador podrá decidir reasignar otras funciones dentro del año de acuerdo a las necesidades o contingencia, debiendo informarlas con la debida antelación.

- c. Se establece, como criterio en la reasignación de funciones, el mantener al menos a uno de los funcionarios titulares de una función a reasignar, con el objetivo de que este apoye el proceso de aprendizaje de su compañero y así este último pueda tener mayor confianza y apoyo en su proceso de capacitación y aprendizaje. Considerando además que en algunas de las funciones a afianzar se puede realizar capacitación sin necesariamente reasignar funciones por periodos tan prolongados como los establecidos.
- d. La polifuncionalidad, además, se deberá reflejar en los turnos de día sábado, donde los funcionarios que asistan al mismo deberán desarrollar todas las labores que esto implica, desde la atención de público, proyectos de resolución, ingreso de exhortos, etcétera.

Ejercicio práctico

Respecto de este tema, se propone desarrollar una actividad en la que los funcionarios describan cómo se aplica la polifuncionalidad en sus tribunales y si esta considera los aspectos planteados como importantes en el tema desarrollado en este material.

7521 Matriz de subrogaciones

Llamada también “modelo de reemplazos internos”, se justifica en la necesidad de cubrir funciones en momentos de ausencia programada o imprevista de uno o más funcionarios. Esta matriz debe tener como base contar con funcionarios capacitados para desarrollar otras funciones, o en su defecto establecer la matriz y en base a ella comenzar con un fuerte proceso de capacitación, en el caso de los funcionarios que más lo requieran.

- Ausencias programadas:
 - Feriado legal
 - Permisos arts. 347 y 478 COT
 - Cursos anuales de la Academia Judicial
 - Otras comisiones de servicios.
- Ausencias inmediatas:
 - Licencias médicas
 - Permisos de carácter urgente.

En algunos tribunales del trabajo, cuando se produce la situación de subrogación se establece cierto protocolo para quien se ausenta y quien subrogará, claramente en ausencias programadas. Esto considera que la persona que se ausenta será responsable de dejar su trabajo al día y entregará a su subrogante legal su puesto de trabajo mediante un acta simple que indicará que el trabajo se encuentra al día, firmando ambos la recepción conforme. Cuando regrese el titular, se efectuará el mismo procedimiento en forma inversa.

A continuación se propone el ejemplo de una matriz de subrogaciones, que en los tribunales generalmente tienen como mínimo dos niveles de subrogación, existiendo algunos cargos hasta con tres niveles en este sentido.

Matriz de subrogaciones
(reemplazos internos)

Nº	Nombre del funcionario	Cargo	Quien lo subroga	A quien subroga
1	_____	Administrador	1º _____ 2º _____	1º _____
2	_____	Jefe de Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento	1º _____ 2º _____	1º _____ 2º _____
3	_____	Administrativo jefe	1º _____ 2º _____	1º _____ 2º _____
4	_____	Administrativo 1º	1º _____ 2º _____	1º _____ 2º _____

**753 Protocolo de inducción
al personal nuevo**

La **inducción** al personal, también llamada “socialización corporativa”, se torna cada vez más importante en los tribunales, ya que estos requieren cada vez más que los nuevos integrantes adquieran actitudes, comportamientos y valores propios del tribunal y del Poder Judicial, además de servir como una forma de dar un recibimiento y acompañamiento desde el primer momento al nuevo funcionario. Los principales beneficios que se observan al aplicar este proceso pueden ser:

Productividad

A través de generación del compromiso, la entrega de la información organizacional y la facilitación de redes al interior de la institución. Todo esto disminuirá los tiempos necesarios para que el nuevo trabajador alcance su nivel óptimo de productividad.

Aumento de la participación

Reduce los costos de adaptación, minimizando el estrés y la incertidumbre inicial; reduce la rotación de personal y se correlaciona positivamente con la disposición a participar de los trabajadores y su motivación.

Bienestar del nuevo integrante

Disminuye la ansiedad propia de los primeros días; el nuevo trabajador podrá desplegar sus habilidades por las que fue seleccionado.

Los protocolos de inducción hasta el momento están siendo elaborados por cada uno de los tribunales y por lo tanto no existe un modelo único al respecto, pero se estima que el siguiente procedimiento considera los principales aspectos que debería contener un proceso de socialización al interior de los juzgados del trabajo.

7531 Descripción del proceso

Este procedimiento debe ser considerado en todos sus aspectos cuando se incorpore un nuevo funcionario al tribunal y son los siguientes:

- a. Socialización sobre la estructura administrativa y aspectos generales relativos al funcionamiento del tribunal.
- b. Plan de capacitación e inducción en las funciones específicas del cargo que se llega a suplir.

Las etapas y detalles de la inducción son los siguientes:

I. Entrevista con el administrador del tribunal

i. Durante esta actividad, el administrador presentará al nuevo funcionario al resto del personal del tribunal, incluyendo jueces, jefes de unidad, funcionarios y personal de aseo. Se realizará visitando las distintas dependencias u oficinas del Tribunal.

ii. Entrega de información general de utilidad para el nuevo funcionario. Esta actividad implica informar sobre:

- Detalle de dependencias del tribunal
- Servicios higiénicos
- Cocina del tribunal
- Puesto de trabajo
- Equipamiento y materiales de oficina básicos para ejercer la labor.

iii. Presentación de aspectos administrativos del tribunal, lo que va acompañado de una entrega de material vía correo electrónico sobre los siguientes aspectos.

- Organigrama
- Distribución del personal y dotación mínima
- Asignación y descripción de funciones específicas de la labor que viene a desarrollar
- Matriz de subrogaciones
- Distribución de causas
- Procedimiento de atención de usuarios
- Criterios de programación, preparación y tratamiento de participantes en audiencias
- Procedimientos para tramitación en sistemas informáticos SITLA y SITCO
- Procedimientos principales del tribunal.
- Otros manuales de procedimientos, como por ejemplo cuentas corrientes, actualización de sistemas informáticos, nomenclaturas, etcétera.

El administrador informará los principales aspectos antes descritos para que el funcionario posteriormente pueda indagar en mayor profundidad con la información enviada a su correo electrónico.

II. Permanencia del funcionario en la Unidad de Atención de Público

El objetivo de esta inducción es que el funcionario adquiera una visión general de las labores que realiza esta unidad y en este caso serán sus mismos funcionarios quienes realizarán esta labor, para lo cual se considera pertinente que se le informe en términos generales de lo siguiente:

- Recepción de demandas, escritos de acuerdo a las distintas modalidades, OJV, interconexión, portal y manual en los casos en que así se ha definido por ley

- Manejo de registros de ingreso y salida de correspondencia
- Atención de usuarios
- Etcétera.

III. Permanencia del funcionario en la Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento

Bajo la misma metodología, se busca que el funcionario tenga una visión general de las labores que realiza esta unidad y serán sus mismos funcionarios quienes realizarán esta labor, encabezados por el jefe de unidad, para lo cual se considera pertinente que se le informe en términos generales lo siguiente:

- Validación de causas ingresadas por interconexión y explicación de procedimiento en los casos que se requiere incorporar información a los sistemas
- Cargas de trabajo en base a dígitos y letras para proyectos de resolución
- Plantillas, programación de audiencias, generación de oficios
- Tramitación en sistemas informáticos SITLA y SITCO
- Aplicación correcta de nomenclaturas
- Manejo de agenda y criterios de programación
- Manejo de testigos, ingresos de custodia
- Manejo en salas de audiencias, audio, registro y nomenclaturas
- Resumen de actas de audiencia, plantillas, etcétera
- Notificaciones, registro de notificaciones, certificaciones
- Hoja de ruta de notificaciones.

IV. Permanencia del funcionario en la Unidad de Servicios

- Manejo de cuentas corrientes en términos generales
- Manejo de sistema CGU+Plus en términos generales.

Todas las actividades anteriores implican que deberá darse un énfasis especial a las labores que se relacionan con la función que viene a realizar el funcionario que se está incorporando al equipo de trabajo, es decir, la inducción en el puesto de trabajo a desempeñar. Por ejemplo, si el funcionario se está incorporando como proveedor, entonces deberá ser mucho más profunda la inducción en los aspectos que serán parte de sus funciones, como por ejemplo manejos de sistemas informáticos, plantillas de resoluciones, nomenclaturas, etcétera.

La inducción está considerada para ser realizada en un par de días y la inducción sobre el puesto de trabajo, o la función a desarrollar propiamente tal, se desarrollará en un mayor periodo de tiempo, pero dada las necesidades permanentes de los tribunales esta debe ser acompañada de una capacitación antes y durante la permanencia del funcionario que se incorporó.

V. Capacitación respecto de las funciones específicas a desarrollar

Esta capacitación deberá ser liderada por el jefe directo del funcionario incorporado, en el caso específico, al jefe de unidad correspondiente, y supervisada de cerca por el administrador del tribunal. La capacitación a realizar contempla la siguiente metodología:

i. Funcionario sin experiencia en Juzgado de Letras del Trabajo

El nuevo funcionario, con todos los elementos entregados más la información respecto a manuales, instrucciones, etcétera descritos anteriormente, comenzará a capacitarse a través del desarrollo de la labor para la cual llegó al tribunal, pero con un apoyo directo de un funcionario que realice la misma labor o tenga la capacitación para poder ayudarlo en su aprendizaje. Esto le permitirá al nuevo funcionario ir adquiriendo inmediatamente el conocimiento y los procedimientos de trabajo del tribunal respecto de su función, teniendo la posibilidad de consultar cualquier duda que le pueda surgir.

ii. Funcionario con experiencia en Juzgado de Letras del Trabajo

La metodología es básicamente la misma descrita en el numeral previo, con la diferencia de que no existirá un tutor específicamen-

te asignado, sino que podrá consultar las dudas que tenga ya sea a sus compañeros que desarrollan la misma (u otra) labor o al jefe de unidad correspondiente.

7.54 Decretos económicos

El registro de **decretos económicos** en los tribunales se puede definir en términos sencillos como la historia del tribunal, desde la asunción de funciones del primer juez que inicia el tribunal, hasta el registro de todos los asuntos en que el juez presidente decreta en algo relacionado con cualquier ámbito de acción del tribunal, de acuerdo a las facultades conservadoras, disciplinarias y económicas.

Lo anterior se traduce en decisiones, aprobaciones, constancias en el ámbito jurisdiccional, administrativo, económico y disciplinario del tribunal. Para un mejor entendimiento, se proponen algunos ejemplos de aspectos en los que se deja constancia a través de un decreto económico.

- Asunción de funciones, ausencias y retorno a funciones, por distintos motivos, de todos los funcionarios del tribunal.
- Aprobación de procedimientos, políticas y protocolos propuestos por la administración en los distintos ámbitos de acción de la gestión administrativa; esto puede ser respecto del personal, en el ámbito presupuestario y financiero, en la tramitación de causas, etcétera, lo que se deja plasmado a través de este documento.
- Constancia de depósitos, en el mes de enero de cada año, como lo establece el artículo 515 del Código Orgánico de Tribunales, en que se señala que pasarán a la Corporación los depósitos judiciales cuya restitución no fuere solicitada por los interesados dentro del plazo de cinco años, contado desde que exista resolución ejecutoriada declaratoria del abandono del procedimiento de manera explícita, pero que en el caso de los juzgados del trabajo no aplica, no obstante lo cual se deja constancia de tal circunstancia.
- Constancia de anotaciones de mérito y demérito.
- Todos los demás aspectos administrativos, jurisdiccionales y económicos que el tribunal considere pertinente registrar.

Es relevante mencionar que, en varios tribunales, con la creación del cargo de administrador, se consideró que todos los registros de decretos económicos relacionados con el ámbito administrativo debían ser firmados por el administrador, en tanto los de los demás ámbitos jurisdiccionales y disciplinarios lo son a través del juez presidente del tribunal.

755 Metas de gestión de desempeño colectivo y eficiencia institucional

Todos los años, el Poder Judicial debe dar cumplimiento a **metas de gestión** reguladas a través de un auto acordado que generalmente se aprueba en el mes de diciembre del año anterior al de aplicación de las metas de gestión, e involucra no solo a los tribunales sino que a la Corporación Administrativa del Poder Judicial, Academia Judicial y Departamento de Bienestar.

El **objetivo** de estas metas es lograr un mejoramiento de la gestión de los tribunales del trabajo considerando el programa marco para el año correspondiente, donde se establecen temas estratégicos, distintos focos y lineamientos para propender a alcanzar las metas que se fijen.

Los temas estratégicos forman parte de la Planificación Estratégica del Poder Judicial 2015-2020, que es la hoja de ruta institucional para el logro de sus objetivos institucionales.

Planificación Estratégica del Poder Judicial 2015-2020

Para más información sobre el plan estratégico 2015-2020, consultar el Anexo N° 4.

Las metas de gestión se dividen en:

- **Metas de desempeño colectivo:** deben ser cumplidas por cada uno de los tribunales de acuerdo a su tipología.
- **Metas de eficiencia institucional (MEI):** deben ser cumplidas por la totalidad del Poder Judicial, generalmente las Cortes

de Apelaciones y todo los tribunales del país, en los casos en que existan metas que se extiendan a estos.

En cuanto a la definición de los indicadores de las metas de gestión, estos se trabajan de manera participativa a través de la convocatoria a mesas de expertos donde se analizan las posibles propuestas de indicadores que se relacionen a los lineamientos y focos establecidos. A modo de ejemplo, a continuación se muestra una síntesis del Programa Marco de Metas de Gestión para el año 2020.

Tema estratégico	Programa Marco 2020	
	Foco	Lineamientos
Acceso	Atención de usuarios	Ser reconocido como confiable, cercano y transparente, donde los principios de tutela judicial efectiva encuentren real concreción.
	Difusión	
	Lenguaje claro y sencillo	
	Inclusión	
	Transparencia	Avanzar hacia un gobierno judicial descentralizado, con autonomía orgánica y financiera.
	Ley del lobby	
Calidad	Calidad del dato	Desarrollar procesos en línea de administración y gestión de justicia (e-justicia).
	Capacitación en materias y tramitación judicial	
	Condiciones laborales y clima interno	Establecer criterios básicos para el nuevo sistema de perfeccionamiento, formación y capacitación de los funcionarios del Poder Judicial, en línea con la nueva carrera judicial.
Modernización	Planificación estratégica institucional	Avanzar hacia un Gobierno Judicial descentralizado, con autonomía orgánica y financiera.
	Incorporación y uso de tecnologías	Desarrollar procesos en línea de administración y gestión de justicia (e-justicia).
	Sustentabilidad y medioambiente	
	Capacitación en uso de herramientas	Establecer criterios básicos para el nuevo sistema de perfeccionamiento, formación y capacitación de los funcionarios del Poder Judicial, en línea con la nueva carrera judicial.

En el siguiente cuadro se muestran los indicadores, su definición y la fórmula del indicador, la meta a cumplir con su porcentaje, requisitos técnicos, medios de verificación y, por último, la ponderación que tiene ese indicador respecto del total de metas de gestión del año en cuestión.

Metas de gestión para el año 2020 en los Tribunales de Letras del Trabajo

PROGRAMA MARCO 2020		METAS								
TIPO ESTRATÉGICO	LINEAMIENTOS METAS AÑO 2020	FOCO	Nº	ID Indicador	Definición del Indicador	Fórmula del Indicador	Meta	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación	Pond.
CALENDARIO	Desarrollar e implementar procesos en línea de administración y gestión de justicia (e-justicia).	CALENDARIO DEL DATO	1	Devolución de exhortos	Porcentaje de antecedentes devueltos al tribunal o unidad que corresponda en plazo, de acuerdo a lo definido en los requisitos técnicos del año 2020. Total de antecedentes devueltos durante el año 2020*100	$(N^{\circ} \text{ de antecedentes devueltos al tribunal o unidad que corresponda en plazo, de acuerdo a lo definido en los requisitos técnicos del año 2020} / \text{Total de antecedentes devueltos durante el año 2020}) * 100$	74% 35 días hábiles	La medición se efectuará dentro de 35 días hábiles, contabilizándose desde el día hábil siguiente a la fecha de ingreso del exhorto al tribunal, hasta la fecha del "desvuelvense" en el Sistema de Tramitación SITLA. La medición se efectuará desde enero a diciembre de 2020.	Reportes del Sistema Informático SITLA.	15%
			2	Remisión de causas entre laboral y cobranza	Porcentaje de causas remitidas a Juzgados de Cobranza en plazo, de acuerdo a lo definido en los requisitos técnicos del año 2020. Total de causas remitidas a Juzgados de Cobranza durante el año 2020*100	$(N^{\circ} \text{ de causas remitidas a Juzgados de Cobranza en plazo, de acuerdo a lo definido en los requisitos técnicos del año 2020} / \text{Total de causas remitidas a Juzgados de Cobranza durante el año 2020}) * 100$	85% 5 días hábiles	La medición se efectuará dentro de 5 días hábiles, contabilizándose desde el día hábil siguiente que finaliza el plazo establecido en el Artículo 402 del Código del Trabajo hasta la fecha de la remisión efectiva de la causa a través del sistema informático SITLA. Se contabilizará desde la firma "Certificación de ejecutora". Para la contabilización del plazo de remisión, si el plazo establecido en el Artículo 402, vence un día sábado, se contabilizará a contar del día lunes o día hábil siguiente. La medición se efectuará desde enero a diciembre de 2020.	Reportes del Sistema Informático SITLA	25%
			3	Gestión sobre notificación fallida	Porcentaje de causas en tramitación con notificación fallida proveídas de oficio en plazo definido en los requisitos técnicos del año 2020.	$(N^{\circ} \text{ de causas en tramitación con notificación fallida proveídas de oficio en plazo definido en los requisitos técnicos del año 2020} / \text{Total de causas en tramitación con notificación fallidas ingresadas durante el año 2020}) * 100$	53% 10 días hábiles	La medición se efectuará dentro de 10 días hábiles, contabilizándose desde el día hábil siguiente en que se informa el resultado de la notificación, hasta la fecha de firma de la resolución con la aplicación de la nomenclatura de notificación fallida. Sólo se considerará en la medición la primera notificación fallida. La medición se efectuará desde enero a diciembre de 2020.	Reportes del Sistema Informático SITLA	15%

PROGRAMA MARCO 2020		METAS							
LINEAMIENTOS METAS AÑO 2020	FOCO	Nº	ID Indicador	Definición del Indicador	Fórmula del Indicador	Meta	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación	Pond.
Desarrollar e implementar procesos en línea de administración y gestión de justicia (e-justicia).	CALENDARIO DEL DATO	4	Resoluciones	Porcentaje de resoluciones dictadas firmadas en plazo, de acuerdo a lo definido en los requisitos técnicos del año 2020. Total de resoluciones dictadas firmadas durante el año 2020*100	$(N^{\circ} \text{ de resoluciones dictadas firmadas en plazo, de acuerdo a lo definido en los requisitos técnicos del año 2020} / \text{Total de resoluciones dictadas firmadas durante el año 2020}) * 100$	87% 2 días hábiles	La medición se efectuará dentro de 2 días hábiles, contabilizándose desde el día hábil siguiente a la fecha de ingreso de escritos y/o demandas, hasta la fecha de firma de la resolución en el sistema informático SITLA. Sólo se considerarán correctas aquellas resoluciones que cumplan con los siguientes requisitos: 1. Que hayan sido firmados dentro del plazo indicado. 2. Que cuenten con su respectivo documento asociado. No se considerarán aquellas resoluciones de escritos y demandas y/o resueltos, respecto de los cuales sus resoluciones fueron objeto de las numeraciones que dejan los escritos y demandas como no resueltos y le hacen perder su fecha inicial, como nulidad, deje sin efecto, reposición y complase en el caso de los recursos. La medición se efectuará desde enero a diciembre de 2020.	Reportes del Sistema Informático SITLA.	10%
		5	Remisión de recursos a la Corte de Apelaciones	Porcentaje de recursos remitidos en plazo, de acuerdo a lo definido en los requisitos técnicos del año 2020. Total de recursos remitidos a la Corte durante el año 2020*100	$(N^{\circ} \text{ de recursos remitidos en plazo, de acuerdo a lo definido en los requisitos técnicos del año 2020} / \text{Total de recursos remitidos a la Corte durante el año 2020}) * 100$	89% 20 días hábiles	La medición se efectuará dentro de 20 días hábiles, contabilizándose desde el día hábil siguiente a la fecha de la resolución que concede el recurso, hasta la fecha de remisión a la Corte de Apelaciones. Sólo se considerará en la medición los recursos de nulidad. La medición se efectuará desde marzo a diciembre de 2020.	Reportes del sistema informático SITLA	10%
Avanzar hacia un Gobierno Judicial descentralizado, con autonomía orgánica y financiera.	PLANEACION ESTRATEGICA	6	Reuniones interinstitucionales	Porcentaje de reuniones realizadas de acuerdo a lo definido en los requisitos técnicos del año 2020 respecto de las comprometidas de realizar durante el año 2020.	$(N^{\circ} \text{ de reuniones realizadas, de acuerdo a lo definido en los requisitos técnicos del año 2020} / \text{Total de reuniones comprometidas de realizar durante el año 2020}) * 100$	100% (1/2)	Se deberá realizar a lo menos 2 reuniones de coordinación interinstitucional (presenciales y/o video conferencia), con instituciones relacionadas con la gestión del tribunal, pudiendo abordar temáticas tales como: seguimiento de acuerdos y/o convenios, generación de nuevos acuerdos de colaboración, interoperabilidad y temáticas comunes que permitan mejorar la gestión judicial. Las reuniones serán programadas y preparadas por el tribunal. La realización de este compromiso se consignará a través de actas de desarrollo de las reuniones, que deberán contener los temas abordados, participantes de la institución y/o de la unidad, fecha y lugar de la actividad, principales acuerdos y acciones efectuadas para dar cumplimiento a estos. El plazo para registrar los documentos que acrediten el cumplimiento de la meta, será a más tardar el último día hábil del mes siguiente a la realización de la actividad comprometida. Excepcionalmente, el o los medios de acreditación del mes de diciembre deberán ser registrados a más tardar el día 08 de enero de 2021. La medición se efectuará desde enero a diciembre de 2020.	1. Actas de las reuniones.	25%

7551 Indicadores de gestión

Establecer indicadores de gestión es una manera de medir si el tribunal está logrando sus metas y objetivos estratégicos, y dice relación con la necesidad de disponer de información que sea medible y cuantificable. Por ejemplo, como medio para comparar la gestión

del tribunal con el desempeño obtenido en periodos anteriores, logrando identificar oportunidades de mejora y posibles herramientas que permitan optimizar el funcionamiento interno.

A continuación se presenta un ejemplo de posibles indicadores, separados por áreas de gestión del tribunal, lo que no significa que sean los únicos posibles o más adecuados. La definición de estos, en cada oportunidad, dependerá de las metas institucionales e internas que defina cada Juzgado de Letras del Trabajo.

Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento

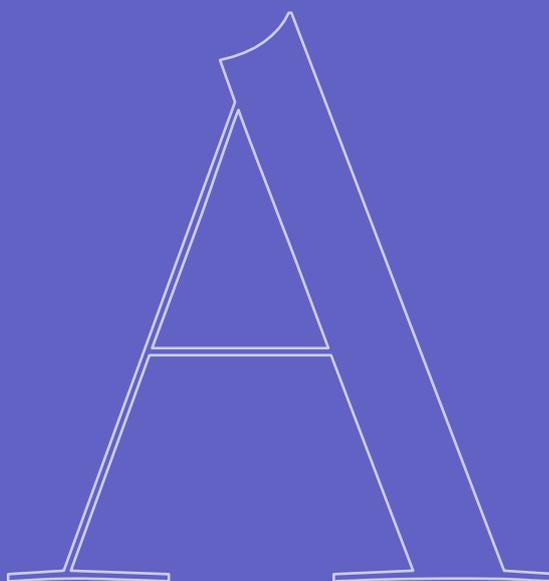
Nombre del indicador	Definición	Formula (*100)	Frecuencia de obtención	Medio de verificación	Meta
1) Ingreso de causas respecto de causas terminadas	Porcentaje de causas terminadas respecto de las ingresadas en un determinado mes, independiente del mes y año de ingreso	N° causas ingresadas/ N° de causas terminadas durante el año Para ambos sistemas SITLA y SITCO	Mensual	Sistemas informáticos de tramitación	Solo para efectos de identificación de posibilidades de mejora y optimización.
2) Número de causas en tramitación	Porcentaje de numero de causas en tramitación de un periodo respecto de igual periodo pasado	N° de causas en tramitación al 1° semestre de un año/ N° causas en tramitación al 2° semestre del año	Semestral Comenzando el 1° semestre año 2020 respecto del 2° semestre año 2019, desglosado por años de ingreso de las causas	Sistemas informáticos de tramitación y sistema de inventario de causas	Solo para efectos de identificación de posibilidades de mejora y optimización, no obstante que el Plan Plurianual establece metas para causas con más de 10, 5 y 3 años de antigüedad en tramitación.
3) Número de sentencias	Porcentaje de número de sentencias respecto de causas terminadas	N° sentencias / N° causas terminadas durante el año	Mensual Por juez	Sistemas informáticos de tramitación	Solo para efectos de identificación de posibilidades de mejora y optimización.

4) Firma de resoluciones	Porcentaje de resoluciones firmadas en sistemas SITLA y SITCO durante el año con una meta establecida	N° de resoluciones firmadas a través de sistema informático hasta 2 días hábiles / Total de resoluciones dictadas durante el año	Mensual Para ambos sistemas	Sistemas informáticos de tramitación	Hasta 2 días hábiles para ambos sistemas.
5) Giro de cheques	Porcentaje de cheques girados desde la fecha de resolución que lo ordena, en plazo de hasta dos días hábiles durante el año	N° cheques girados desde fecha de resolución que lo ordena, en plazo de hasta dos días hábiles / Total de cheques girados durante el año	Mensual Solo para sistema SITLA	Sistemas informáticos de tramitación	Hasta dos días hábiles.
6) Agendamiento de audiencias dentro de plazos legales	Porcentaje de audiencias programadas dentro de plazos legales de acuerdo a su tipo: Preparatoria: hasta 35 días hábiles Juicio: hasta 30 días hábiles Única: hasta 15 días hábiles	N° de audiencias programadas por tipo dentro de plazo legal/ N° total de audiencias programadas durante el año	Mensual	Sistema informático SITLA	100% de audiencias programadas dentro de plazo legal.
7) Audiencias realizadas, no realizadas, suspendidas o reprogramadas	Porcentaje de audiencias realizadas, No realizadas, suspendidas o reprogramadas respecto del total de audiencias programadas	N° de audiencias realizadas, No realizadas, suspendidas o reprogramadas / Total de audiencias durante el año	Mensual	Sistema informático SITLA	Solo para efectos de identificación de posibilidades de mejora y optimización, sobre todo su influencia sobre la disponibilidad de agenda, dado el aumento constante de los ingresos de causas año a año.

8) Inicio de audiencias	Porcentaje de audiencias iniciadas después de hora programada respecto del total de audiencias programadas	N° audiencias iniciadas después de hora programada / Total de audiencias programadas	Mensual Por Juez	Sistema informático SITLA	Solo para efectos de identificación de posibilidades de mejora y optimización. Con esta información, se puede establecer un estándar o meta para años siguientes.
9) Notificaciones solicitadas, con resultado positivo, fallidas y pendientes	Porcentaje de notificaciones con resultado positivo, fallidas y pendientes respecto del total de notificaciones solicitadas	N° de notificaciones con resultado positivo, fallidas y pendientes / N° total de notificaciones solicitadas	Mensual Para ambos sistemas SITLA y SITCO	Sistema informático SITLA	Solo para efectos de identificación de posibilidades de mejora y optimización y su influencia en la no realización, suspensión o reprogramación de audiencias.
10) Liquidaciones	Porcentaje de liquidaciones realizadas en un plazo de hasta 3 días hábiles durante el año	N° de liquidaciones realizadas en un plazo de hasta tres días hábiles / N° total de liquidaciones decretadas	Mensual	Sistema informático SITCO	Para efectos de mejorar los indicadores de realización de liquidaciones y así reducir los días para su elaboración
11) Tercerías	Porcentaje de tercerías resueltas en un plazo de hasta 120 días corridos durante el año	N° de tercerías resueltas en un plazo de hasta 120 días corridos / N° total de tercerías ingresadas	Trimestral	Sistema informático SITCO	Para efectos de mejorar los indicadores de resolución de tercerías y así reducir los días para conclusión.

**Unidad de Servicios
y Atención de Público**

Nombre Indicador	Definición	Formula (*100)	Frecuencia de obtención	Medio de verificación	Meta
1) Ejecución presupuestaria	Porcentaje de ejecución presupuestaria respecto de presupuesto anual asignado	Monto de ejecución presupuestaria mensual / presupuesto anual asignado	Mensual	Sistema contable CGU+Plus	Sobre el 99% de ejecución presupuestaria
2) Reclamos en la atención de público	Porcentaje de reclamos en la atención de público respecto del total de atenciones	N° de reclamos de usuarios de Atención de Público / Total de atenciones	Mensual	Buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones	Solo para efectos de identificación de posibilidades de mejora y optimización.



Anexos

Anexos

Todos los anexos referidos en los sucesivos capítulos de este material docente se adjuntan en [carpeta compartida](#) vía Google Drive:

- Acta 138-2015 (Manual de manejo de cuentas corrientes y depósitos a plazo)
- Flujogramas de adquisiciones
- Política de Atención de Público TOP, Garantías y Cobranza
- Plan de Atención de Público
- Política de Atención de usuarios (versión final)
- Juzgados de Letras del Trabajo (tamaño menor)
- Diseño organizacional Juzgado de Letras del Trabajo (tamaño mediano)
- Juzgados de Letras del Trabajo (tamaño mayor, revisado por mesa de trabajo).
- Plan Estratégico 2015-2020 del Poder Judicial
- Manual de adquisiciones
- Manual único para tribunales.

