

Tribunales No Reformados:

nociones básicas de organización y funcionamiento

Mario
Alruiz
Valenzuela

Jaime
Cruces
Neira

Autores

Nelson
Lorca
Poblete

Juan
Villalón
Cabezas

Academia
Judicial
de Chile

Diseño y
Diagramación:
Estudio Real
somosreal.cl

Material
docente N° 30
Santiago,
Chile 2021

ISBN N°
2022-A-1848

Autores

Mario Alruiz Valenzuela

Ingeniero Comercial de la Universidad de Talca y Magíster en Educación para la educación superior de la Universidad Santo Tomás, se desempeña en el Poder Judicial desde 2001 como administrador de tribunal, sirviendo actualmente dicho cargo en el Juzgado de Letras del Trabajo de Talca. Desde 1999, además, es docente del área de administración y economía en instituciones de educación superior, actualmente en la Universidad Autónoma.

Jaime Cruces Neira

Abogado de la Universidad de Concepción y Magíster en Derecho de la Universidad de Talca, ingresó al Poder Judicial en el año 2001. Se ha desempeñado como relator titular de la Ilma. Corte de Apelaciones de Talca y, desde el año 2009 a la fecha, 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° 30
Santiago,
Chile 2021

Autores

Nelson Lorca Poblete

Abogado de la Universidad de Talca y Magíster en Derecho de esa misma casa de estudios, ingresó al Poder Judicial en 2006 y desde 2009 sirve el cargo de relator de la Corte de Apelaciones de Talca. Cuenta con experiencia de más de 15 años como docente de Derecho Procesal en la Universidad de Talca y en el último año, además, en la Universidad Santo Tomás.

Juan Villalón Cabezas

Licenciado en Ciencias de Administración e Ingeniero Comercial con mención informática de la Universidad de Talca, posee diplomados en Gestión de Empresas, Habilidades Directivas y Gestión de Tribunales. Ingresó en el año 2005 al Poder Judicial, desempeñándose actualmente como Jefe de Unidad de Cumplimiento en el Juzgado del Trabajo de Talca. Habilitado como Capacitador de Capacitadores por la Academia Judicial.

Resumen

El objetivo que persigue este material docente es dar a conocer a los alumnos de la Academia Judicial la organización, funcionamiento, estructura, facultades y competencia de los Juzgados de Letras No Reformados con Competencia común, además de aprender las principales materias y procedimientos a su cargo.

Lo anterior, desde la perspectiva de la tramitación electrónica y la utilización del sistema informático SITCI.

Se distinguirá entre tribunales que aún cuentan con la figura del Secretario y aquellos en los que se implementó una estructura administrativa, junto con sus respectivas unidades, dando a conocer las principales funciones de cada una de ellas.

Palabras clave

Sistemas – Unidades – Procedimientos –
No reformados – Competencia – Administración.

Índice de contenidos

Tabla de abreviaturas	8
1. Poder Judicial y administración de justicia en general	9
1.1 Corte Suprema	13
1.2 Cortes de Apelaciones	15
1.3 Tribunales de primera instancia	16
2. Concepto, organización y atribuciones de los juzgados no reformados	22
2.1 Definición y normativa de los tribunales no reformados	23
2.2 Funcionamiento, composición y clasificación	27
2.2.1 Aspectos comunes y diferencias	28
2.3 Competencia de los juzgados no reformados	29
3. Aspectos y definiciones generales	32
3.1 Procedimiento ordinario	33
3.1.1 Procedimiento ordinario de mayor cuantía	33
3.1.2 Procedimiento ordinario de menor cuantía	43
3.1.3 Procedimiento ordinario de mínima cuantía	44
3.2 Procedimiento sumario	46
3.2.1 Estructura del procedimiento	46
3.3 Procedimiento ejecutivo	50
3.3.1 Clasificación	50
3.3.2 Estructura básica	50
3.4 Actos judiciales no contenciosos	56
3.4.1 Requisitos	56
3.4.2 Características	56
3.4.3 Tramitación	56
4. Procedimiento de tramitación vía carpeta electrónica	62
4.1 Ley N° 20.886 (Auto Acordado N° 71-2016): principales características	63
4.2 Dispositivos electrónicos: firma electrónica avanzada y georreferenciación	66
4.3 Uso de los sistemas SITCI y SITMIX	73

5. Sección o Unidad de Atención de Público	77
5.1 Integrantes y principales funciones de la atención de público	83
5.1.1 Integrantes	83
5.1.2 Funciones de la Unidad de Atención de Público	83
5.2 Manejo de usuarios complejos	93
5.3 Sistemas públicos de información para la atención de usuarios	94
5.3.1 Página web del Poder Judicial	94
5.3.2 Sistema de traducción en línea	96
5.4 Notificaciones y citaciones	98
5.5 Registro de información de instituciones relacionadas	100
5.6 Documentación recibida y correspondencia despachada	102
5.6.1 Principales documentos recibidos por los tribunales no reformados	102
5.6.2 Principales documentos despachados por los tribunales no reformados	104
6. Secciones o Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento, según la tipología de tribunal	107
6.1 Organización y flujo de trabajo en los tribunales no reformados	108
6.1.1 Cargos y funciones	117
6.2 Organización y flujo de trabajo en tribunales bicéfalos	129
7. Gestión administrativa para tribunales no reformados	138
7.1 Planificación	140
7.1.2 Recursos humanos	140
7.1.3 Servicios e infraestructura	142
7.1.4 Procesos	143
7.2 Organización	145
7.3 Dirección	147
7.4 Control	148
7.5 Procedimientos indispensables en la gestión administrativa de un juzgado no reformado	149
7.5.1 Distribución del personal en las diferentes secciones o unidades y su dotación mínima para un funcionamiento adecuado	149
7.5.2 Modelo de polifuncionalidad y matriz de subrogaciones en los tribunales no reformados	154
7.5.3 Procedimiento objetivo y general de distribución de causas y criterios de agendamiento de audiencias	158
7.5.4 Protocolo de inducción al personal nuevo en un juzgado de letras no reformado	160

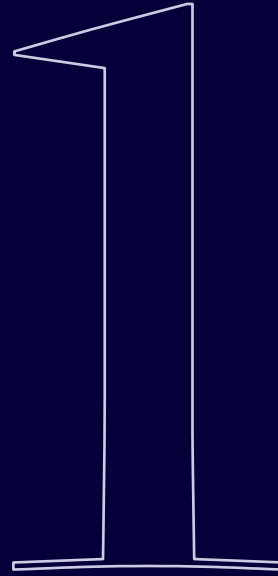
7.5.5	Decretos económicos	166
7.5.6	Metas de gestión de desempeño colectivo y de eficiencia institucional	167
7.5.7	Indicadores de gestión	168

Tabla de abreviaturas

CPP	:	Código Procesal Penal
CPC	:	Código de Procedimiento Civil
COT	:	Código Orgánico de Tribunales
CC	:	Código Civil
CT	:	Código del Trabajo
DP	:	Defensoría Pública
LTE	:	Ley de Tramitación Electrónica
MP	:	Ministerio Público
NNA	:	Niños, niñas y adolescentes

Tribunales No
Reformados: nociones
básicas de organización y
funcionamiento

← Materiales docentes Academia Judicial



Poder Judicial y administración de justicia en general



Objetivo

Que los funcionarios puedan conocer y comprender la organización y funcionamiento del Poder Judicial, entre ellos, su estructura orgánica, principales facultades y competencia.



Contenido

Generalidades, principales funciones, organización y composición, características generales de la Corte Suprema, Cortes de Apelaciones y tribunales de primera instancia.

[Cápsula audiovisual Poder Judicial](#)

El Poder Judicial es uno de los tres pilares que sostienen el Estado democrático de derecho de nuestro país, junto al Poder Ejecutivo y el Legislativo. Está conformado por tribunales de diversa competencia -civil, penal, laboral y familia- y su labor está destinada a otorgar a las personas una justicia oportuna y de calidad.

Su trabajo está enfocado 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.

A la cabeza del Poder Judicial se encuentra la Corte Suprema y bajo ella se sitúan 17 Cortes de Apelaciones, ubicadas en las distintas regiones del país. De estas últimas dependen 465 tribunales de primera instancia, distribuidos en todo el territorio nacional.

De acuerdo a lo establecido 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”. Se trata de una norma de la mayor jerarquía dentro de nuestro ordenamiento y consagra el principio de independencia de la función jurisdiccional, lo que asegura la imparcialidad en la labor de impartir justicia.

Esta función jurisdiccional que desempeñan los tribunales de justicia les permite hacer ejecutar lo juzgado, para lo cual pueden impartir órdenes directas a la fuerza pública o ejercer los medios de acción conducentes a ello de que dispusieren. Es la denominada fuerza de imperio de los tribunales de justicia.

Dicho principio de independencia en la función del juez es, además, recíproco frente a los restantes entes estatales, pues al Poder Judicial le está vedado, a su turno, mezclarse en las atribuciones de otros poderes públicos, tal como lo prescribe expresamente el artículo 4º del Código Orgánico de Tribunales, garantizando el principio de separación de funciones que basa nuestro ordenamiento constitucional.

Junto a la cobertura del principio de independencia, tanto los tribunales ordinarios de justicia como aquellos especiales que integran el Poder Judicial están dotados de la potestad de imperio para hacer cumplir sus resoluciones, facultad que consagra expresamente 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, aquellos 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 independencia del Poder Judicial tanto en las resoluciones que adopte en el seno del proceso judicial contencioso o no contencioso, como en la fase de ejecución de tales resoluciones, lo que dota no solo de autonomía a las decisiones que en ejercicio de su función adopte, sino también de su debida eficacia.

La función jurisdiccional tiene por finalidad conocer, resolver y hacer ejecutar lo juzgado. Así, a los tribunales, que son los órganos que ejercen la función jurisdiccional, les corresponde conocer de las causas civiles y criminales, resolverlas y hacer ejecutar lo juzgado, lo que tiene efectos relativos, esto es, solo aplicables para el caso particular y no para la generalidad de casos similares. Esta función jurisdiccional que desempeñan los tribunales de justicia les permite hacer ejecutar lo juzgado, para lo cual pueden impartir órdenes directas a la fuerza pública o ejercer los medios de acción conducentes a ello de que dispusieren. Es la denominada fuerza de imperio de los tribunales de justicia.

Los tribunales de justicia se encuentran distribuidos en todo el territorio del Estado y ejercen sus atribuciones y competencias dentro de los límites territoriales que les corresponden, según la Constitución

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

Política de la República y las leyes. La actuación de los tribunales de justicia está informada de los principios de independencia, legalidad, territorialidad, pasividad, inamovilidad, inexcusabilidad, responsabilidad y publicidad.

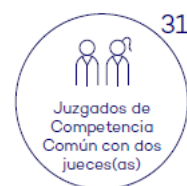
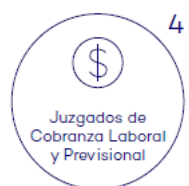
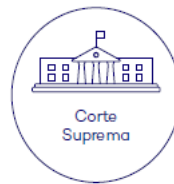
Misión

Solucionar los asuntos de su competencia de manera clara, oportuna y efectiva, con plena vigencia de todos los derechos de todas las personas, contribuyendo así a la paz social y fortalecimiento de la democracia

Visión

Ser reconocido por la comunidad como la vía de solución de los asuntos de su competencia de manera pronta, justa y confiable.

Estructura del Poder Judicial



1.1 Corte Suprema

Video

[Cápsula audiovisual Poder Judicial](#)

A la cabeza del Poder Judicial se encuentra la Corte Suprema de Justicia, tribunal colegiado con sede en la capital de la República y compuesto de veintiún miembros, denominados ministros, uno de los cuales es su Presidente, quien es designado por sus pares y dura dos años en sus funciones. Los ministros son designados por el Presidente de la República, quien los elige de una nómina de cinco personas que, en cada caso, propone la Corte Suprema, y con acuerdo del Senado.

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

A la Corte Suprema 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.

De conformidad con lo dispuesto en artículo 306 del Código Orgánico de Tribunales, que es la ley orgánica constitucional de los tribunales: “La Corte Suprema tendrá el tratamiento de Excelencia y las Cortes de Apelaciones el de Señoría Ilustrísima. Cada uno de los miembros de estos mismos tribunales y los jueces de letras tendrán tratamiento de Señoría”.

Además, le corresponde conocer de los recursos procesales (casación, apelación, queja y revisión) entablados contra resoluciones de los tribunales inferiores, uniformando la interpretación de la ley, generando jurisprudencia, que en casos análogos puede ser seguida por los tribunales de inferior jerarquía.

La Corte Suprema de Justicia funciona dividida en salas especializadas o en pleno, según lo determine la ley para las materias que le corresponda conocer. Corresponderá a la Corte Suprema, mediante auto acordado, establecer cada dos años las materias de que conocerá cada una de las salas en que esta se divida, tanto en funcionamiento ordinario como extraordinario. Al efecto, especificará la o las salas que conocerán de materias civiles, penales, constitucionales, contencioso administrativas, laborales, de menores, tributarias u otras que el propio tribunal determine.

1.2 Cortes de Apelaciones

Video

[Cápsula audiovisual Poder Judicial](#)

En nuestro país existen 17 Cortes de Apelaciones, las que tienen 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 miembros que les designa la ley. Los miembros de las Cortes de Apelaciones reciben el nombre de ministros. Cada Corte ejerce su jurisdicción sobre un cierto territorio compuesto por un conjunto de provincias o una región y actualmente solo la Región del Biobío y la Metropolitana poseen dos Cortes de Apelaciones.

Al igual que la Corte Suprema, las Cortes de Apelaciones funcionan en salas o como tribunal pleno. En general, podemos decir que las materias entregadas al conocimiento de una Corte de Apelaciones son los recursos de apelación deducidos en contra de las resoluciones pronunciadas en primera instancia. Es por ello que las Cortes de Apelaciones reciben también el nombre de tribunal de apelación o de segunda instancia.

1.3 Tribunales de primera instancia

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

- **Juzgados de Letras en lo Civil:** llamados a resolver asuntos de naturaleza contenciosa o no contenciosa civil, entre los que destacan los juicios ordinarios por incumplimiento de contratos, por indemnización de perjuicios, juicios de arrendamiento, etcétera. Su estructura organizacional se compone de un juez, un secretario, y funcionarios de apoyo administrativo. En virtud del artículo 47 del COT, tratándose de juzgados de letras que cuenten con un juez y un secretario, las Cortes de Apelaciones podrán ordenar que los jueces se aboquen de un modo exclusivo a la tramitación de una o más materias determinadas, de competencia de su tribunal, cuando hubiere retardo en el despacho de los asuntos sometidos al conocimiento del tribunal o cuando el mejor servicio judicial así lo exigiere. Al juzgado civil le corresponde conocer de todas las causas civiles, de comercio y de minas, entendiéndose por estas últimas aquellas en que se ventilan derechos regidos especialmente por el Código de Minería.
- **Juzgados de Garantía:** les 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. Los juzgados de garantía 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. Se encuentran bajo la supervigilancia de las Cortes de Apelaciones. A los juzgados de garantía les corresponde:
 - a. Asegurar los derechos del imputado y demás intervinientes en el proceso penal, de acuerdo a la ley procesal penal.
 - b. Dirigir personalmente las audiencias que procedan, de conformidad a la ley procesal penal.

- c. Dictar sentencia, cuando corresponda, en los procedimientos simplificado y abreviado que contempla la ley procesal penal.
 - d. Conocer y fallar las faltas penales de conformidad con el procedimiento contenido en la ley procesal penal.
 - e. Conocer y fallar, conforme a los procedimientos regulados en el Título I del Libro IV del Código Procesal Penal, las faltas e infracciones contempladas en la ley de alcoholes, cualquiera sea la pena que ella les asigne.
 - f. Hacer ejecutar las condenas criminales y las medidas de seguridad, y resolver las solicitudes y reclamos relativas a dicha ejecución, de conformidad a la ley procesal penal.
 - g. Conocer y resolver todas las cuestiones y asuntos que le encomiende el Código Orgánico de Tribunales, la ley procesal penal y la ley de responsabilidad penal adolescente.
- **Tribunales de Juicio Oral en lo Penal:** juzgados colegiados de primera instancia, los TJOP funcionan en una o más salas integradas por tres miembros. Sin perjuicio de lo anterior, podrán integrar también cada sala otros jueces en calidad alternos, con el solo propósito de subrogar, si fuere necesario, a los miembros que se vieren impedidos de continuar participando en el desarrollo del juicio oral, en los términos que contemplan los artículos 76 inciso final y 281 inciso quinto, del Código Procesal Penal. Cada sala está dirigida por un juez presidente de sala. La integración de las salas de estos tribunales, incluyendo los jueces alternos de cada una, se determina mediante sorteo anual efectuado durante el mes de enero. A los tribunales de juicio oral en lo penal les corresponde:
- a. Conocer y juzgar las causas por crimen o simple delito, salvo aquellas relativas a simples delitos cuyo conocimiento y fallo corresponda a un juez de garantía.
 - b. Resolver, en su caso, sobre la libertad o prisión preventiva de los acusados puestos a su disposición.
 - c. Resolver todos los incidentes que se promuevan durante el juicio oral.

- d. Conocer y resolver los demás asuntos que la ley procesal penal y el sistema de justicia militar les encomiende. Los tribunales de juicio oral en lo penal se encuentran sometidos a la supervigilancia de las Cortes de Apelaciones.
- **Juzgados de Familia:** conocen la mayor parte de los asuntos de familia, aquellos en que se ve implicado un niño, niña o adolescente y 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. A los juzgados de familia les corresponde conocer, entre otras materias:
 - a. Las causas relativas al derecho de cuidado personal de los niños, niñas o adolescentes.
 - b. Las causas relativas al derecho y el deber del padre o de la madre que no tenga el cuidado personal del hijo, a mantener con este una relación directa y regular.
 - c. Las causas relativas al ejercicio, suspensión o pérdida de la patria potestad.
 - d. Las causas relativas al derecho de alimentos.
 - e. Todos los asuntos en que aparezcan niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos, respecto de los cuales se requiera adoptar una medida de protección.
 - f. Las acciones de filiación y todas aquellas que digan relación con la constitución o modificación del estado civil de las personas.
 - g. La autorización para la salida de niños, niñas o adolescentes del país, en los casos en que corresponda de acuerdo con la ley.
 - h. Las causas relativas al maltrato de niños, niñas o adolescentes.
 - i. El procedimiento de adopción.
 - j. Las acciones de separación, nulidad y divorcio reguladas en la ley de matrimonio civil.
 - k. Los actos de violencia intrafamiliar.

- **Juzgados Laborales:** tribunales competentes para conocer de las causas laborales, es decir, aquellas que se suscitan entre trabajadores y empleadores. Las materias de las cuales estos tribunales son competentes para conocer son:
 - a. Las cuestiones suscitadas entre trabajadores y empleadores por aplicación de las normas laborales o derivadas de la interpretación y aplicación de los contratos individuales o colectivos del trabajo o de las convenciones y fallos arbitrales en materia del trabajo;
 - b. Las cuestiones derivadas de la aplicación de las normas sobre organización sindical y negociación colectiva que la ley entrega al conocimiento de los juzgados de letras del trabajo;
 - c. Las cuestiones derivadas de la aplicación de las normas de previsión o seguridad social, planteadas por pensionados, trabajadores activos o empleadores, salvo en lo referido a la revisión de las resoluciones sobre declaración de invalidez o del pronunciamiento sobre el otorgamiento de licencias médica;
 - d. 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 merito ejecutivo, salvo que exista dentro de la jurisdicción juzgados de cobranza laboral y previsional, en cuyo caso a éstos les corresponde su conocimiento.
 - e. Las reclamaciones que procedan contra resoluciones dictadas por autoridades administrativas en materias laborales, previsionales o de seguridad social.
 - f. Los juicios en que se pretenda hacer efectiva la responsabilidad del empleador derivada de accidentes del trabajo o de enfermedades profesionales.
 - g. 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. El Código del Trabajo, además del procedimiento ordinario, establece otros procedimientos especiales como el monitorio, tutela laboral, ejecutivo y reclamo de multas administrativas.

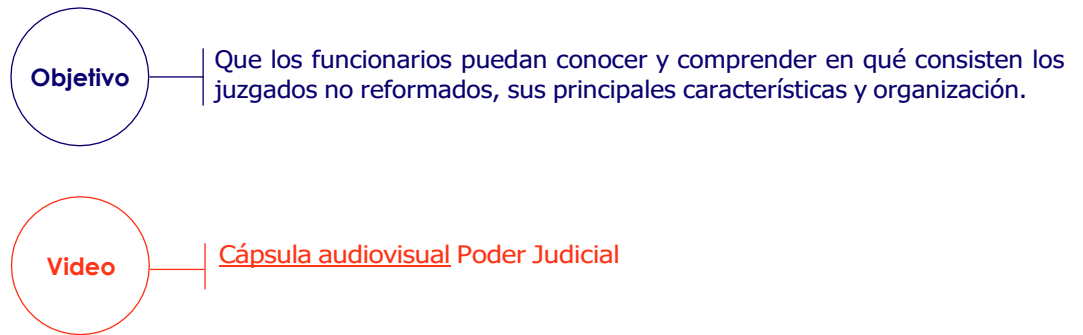
- **Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional:** les compete conocer del cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales. La Ley N° 20.022, publicada el 30 de mayo de 2000, modifica el modelo organizativo de la justicia del trabajo separando las funciones jurisdiccionales según se trate de controversias propiamente laborales (juicios declarativos), o de aquellas destinadas a conocer la ejecución de títulos ejecutivos laborales y previsionales. De esta manera, se crean cuatro Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, con asiento en las comunas de Valparaíso, Concepción, San Miguel y Santiago. A estos tribunales les corresponde conocer las siguientes materias:
 - a. 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.
 - b. La ejecución de todos los títulos ejecutivos regidos por la Ley N° 17.322, modificada por la Ley N° 20.023, 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). Esta competencia se ejerce por los juzgados de letras del trabajo en aquellas comunas en que no existen juzgados de cobranza laboral y previsional.
- **Juzgados de Letras de Competencia Común:** tribunales de primera instancia encargados de impartir justicia en dos o más competencias (civil, garantía, familia, cobranza, laboral). Los juzgados de letras son tribunales unipersonales de primera instancia compuestos por un juez letrado, un secretario abogado, y un número variable de funcionarios administrativos o personal de secretaría. Se encuentran bajo la supervigilancia de las Cortes de Apelaciones y habitualmente tienen jurisdicción común (conocen todo tipo de asuntos); sin embargo, también existen juzgados especializados en materias penales, civiles, de familia y de trabajo. La legislación vigente establece que debe existir a lo menos un juzgado de letras por cada comuna, si bien en la práctica muchas comunas del país cuentan con más de un tribunal en su jurisdicción, mientras existen otras donde dicha disposición es aún una mera expectativa. De acuerdo a la jurisdicción asignada, los juzgados 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:** estos tribunales son de competencia común y los dos jueces que los integran actúan jurisdiccionalmente de forma unipersonal (si bien son dos, cada causa la conoce y resuelve uno solo). Tal como los juzgados de letras tradicionales, pueden tener competencia en materias de garantía, familia, laboral y cobranza, además de las materias civiles. Además de sus dos jueces, están compuestos por un administrador, un jefe de unidad y un número variable de funcionarios administrativos o personal de secretaría. Son tribunales de primera instancia que se encuentran bajo la supervigilancia de las Cortes de Apelaciones.



Concepto, organización y atribuciones de los juzgados no reformados



2.1 Definición y

normativa de los tribunales no reformados

Los denominados tribunales “no reformados” son aquellos en los que no se ha modificado su organización y funcionamiento, es decir, mantienen la figura del Secretario del tribunal (perteneciente al Escalafón Primario) sin que se integre el cargo de Administrador de tribunal y la organización “formal” en unidades.

En principio, se debe establecer que los denominados tribunales “no reformados” son aquellos en los que no se ha modificado su organización y funcionamiento, es decir, mantienen la figura del Secretario del tribunal (perteneciente al Escalafón Primario) sin que se integre el cargo de Administrador de tribunal y la organización “formal” en unidades.

Se acostumbra identificar los tribunales “no reformados” con los juzgados de letras, sin embargo, atendidas las modificaciones al Código Orgánico de Tribunales, dicha identificación no es exacta pues hay juzgados de letras en el país que cuentan con administrador y una organización administrativa formal.

Lo anterior determina que, en la actualidad, los juzgados de letras tengan una variedad de estructuras y competencias, desde que a algunos les toca conocer de procedimientos escritos (siempre con obligación de carpeta electrónica), mientras a otros al mismo tiempo les toca conocer de procedimientos reformados (laboral, garantía, familia), y otros cuentan con estructura administrativa reformada (donde existe la figura del Administrador de tribunal), suprimiendo el cargo de secretario y contando con dos o más jueces en el mismo juzgado.

Por ello es que, al tiempo de dilucidar qué son los denominados tribunales no reformados, se pueden conjugar dos criterios: el procedimiento conforme al cual conocen la materia de su competencia y,

por otra parte, la implementación de una administración profesional a cargo de un administrador, suprimiendo el cargo de secretario del tribunal. En consecuencia, para algunos será tribunal no reformado aquel juzgado de letras que conoce materias en las que el procedimiento no se ha reformado y, para otros, será no reformado un juzgado de letras que no tiene su estructura administrativa bajo la figura del Administrador del tribunal y, por ello, los que sí la tienen pueden ser calificados como reformados.

En razón de lo anterior, en este trabajo se abordará los dos tipos de tribunales que pueden calificarse como “no reformados”, haciendo referencia a los juzgados de letras en general, ya sean civiles o de competencia común, pues en ellos no se ha modificado el procedimiento escrito. Lo anterior, sin perjuicio de efectuar las precisiones pertinentes y debatir respecto de la definición de “tribunal no reformado”, efectuando una retroalimentación final.

Los juzgados de letras se encuentran regulados en el Título III del Código Orgánico de Tribunales y el artículo 27 del mismo dispone que se conforman por uno o más jueces con competencia en un mismo territorio jurisdiccional, sin embargo actuarán y resolverán unipersonalmente los asuntos sometidos a su conocimiento. En general, son aquellos órganos jurisdiccionales unipersonales del sistema judicial de nuestro país que están en la base de la estructura jerárquica del Poder Judicial. Su superior jerárquico son las Cortes de Apelaciones y poseen competencia –en cuanto a la materia– para el conocimiento de la generalidad de los asuntos civiles, en primera o única instancia y, a falta de tribunal especial, conocen en algunos casos de materias laborales, cobranza laboral, familia y garantía. Respecto al territorio jurisdiccional, corresponderá a una comuna o a una agrupación de estas.

Para entender su denominación, se debe indicar que al momento de ser creados fueron llamados juzgados “de letras” o “letrados” para distinguirlos de otros tribunales cuyos jueces carecían del título de abogado (“legos”). Hoy esa distinción no es relevante, pues todos los jueces que desempeñan sus funciones en tribunales del Poder Judicial deben ser abogados (“letrados”).

Los tribunales de letras, conforme al Código de Tribunales, se dividen entre juzgados de letras civiles y juzgados de letras con competencia común y, a su vez, entre estos últimos hay distintas denominaciones dependiendo de las materias que conozcan, existiendo así juzgados de letras que conocen – además de materias civiles– asuntos de familia, laborales, de cobranza laboral y de garantía.

En sus orígenes poseían competencia común (todas las materias). Sin embargo, desde la creación de los tribunales especiales como del trabajo, familia, y penales (juzgados de garantía y TJOP) su competencia se ha visto reducida. Por lo anterior, los tribunales de letras, conforme al Código de Tribunales, se dividen entre juzgados de letras civiles y juzgados de letras con competencia común y, a su vez, entre estos últimos hay distintas denominaciones dependiendo de las materias que conozcan, existiendo así juzgados de letras que conocen –además de materias civiles– asuntos de familia, laborales, de cobranza laboral y de garantía.

Así, conforme al Código Orgánico de Tribunales y de manera muy general, dentro de la denominación “juzgados de letras” se pueden distinguir:

- Juzgados Civiles o Juzgados de Letras en lo Civil, que solo conocen dicha materia.
- Juzgados Letras de Competencia Común (algunos autores los denominan “mixtos”), que además de asuntos civiles conocen de una o más materias propias de los tribunales especiales.
- Juzgados de Letras de Competencia Común, pero que cuentan con dos o tres jueces (artículos 27 bis y 27 ter COT) y con la figura del Administrador.

Ejemplificando lo recién señalado, y conforme a lo dispuesto en el artículo 34 del citado Código, en la Región del Maule existen:

- a. Juzgados civiles: dos en Curicó y cuatro en Talca, con competencia solo en materia civil y cada uno a cargo de un juez y un secretario; sin administración reformada.
- b. Juzgados de competencia común:
 - Dos tribunales en Linares y uno en Constitución y Parral, los que conocen de materia civil y laboral. Cada tribunal posee un juez y un secretario, sin que se haya reformado aún su estructura administrativa y conservando así el cargo de secretario al no haberse implementado el de administrador.

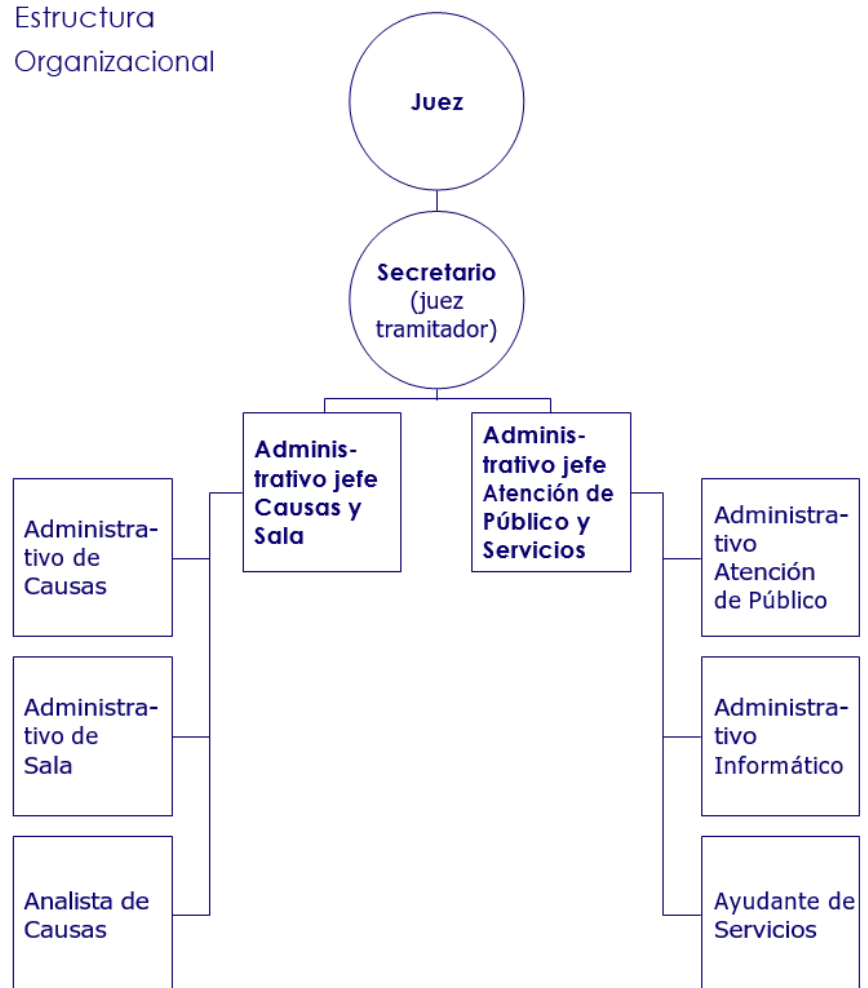
- Un tribunal en las comunas de Molina, San Javier y Cauquenes, los que conocen de materia civil, laboral y familia. Cuentan con dos jueces cada uno y con administración reformada, habiéndose implementado el cargo de administrador y la estructura correspondiente.
- Un juzgado en las comunas en Curepto, Licantén y Chanco con competencia en materia civil, laboral, familia y garantía. Estos tribunales mantienen la estructura original de los mismos, con dotación de un juez y un secretario, sin que se haya implementado en ellos la figura del Administrador.

2.2 Funcionamiento, composición y clasificación

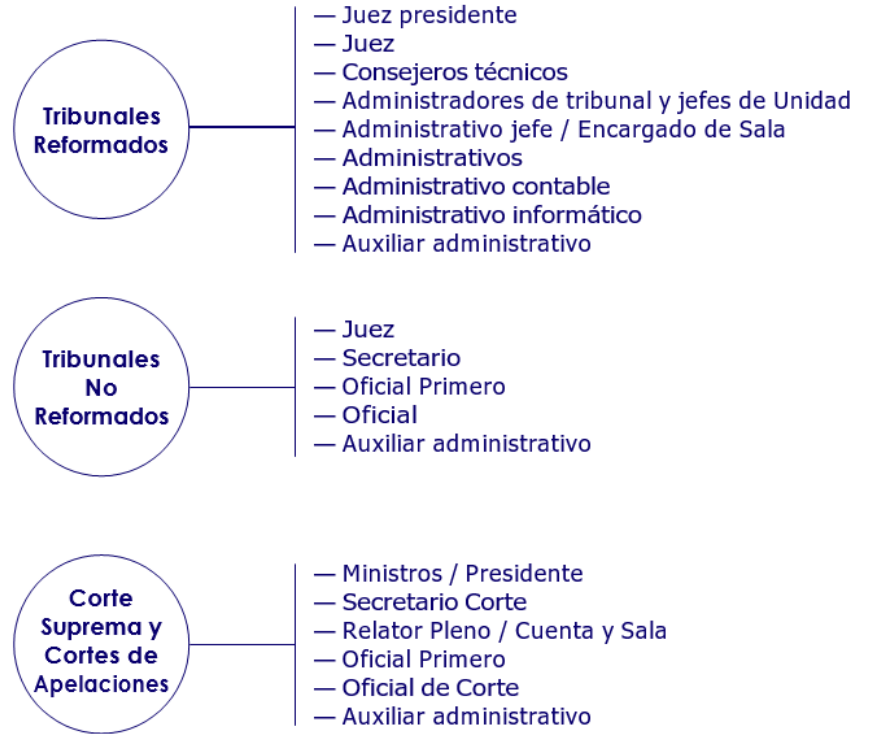
Como ya se dijo, los juzgados de letras se conforman por uno o más jueces con competencia en un mismo territorio jurisdiccional, si bien los magistrados actúan y resuelven unipersonalmente los asuntos sometidos a su conocimiento, siendo regulados en los artículos 27 a 48, ambos inclusive, del Código Orgánico de Tribunales.

En general, su composición está integrada por un juez y un secretario para cada tribunal. Sin embargo, en aquellos juzgados en que se ha modificado la administración, lo habitual es que haya más de un juez, no haya secretario y que todos los asuntos de carácter administrativos sean encabezados por un administrador. En estos casos, la planta de personal y las unidades en que se divida dependerá de su tamaño.

Estructura Organizacional



Clasificación familias de cargos



2.2.1 Aspectos comunes y diferencias

Los juzgados de letras tienen en común que, principalmente, se tramita por medio de un procedimiento escrito establecido en el Código de Procedimiento Civil, sin perjuicio de aquellos establecidos en leyes especiales y los especificados para determinadas audiencias orales. Se debe litigar mediante abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, salvo excepciones legales o que el juez lo autorice expresamente.

Como ya se adelantó, actualmente existen diferencias en la administración de estos pues en algunos hay administrador en otros no, algo en lo que se profundizará en el curso propiamente tal complementado con ejemplos, esquemas y videos.

2.3 Competencia de los juzgados no reformados

Materias y procedimientos de mayor aplicación y/o uso en tribunales de competencia civil

Objetivo

Que los funcionarios puedan conocer y comprender de manera sencilla la competencia, esto es, las materias que son de conocimiento de estos tribunales y los procedimientos de mayor uso en los mismos.

Previamente, se debe acentuar que en materia civil existen diversos procedimientos, los que se tramitan principalmente en forma escrita. Esto trae como consecuencia que las funciones desarrolladas por los empleados de un juzgado no reformado/civil son flexibles, es decir, se les puede asignar diversas tareas conforme sea necesario para el buen servicio judicial, incluso pueden ser traspasados de un tribunal a otro (destinación transitoria, comisión de servicios etcétera). Esta asignación de tareas toma en consideración, además, las fortalezas que pueda tener cada funcionario.

Tal flexibilización de funciones constituye una diferencia con aquellos tribunales con administración, en los cuales cada funcionario pertenece a una unidad y sus tareas se encuentran completamente descritas, siendo una eventual rotación de carácter excepcional y por un tiempo determinado. En general, esta se utiliza para capacitar al personal a fin de que esté en condiciones de ejercer cualquier cometido en caso de ausencia. La rotación se efectúa por la administración, con aprobación del juez presidente o el Comité de Jueces, en su caso. Y apunta a lo que se denomina polifuncionalidad de quienes se desempeñan en una unidad judicial, cuestión por demás relevante dentro del funcionamiento de los tribunales

Desde la entrada en vigencia de la ley de tramitación electrónica, el procedimiento civil se formaliza por medio de un sistema digital denominado SITCI (Sistema de Tramitación Civil), que convirtió el expediente físico en una “carpeta virtual”.

Si se toma como punto de partida la definición legal de jurisdicción, la facultad de conocer de las causas civiles y criminales, juzgarlas y de hacer ejecutar lo juzgado, podemos inmediatamente establecer una distinción en relación a los procedimientos que la ley establece, dependiendo del objetivo que se busca con ellos.

Los tribunales no reformados, desde el punto de vista de la competencia civil con la que cuentan, desarrollan su trabajo en virtud de los procedimientos que la ley ha definido para esos efectos.¹

Si se toma como punto de partida la definición legal de jurisdicción, la facultad de conocer de las causas civiles y criminales, juzgarlas y de hacer ejecutar lo juzgado², podemos inmediatamente establecer una distinción en relación a los procedimientos que la ley establece, dependiendo del objetivo que se busca con ellos.

De acuerdo a la definición a que se ha hecho referencia, es posible distinguir tres momentos de la jurisdicción: el conocimiento, la decisión y la ejecución. Nos centraremos en los dos últimos, por ser utilitarios para esta explicación.

Los tribunales, cuando conocen de una causa que se tramita ante ellos, la resuelven tomando una decisión respecto del conflicto que ha motivado el inicio de esa causa. Esa decisión –segundo momento jurisdiccional– tiene distintos caracteres: puede ser declarativa, es decir, simplemente declarar un derecho o una situación jurídica; puede ser constitutiva, esto es, constituye un estado jurídico nuevo; o puede ser de condena, o sea imponer a alguna de las partes el cumplimiento de una prestación.

En esta materia adquieren relevancia el procedimiento ordinario y el procedimiento sumario, los que, dependiendo de lo que se pida en la demanda respectiva, pueden provocar el pronunciamiento de una decisión declarativa, constitutiva o de condena.

En cuanto al tercer momento jurisdiccional, la ejecución, se justifica porque no solo basta para resolver un asunto la simple dictación de una decisión, sino que además es necesario que esa decisión se cumpla, se ejecute. Por este motivo, nos encontramos también con

1 Ver artículo 45 del Código Orgánico de Tribunales.

2 Artículo 1º del Código Orgánico de Tribunales.

procedimientos que buscan ese objetivo: hacer cumplir lo que se ha decidido. Aquí cobra relevancia fundamental el procedimiento ejecutivo.³

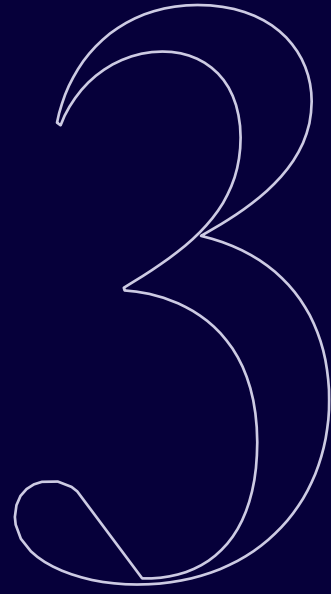
Ahora bien, en todos los procedimientos ya mencionados, el tribunal resuelve una contienda jurídica, entendida como un conflicto de intereses entre dos o más partes sobre algún punto de hecho y/o de derecho. Pero los tribunales no solo actúan cuando existe alguna divergencia o contraposición de intereses, sino que también lo hacen cuando no existe la señalada controversia. En tales casos, los tribunales conocen de los denominados actos judiciales no contenciosos, aquellos en que deben conocer y resolver por ordenarlo así una ley, pero en los que no se promueve contienda alguna entre partes.⁴

Entregaremos a continuación explicaciones esquemáticas de los procedimientos ordinario, sumario ejecutivo y de los actos judiciales no contenciosos.

-
- 3 También el procedimiento incidental de ejecución, pero por ser de mayor aplicación práctica nos referiremos solamente al procedimiento ejecutivo.
 - 4 Ver artículos 2º del Código Orgánico de Tribunales y 817 del Código de Procedimiento Civil.

Tribunales No
Reformados: nociones
básicas de organización y
funcionamiento

Material docente Academia Judicial



Aspectos y definiciones generales

3.1 Procedimiento ordinario

El procedimiento ordinario es de naturaleza declarativa por excelencia. Si se atiende a la cuantía del juicio en particular, se puede clasificar este procedimiento en juicio ordinario de mayor, de menor o de mínima cuantía.⁵ El más utilizado de todos es el juicio ordinario de mayor cuantía.

3.1.1 Procedimiento ordinario de mayor cuantía

Regulado en los artículos 253 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, este procedimiento presenta como una de sus características más relevantes el ser **supletorio**, esto es, sus normas se aplican a otro tipo de juicios que no tengan una regla especial diversa, de conformidad con lo que dispone el artículo 3º del Código antes señalado.

Se trata, además, de un procedimiento regido por la **escritura**, pues casi la totalidad de las actuaciones que se desarrollan a su alero son escritas.

La estructura básica de este procedimiento comprende tres fases: discusión, prueba y decisión:

- La fase de **discusión** comprende diversos trámites, entre los que se cuentan la demanda, la contestación de la demanda, la eventual reconvencción, la réplica y la dúplica. En ellos -particularmente en la demanda y en la réplica- se insertan la o las acciones que hace valer el demandante (acción de indemnización de perjuicio, acción de nulidad de contrato, por citar dos ejemplos) y en la contestación y en la dúplica se plantean las excepciones, defensas y alegaciones del demandado.

5 Mayor cuantía: 500 UTM o más; menor cuantía: más de 10 UTM y hasta 500 UTM; mínima cuantía: cuando no se exceda las 10 UTM, todo ello de acuerdo a los artículos 698 y 703 del Código de Procedimiento Civil.

La demanda contiene la pretensión del demandante, del actor. En ella, esta parte indica los argumentos de su postura y la petición concreta que realiza al tribunal. Tal petición es importante, porque a partir de ella comienza a definirse el radio de competencia que tendrá el tribunal para dictar la sentencia definitiva que resuelva el asunto de que se trata.

- La fase de **prueba** comienza con la dictación de la resolución que recibe la causa a prueba, esto es, aquella que fija los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que versa el juicio respectivo. Luego le sigue el término probatorio, periodo en el cual las partes presentan sus pruebas al tribunal.
- La fase de **decisión** está constituida por la dictación de la sentencia definitiva por parte del tribunal, resolución que define la cuestión o asunto que ha sido el objeto del juicio respectivo.

3.1.1.1 Trámites del procedimiento o juicio ordinario de mayor cuantía

La demanda y sus requisitos

La demanda generalmente es el escrito inicial del juicio ordinario. Decimos *generalmente* porque, en ciertas oportunidades, este procedimiento se inicia por alguna medida prejudicial, tal como lo dispone el artículo 178 del Código Orgánico de Tribunales.

La demanda contiene la pretensión del demandante, del actor. En ella, esta parte indica los argumentos de su postura y la petición concreta que realiza al tribunal. Tal petición es importante, porque a partir de ella comienza a definirse el radio de competencia que tendrá el tribunal para dictar la sentencia definitiva que resuelva el asunto de que se trata.

Los **requisitos** para la presentación de una demanda se encuentran mencionados en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil y son los siguientes:

- Designación del tribunal ante el que se entabla.
- Nombre, domicilio y profesión u oficio del demandante y de la o las personas que lo representan y la naturaleza de esa representación.
- El nombre, domicilio y profesión u oficio del demandado.
- La exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho en que se apoya.

- La enunciación precisa y clara de las peticiones que se sometan al fallo del tribunal.

Además de estos requisitos, la demanda debe cumplir con lo que dispone la Ley N° 18.120 sobre comparecencia en juicio.

Notificación del demandado y emplazamiento

La demanda, una vez recibida por el tribunal respectivo, debe ser proveída, esto es, el tribunal debe dictar una resolución en relación a ella. Esta resolución es un decreto que da “traslado” al demandado, o sea, le permite a esa parte que pueda señalar lo que estime pertinente en relación a la demanda.

La forma de “avisarle” al demandado que existe una demanda presentada en su contra es a través de una notificación personal, entendida como la entrega que se le hace al demandado de una copia de la demanda y de la resolución que recayó en ella. Este trámite lo efectúa un receptor judicial, que es un ministro de fe.

Una vez efectuada la **notificación**, comienza a correr un plazo para que el demandado pueda defenderse a través de la contestación o mediante la oposición de alguna otra excepción. Este plazo dependerá del lugar en que fue notificado el demandado:

- Si el demandado fue notificado en la comuna en donde funciona el tribunal que conoce de la demanda, el plazo es de 15 días.
- Si el demandado fue notificado dentro del territorio jurisdiccional del tribunal pero fuera de la comuna en que tiene su asiento, el plazo es de 18 días.
- Si el demandado fue notificado fuera del territorio jurisdiccional del tribunal o fuera del territorio nacional, el plazo es de 18 días más tabla de emplazamiento.⁶

6 Artículos 258 y 259 del Código de Procedimiento Civil.

La notificación válida de la demanda y el plazo para contestar la misma constituyen lo que se denomina el **emplazamiento** en primera instancia.

Contestación de la demanda

La contestación de la demanda es, por decirlo de algún modo, la respuesta que el demandado le plantea al demandante ante sus fundamentos y peticiones. Este escrito, junto con la demanda, constituyen los escritos fundamentales de la discusión. Del contenido de ambos se delimita en gran parte la controversia, tanto en lo que respecta a los hechos como en lo relativo al derecho.

La contestación, al igual que la demanda, debe cumplir con ciertos requisitos de contenido, los que están mencionados en el artículo 309 del Código de Procedimiento Civil. Ellos son:

- La designación del tribunal ante el cual se presenta.
- El nombre, domicilio y profesión u oficio del demandado.
- Las excepciones que se oponen a la demanda y la exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho en que se apoyan.
- La enunciación precisa y clara de las peticiones que se sometan al fallo del tribunal.

En cuanto a las excepciones que puede oponer el demandado, es necesario hacer una distinción en cuanto a su naturaleza. Existen las denominadas **excepciones dilatorias**, que son aquellas que miran a los requisitos procesales y las formas del procedimiento (ineptitud del libelo, por ejemplo); también las **perentorias**, esto es, aquellas que atacan el fondo de la acción del demandante (pago o prescripción de una deuda, por ejemplo).

En la contestación de la demanda se deben insertar las excepciones perentorias, porque las dilatorias deben oponerse dentro del término de emplazamiento, esto es, en el plazo que el demandado tiene para contestar la demanda.

Por último, hay algunas excepciones que, a pesar de ser perentorias, pueden promoverse en la misma oportunidad que las dilatorias. Ellas son la **cosa juzgada** y la **transacción**. Además, las excepciones de prescripción, cosa juzgada, transacción y pago efectivo de la deuda cuando esta se funde en un antecedente escrito, pueden formularse en cualquier estado del juicio, con las limitantes que señala el artículo 310 del Código de Procedimiento Civil.

Reconvención

El demandado no solo puede defenderse de la demanda deducida en su contra mediante la oposición de excepciones, sino que también puede “demandar al demandante”, lo que hará mediante una reconvención.

La reconvención, en términos sencillos, es la demanda que el demandado deduce en contra de la parte demandante. Debe plantearla en su escrito de contestación de la demanda y debe dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 254 y 261 del Código de Procedimiento Civil, en su caso.

Esta reconvención puede deducirse cuando el tribunal tenga competencia para conocer de ella en cuanto demanda. Su tramitación es la de una demanda común y el fallo de la reconvención debe hacerse conjuntamente con la demanda principal.

Réplica y dúplica

La réplica y la dúplica son trámites que las partes pueden utilizar para ampliar, adicionar o modificar las acciones y excepciones que hayan formulado en la demanda y en la contestación, respectivamente, pero no se podrán alterar las que sean objeto principal del pleito.

Una vez contestada la demanda, el tribunal da traslado al demandante para evacuar el trámite de réplica. Presentada la réplica o transcurrido el plazo sin que ello haya ocurrido, el tribunal debe dar traslado al demandado para evacuar la dúplica.

En ambos casos, el plazo con que cuentan las partes es de seis días.

Conciliación

Una vez concluida la fase de discusión, el legislador instauró un momento en el procedimiento ordinario de mayor cuantía para que las partes, con la intervención del tribunal, puedan acordar el término total o parcial del conflicto jurídico que existe entre ellos. Este trámite es la conciliación y se trata de un mecanismo de autocomposición consagrado en la ley.

Consiste en que el juez le propone bases de arreglo a las partes, con la finalidad de dar por terminado el pleito. Esto se lleva a cabo en una audiencia a la que el tribunal cita a las partes. Si se llega a acuerdo total o parcial, se levanta un acta que equivale a una sentencia firme para todos los efectos legales.

Prueba

En los juicios no basta solamente con afirmar algo, sino que es necesario probarlo. Esta acreditación se lleva a cabo a través de la prueba que presenten las partes.

Esta fase, empero, es eventual. En efecto, puede ocurrir que de los escritos de la fase de discusión no se desprenda la existencia de hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, o que el demandado acepte llanamente las peticiones del demandante. Incluso puede ocurrir que las mismas partes pidan que el pleito se falle sin más trámite.

En todas estas hipótesis no se abrirá el periodo de prueba y el tribunal, una vez que el demandado evacue el trámite de dúplica, deberá citar a las partes a oír sentencia, esto es, la causa quedará en estado de dictar sentencia definitiva que resuelva el asunto.

Sin embargo, en general lo que sucede en la gran mayoría de los juicios es que el periodo de prueba se verifique. Ello ocurre porque los fundamentos de hecho y de derecho en que cada parte asila sus alegaciones son contrapuestos. De esa manera, surge controversia en dichas materias, fundamentalmente en lo que a los hechos se refiere, la que debe ser dilucidada a través de las probanzas de uno y otro.

La prueba, en general, busca acreditar hechos, en particular, aquellos que sean sustanciales, pertinentes y controvertidos. Las cuestiones de derecho no se prueban.

La prueba, en general, busca acreditar hechos, en particular, aquellos que sean sustanciales, pertinentes y controvertidos. Las cuestiones de derecho no se prueban.

Ahora, no cualquier hecho requiere de prueba, porque hay algunos que no la necesitan, como ocurre por ejemplo con los hechos no controvertidos, con los hechos notorios, hechos negativos, etcétera.

Resolución que recibe la causa a prueba

El tribunal, una vez terminada la fase de discusión y cumplido con el trámite de la conciliación, deberá determinar los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá versar la prueba. Ello lo hace mediante la dictación de una resolución que se denomina, en jerga judicial, el auto de prueba.

Notificación del auto de prueba

La resolución que recibe la causa a prueba debe notificarse a las partes por cédula, esto es, poniendo a disposición de ellas una copia de la misma a través de un receptor judicial.

Recursos

Cuando las partes no estén de acuerdo con los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos fijados por el tribunal, pueden presentar un recurso de reposición solicitando a dicho órgano que los modifique, que suprima algunos o que agregue otros.

Para el caso que no se acoja este recurso, se puede presentar de manera subsidiaria un recurso de apelación conjuntamente con la reposición, para que sea la Corte de Apelaciones respectiva la que decida en relación a lo solicitado.

Término probatorio

El término probatorio comienza a correr una vez notificada la resolución que recibe la causa a prueba a la última de las partes.

Este periodo de prueba es, por regla general, de veinte días, pudiendo aumentarse ese término en virtud de algunas causales expresamente establecidas por el legislador.

Medios de prueba

La ley contempla una serie de medios de prueba que pone a disposición de las partes, para que puedan hacer uso de ellos a fin de acreditar los hechos que a cada uno le corresponde.

En este aspecto –la carga de la prueba–, el principio a observar es el que indica el artículo 1698 del Código Civil, esto es, incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o esta.

De acuerdo al artículo 341 del Código de Procedimiento Civil, los medios de pruebas de que pueden hacer uso las partes son:

- Instrumentos
- Testigos
- Confesión de parte
- Inspección personal del tribunal
- Informes de peritos
- Presunciones.

Observaciones a la prueba

Una vez vencido el término probatorio, se abre un plazo de diez días en el que las partes pueden efectuar las observaciones que la rendición de la prueba les haya merecido.

Citación para oír sentencia

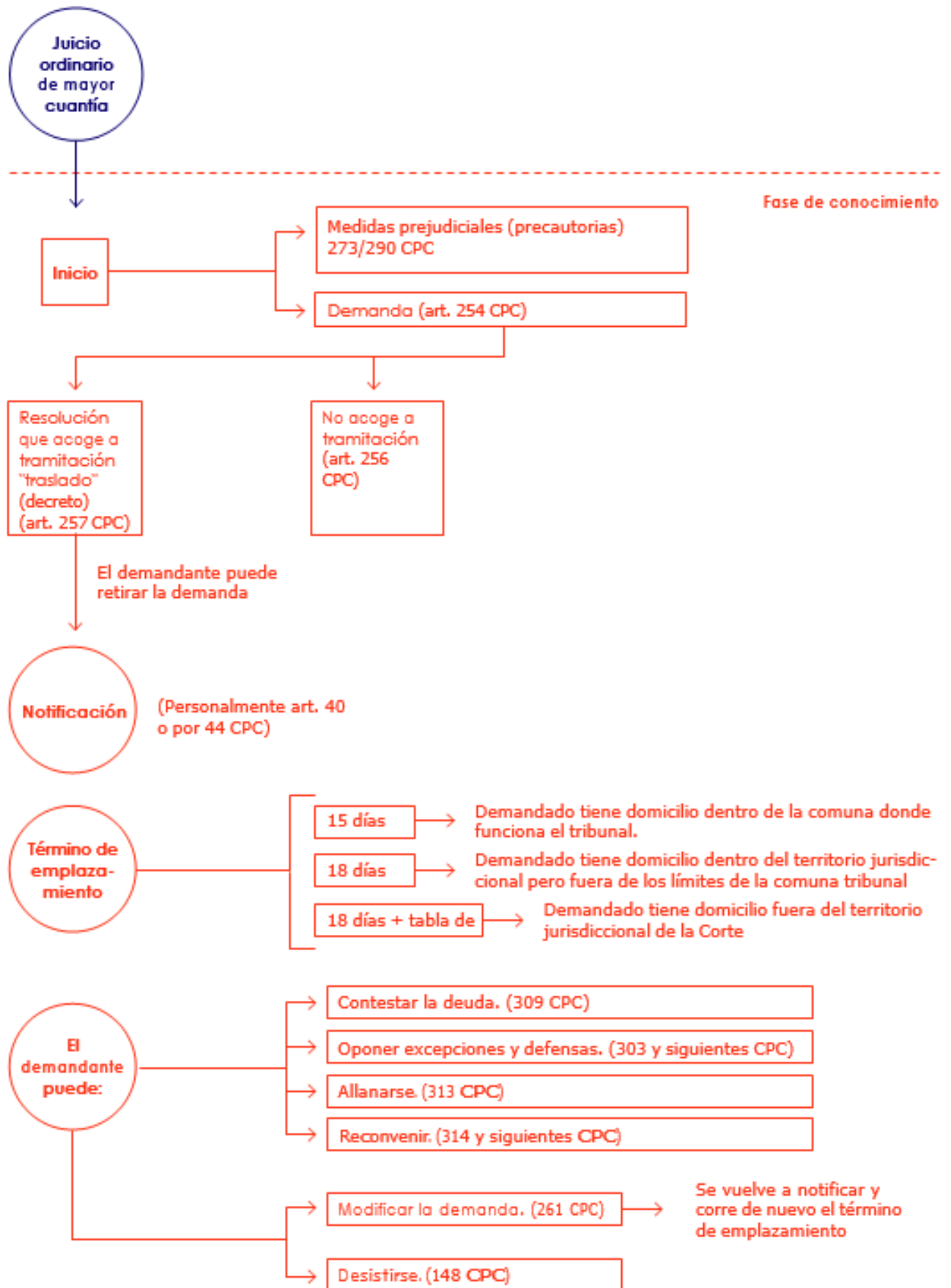
Una vez vencido el plazo para efectuar observaciones a la prueba, se hayan efectuado ellas o no, el tribunal citará a las partes a oír sentencia. Luego de ello, no se admitirán escritos ni pruebas de ninguna especie.

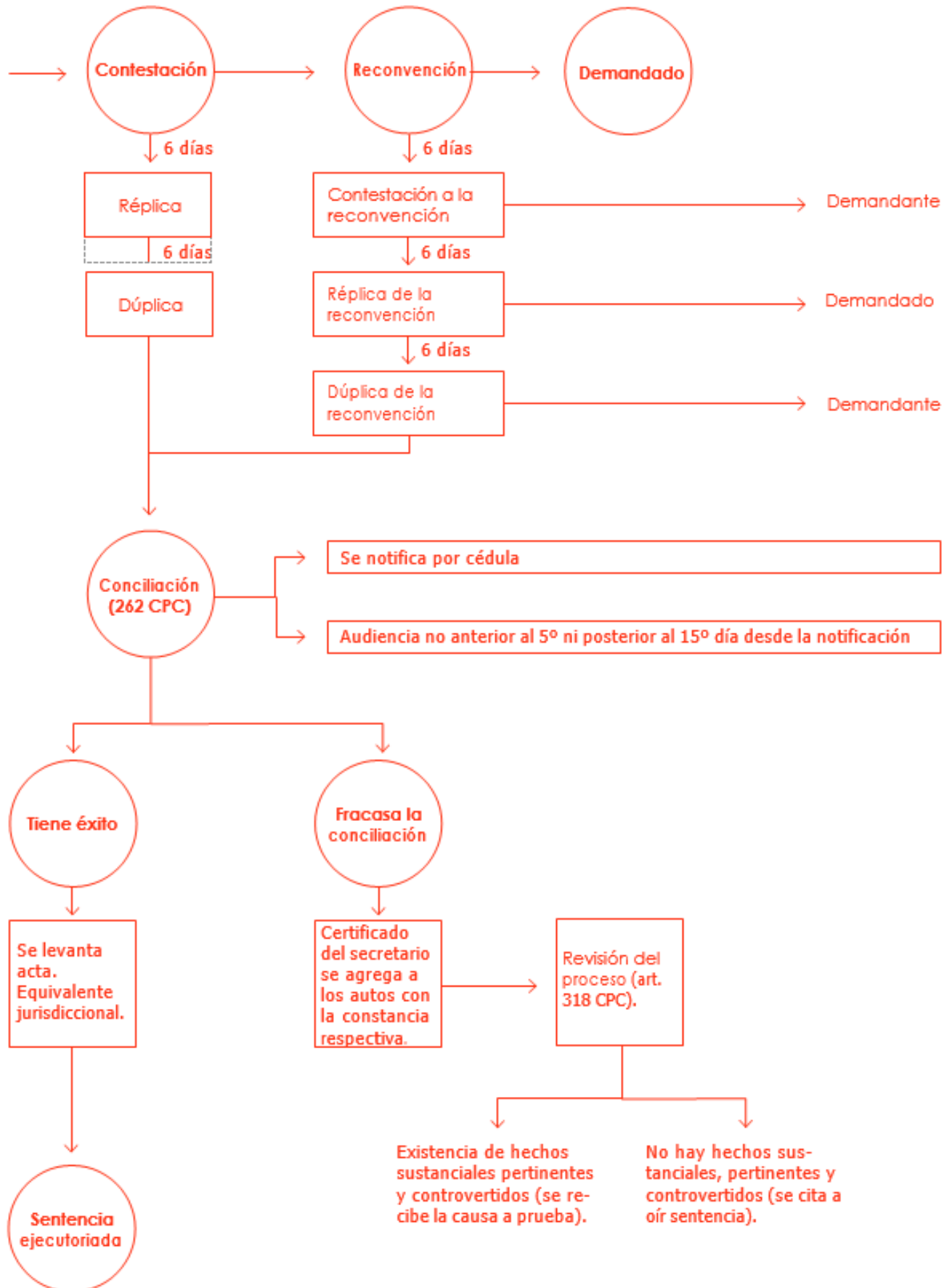
Plazo para dictar sentencia

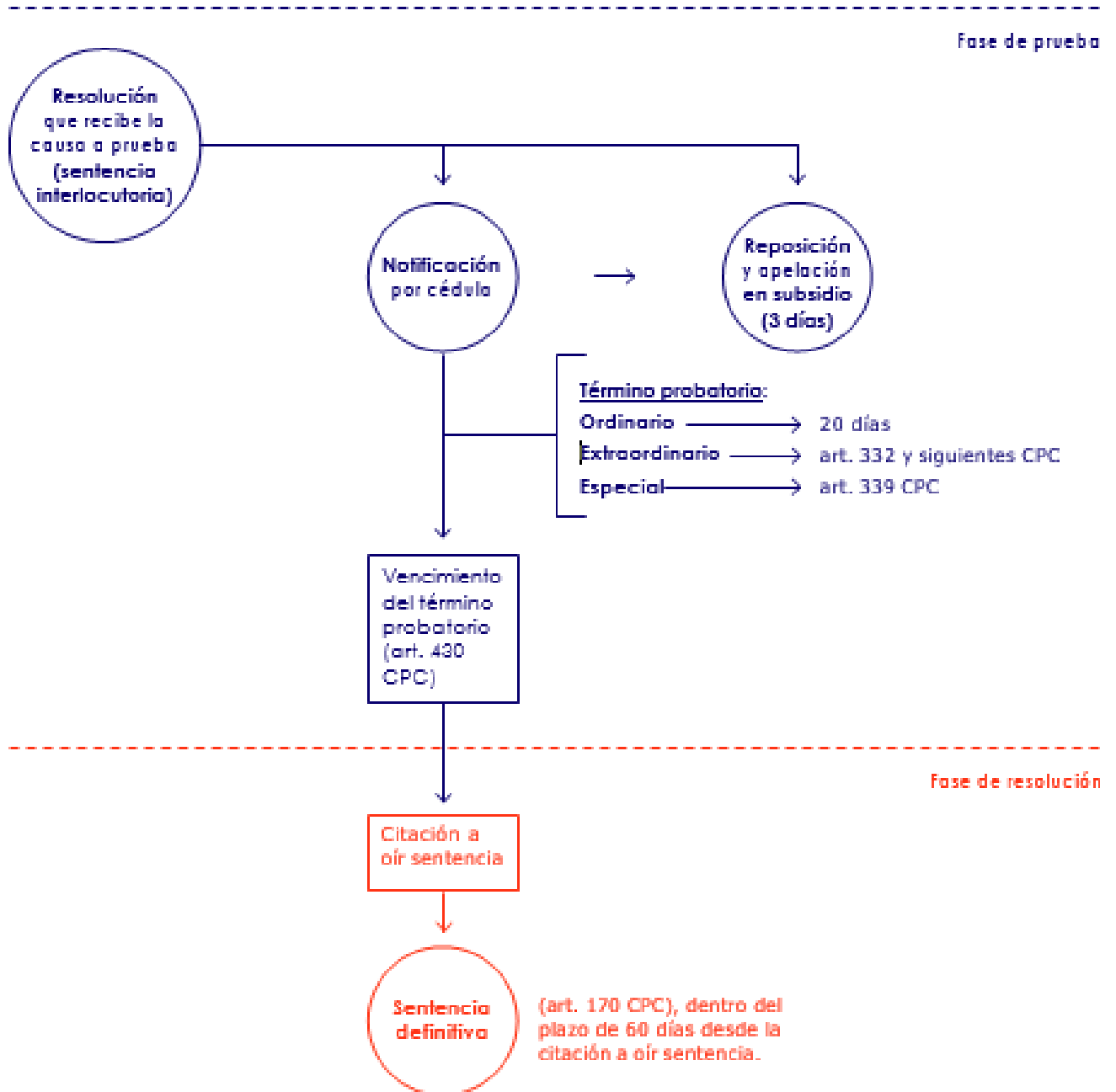
El plazo es de sesenta días desde que la causa quedó en estado de dictarse sentencia, de acuerdo al artículo 162 inciso tercero del Código de Procedimiento Civil.

Requisitos de la sentencia definitiva

La sentencia definitiva que se dicte debe cumplir con los requisitos que establece el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil.







3.1.2 Procedimiento ordinario de menor cuantía

Encuentra su regulación en los artículos 698 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, siendo aplicado siempre que el legislador no haya previsto un procedimiento especial y cuando la cuantía del juicio sea superior a 10 pero inferior a 500 Unidades Tributarias Mensuales.

Se caracteriza por ser un procedimiento más breve y concentrado que el juicio ordinario de mayor cuantía y, tal como en este, la decisión que adopte el tribunal puede ser declarativa, constitutiva o de condena.

Se tramita de acuerdo a las reglas del procedimiento ordinario de mayor cuantía con las siguientes modificaciones:

- Plazo para contestar la demanda: es de ocho días y el aumento del término de emplazamiento no puede exceder de veinte días.
- Se omiten los escritos de réplica y dúplica. Misma cosa en caso de deducirse reconvencción: no se contemplan réplica y dúplica.
- El término probatorio tiene una duración de quince días.
- El plazo para hacer observaciones a la prueba es de seis días.
- El plazo para dictar sentencia definitiva es de quince días.

3.1.3 Procedimiento ordinario de mínima cuantía

Se encuentra regulado en el artículo 703 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, siendo aplicado siempre que el legislador no haya previsto un procedimiento especial y cuando la cuantía del juicio no sea superior a 10 UTM.

Se caracteriza por ser un procedimiento verbal y con mayor informalidad que los restantes procedimientos ordinarios, además de ofrecer cualidades de brevedad y concentración.

La decisión que se dicte en él puede ser declarativa, constitutiva o de condena.

Tramitación

- La demanda puede interponerse verbalmente o por escrito.
- El tribunal cita a una audiencia para no antes del tercer día desde la resolución que recae en la demanda.
- La demanda y la primera resolución se notificarán al demandado de manera personal por receptor o un vecino de confianza del tribunal, o un miembro de Carabineros.
- En la audiencia, el demandado podrá oponer las excepciones dilatorias y perentorias que estime procedentes. Igualmente, podrá deducir reconvencción cumpliendo con los mismos requisitos para esta indicados en el procedimiento ordinario de mayor cuantía, pero además deberá tener por objeto enervar la acción

deducida o estar íntimamente ligada con ella. Luego de escuchar a las partes, el tribunal los llamará a un avenimiento y, en caso de producirse, se levantará un acta.

- Contestada la demanda o en rebeldía del demandado, el juez resolverá si recibe o no la causa a prueba. En la afirmativa, fijará los puntos sobre los que la misma deba recaer, señalando una audiencia para recibirla. En caso contrario, citará a las partes a oír sentencia.
- En cuanto a la prueba, existen normas especiales para la prueba instrumental, testimonial, confesional, pericial y de inspección personal del tribunal.
- Una vez concluida la recepción de la prueba, el tribunal citará a las partes a oír sentencia, la que deberá dictarse en el plazo de sesenta días desde la audiencia de contestación.
- La sentencia deberá cumplir con los requisitos de contenido que indica el artículo 725 del Código de Procedimiento Civil.

3.2 Procedimientosumario

Se encuentra regulado en los artículos 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil. En su formulación legal, caracterizada por la aplicación de la oralidad, la existencia de una audiencia de contestación y conciliación, y plazos acotados de tramitación, se ve plasmada una idea de celeridad en la resolución del asunto. Sin embargo, cuando de lo que ocurre en la práctica hablamos, este aspecto queda desplazado a un lugar secundario.

Se trata de un procedimiento cuya decisión, al igual que lo que ocurre con los procedimientos ordinarios, puede ser declarativa, constitutiva o de condena, dependiendo de la pretensión que haga valer el demandante.

Tiene una aplicación general y otra especial. La **aplicación general** está consagrada en el artículo 680 inciso primero del Código de Procedimiento Civil, esto es, se aplica cada vez que la acción deducida requiera, por su naturaleza, una tramitación rápida para que sea eficaz. La **aplicación especial**, a su turno, está regulada en el inciso segundo de la norma ya referida y se aplica en los casos que previamente definió el legislador: por ejemplo, cuando la ley señale que se debe proceder breve y sumariamente o en otra forma análoga; a las cuestiones relativas a las servidumbres legales y naturales; a los juicios sobre depósito necesario y comodato precario, etcétera.

3.2.1 Estructura del procedimiento

3.2.1.1 Puede comenzar por una demanda o una medida prejudicial. La demanda debe cumplir con los requisitos del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil y con la Ley N° 18.120.

3.2.1.2 Ante una demanda que cumpla con los requisitos previamente mencionados, el tribunal debe citar a las partes a una audiencia de contestación y conciliación para el quinto día posterior a la

notificación del demandado. Este plazo puede ampliarse dependiendo del lugar en que fue notificado el demandado, de conformidad con el artículo 259 del Código de Procedimiento Civil.

3.2.1.3 La audiencia tiene por objeto recibir contestación del demandado, la que puede ser escrita o verbal, y luego de ello procede el trámite de la conciliación. Hay que distinguir si a la misma asisten ambas partes o si solo asiste una de ellas.

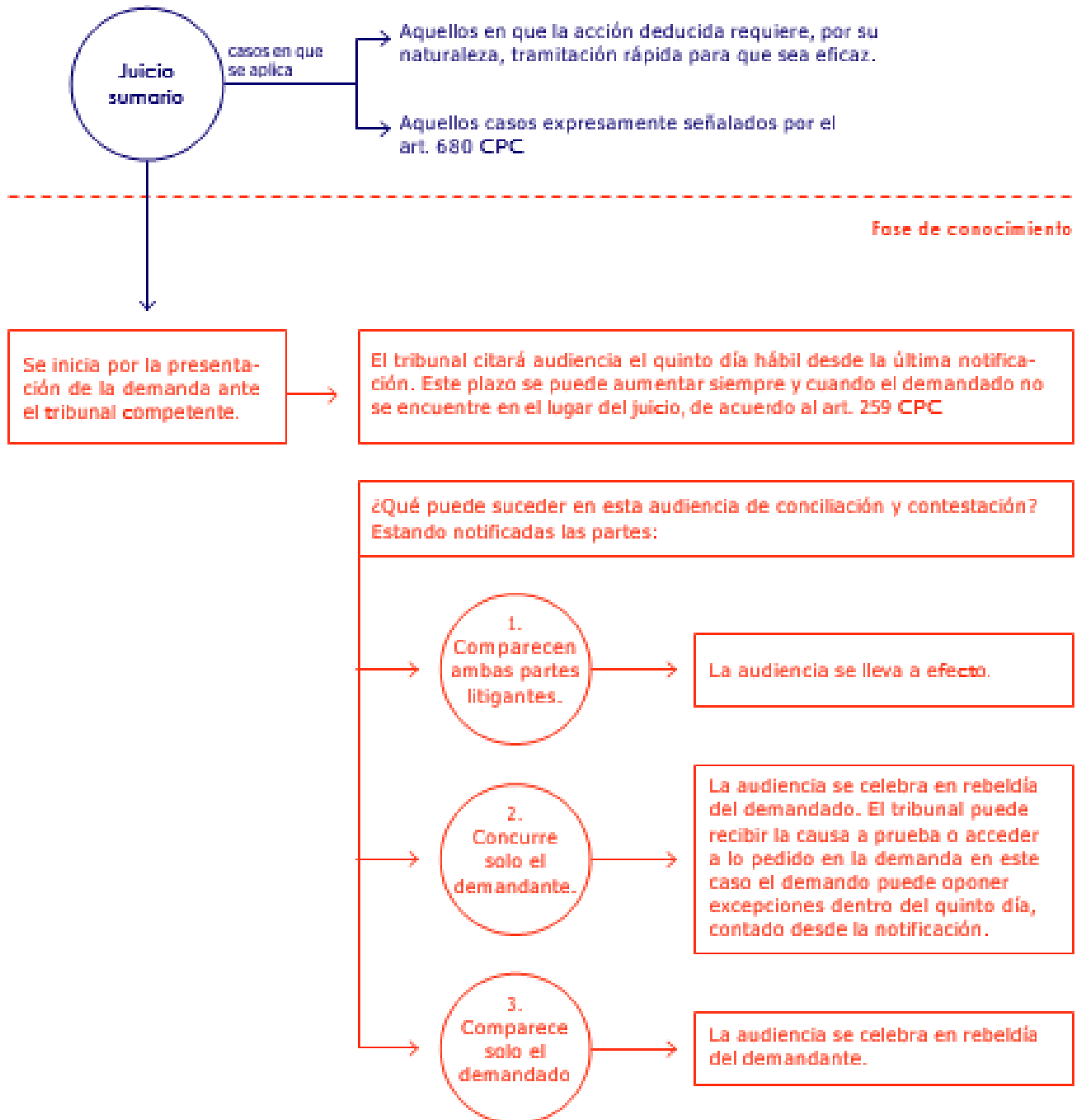
- **Asisten ambas partes:** se ratifica la demanda por el demandante, se contesta la demanda por el demandado y luego de ello se efectúa el trámite de la conciliación.
- **Solo asiste el demandante:** se tiene por evacuado el trámite de la contestación en rebeldía del demandado y queda frustrado el trámite de la conciliación; además, a petición del demandante y siempre que exista motivo plausible, el tribunal puede acceder provisionalmente a la demanda.
- **Solo asiste el demandado:** el procedimiento continúa en rebeldía del demandante.

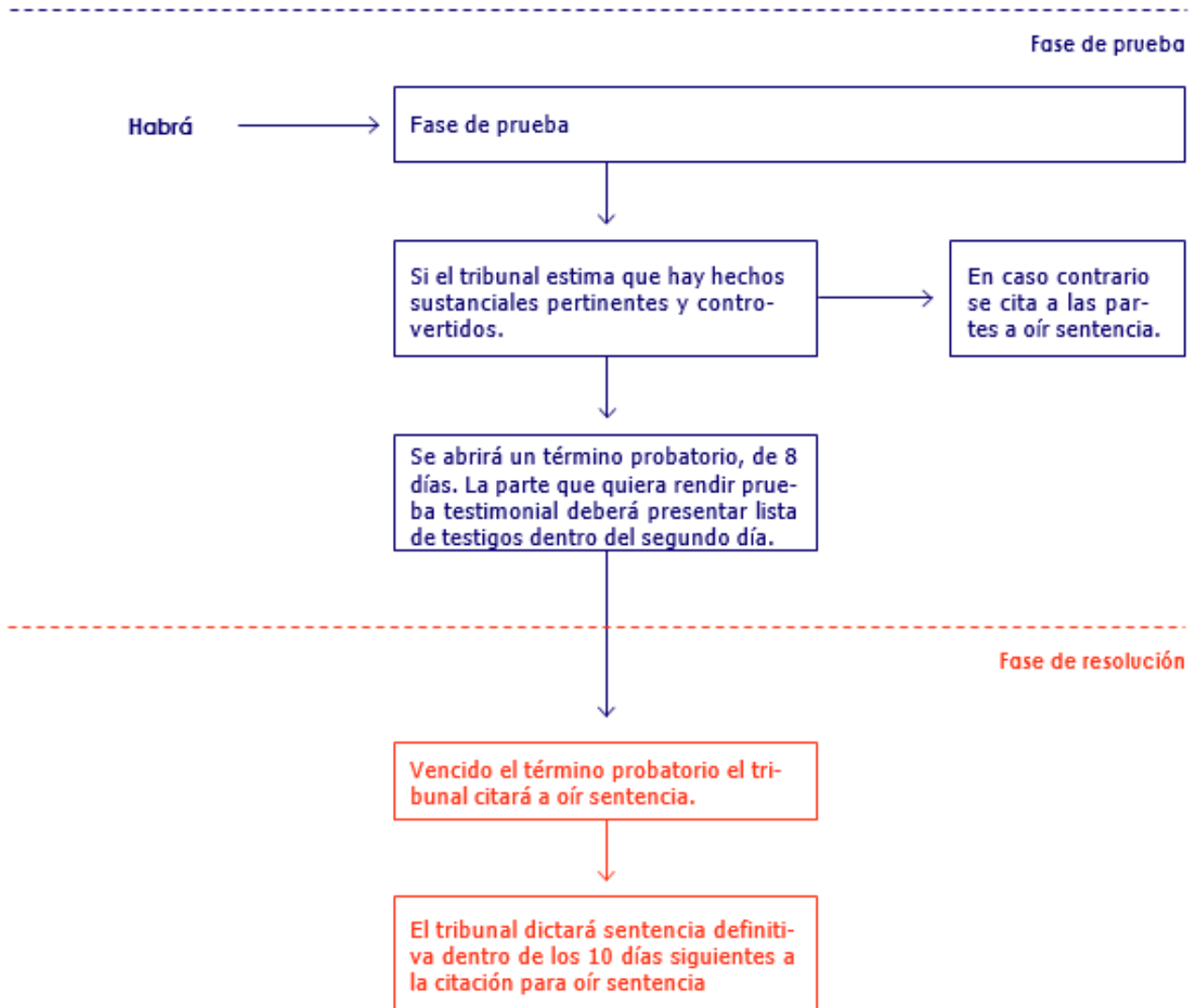
3.2.1.4 Concluida la audiencia de contestación y conciliación, el tribunal debe recibir la causa a prueba en caso de estimar que existen hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos.

3.2.1.5 El término probatorio es de ocho días, pues se aplican las reglas de los incidentes en este aspecto; el plazo antes indicado comienza a correr desde la notificación de la resolución que recibe la causa a prueba y, dentro de los dos primeros días del término probatorio, se debe acompañar la lista de testigos de los que piense valerse cada parte.

3.2.1.6 Una vez vencido el término probatorio, el tribunal deberá citar a las partes a oír sentencia, sin contemplar un término para realizar observaciones a la prueba rendida.

3.2.1.7 La sentencia debe dictarse en el término de diez días y, por aplicación supletoria, debe cumplir con los requisitos del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil.





3.3 Procedimiento ejecutivo

Como se explicitara con anterioridad, no basta solo con obtener la dictación de una sentencia que acoja la demanda que ha presentado el demandante sino que, además, se requiere que esa sentencia se cumpla.

El cumplimiento puede ser voluntario, como por ejemplo cuando el demandado cumple de propia iniciativa con lo que ordenó la sentencia, sin necesidad de iniciar un procedimiento para esos efectos; o bien puede ser forzado, caso este último en el que juega un rol fundamental el procedimiento ejecutivo.

El procedimiento o juicio ejecutivo reconoce su principal clasificación en aquella que distingue entre juicio ejecutivo de obligación de dar, de obligación de hacer y de obligación de no hacer, dependiendo de la naturaleza de la obligación que se trata de cumplir.

3.3.1 Clasificación

El procedimiento o juicio ejecutivo reconoce su principal clasificación en aquella que distingue entre juicio ejecutivo de obligación de dar, de obligación de hacer y de obligación de no hacer, dependiendo de la naturaleza de la obligación que se trata de cumplir.

En este trabajo, solo nos referiremos al juicio ejecutivo de **obligación de dar**, por ser el de mayor utilización práctica.⁷

3.3.2 Estructura básica

El **juicio ejecutivo** se tramita fundamentalmente en dos cuadernos: el principal y el de apremio.

En el **cuaderno principal** se contienen todas las actuaciones que comprenden la discusión y su decisión. Esta discusión está referida fundamentalmente a las excepciones opuestas por el ejecutado. En el **cuaderno de apremio**, en tanto, se contienen las actuaciones que buscan el cumplimiento compulsivo de la obligación que origina la ejecución (embargo, tasación de bienes, remate, etcétera).

7 De hecho, la principal carga de trabajo de los tribunales en lo que a competencia civil se refiere está constituida por esta clase de juicios.

La obligación que conste en el título ejecutivo, no debe estar prescrita (prescribe en un año desde que se hizo exigible), debe ser líquida o liquidable mediante simples operaciones aritméticas y debe ser actualmente exigible, esto es, no estar sujeta a un plazo, modo o condición.

Además, pueden existir otros dos cuadernos: el de **tercerías** (de dominio, de posesión, de prelación y de pago) y el de **incidentes**.

Los presupuestos del juicio ejecutivo son existencia de un título ejecutivo, obligación no prescrita, líquida y actualmente exigible. El **título ejecutivo** es aquel que da cuenta de un derecho y de una obligación indubitada, al que la ley le asigna fuerza para obtener el cumplimiento de la señalada obligación.

Los títulos ejecutivos son creados por ley y entre ellos están las sentencias interlocutorias o definitivas firmes, las copias autorizadas de escrituras públicas, el acta de avenimiento, algunos títulos de créditos como el pagaré o la letra de cambio, la copia de facturas, etcétera.

La obligación que conste en el título ejecutivo, además, no debe estar prescrita (prescribe en un año desde que se hizo exigible), debe ser líquida o liquidable mediante simples operaciones aritméticas y debe ser actualmente exigible, esto es, no estar sujeta a un plazo, modo o condición.

En caso de no contar con un título ejecutivo, o en la hipótesis de que este no sea perfecto, o tratándose una obligación que no es líquida, debe procederse antes de la demanda con una gestión preparatoria para allanar la vía ejecutiva que se va a utilizar.

3.3.2.1 Cuaderno principal

Se inicia con la demanda ejecutiva, que debe cumplir con los requisitos del artículo 254 del Código de Procedimiento Civil y con la Ley N° 18.120, sobre comparecencia en juicio.

Al demandado -que en este tipo de procedimiento se denomina ejecutado- se le notifica la demanda y, además, se le requiere de pago, esto es, se le pide que pague la deuda exigida en la demanda. Ello lo efectúa un receptor judicial por orden del tribunal, la que se contiene en la resolución que se llama mandamiento de ejecución y embargo. Si el demandado paga, se termina el juicio. Si no lo hace, se deben embargar bienes de su propiedad suficientes para asegurar el cumplimiento de la obligación.

Una vez requerido de pago, el ejecutado puede defenderse. Esta defensa es limitada, pues solo puede hacer uso de las excepciones que le señala la ley en el artículo 464 del Código de Procedimiento Civil. El plazo para oponer estas excepciones varía dependiendo del lugar en que el ejecutado fue requerido de pago, desde un mínimo de cuatro hasta un máximo de ocho días más tabla de emplazamiento.

Luego de opuestas las excepciones, el tribunal le da la posibilidad al ejecutante para que, en el plazo de cuatro días, responda a las mismas.

Con esa respuesta, o en rebeldía del ejecutante, el tribunal se pronuncia acerca de la admisibilidad de las excepciones. Si las considera admisibles, las recibirá a prueba. Si las considera inadmisibles o estima que no se requiere de prueba, deberá dictar sentencia definitiva desde luego.

El término probatorio es de diez días y la sentencia definitiva, en su caso, deberá dictarse en el plazo de diez días. Dicha sentencia Puede ser absolutoria o condenatoria y, en este último caso, puede ser de pago o de remate, dependiendo de si es necesario o no realizar otros trámites para obtener el pago de lo adeudado.

3.3.2.2 Cuaderno de apremio

Se inicia con la resolución denominada mandamiento de ejecución y embargo. Si el ejecutado no paga al requerírsele de pago, se debe proceder al embargo de sus bienes, diligencia que efectúa el receptor judicial. El embargo puede recaer en bienes muebles y/o inmuebles.

Dichos bienes deben ser transformados en dinero para pagar la deuda. Si se trata de bienes muebles, deben venderse en remate por martillero judicial. Si son bienes inmuebles, se deben vender en pública subasta realizada en el tribunal que conoce de la causa, luego de realizarse una serie de actuaciones previas para asegurar, entre otras cosas, la debida publicidad del remate y la fijación de un precio mínimo del bien a subastar.

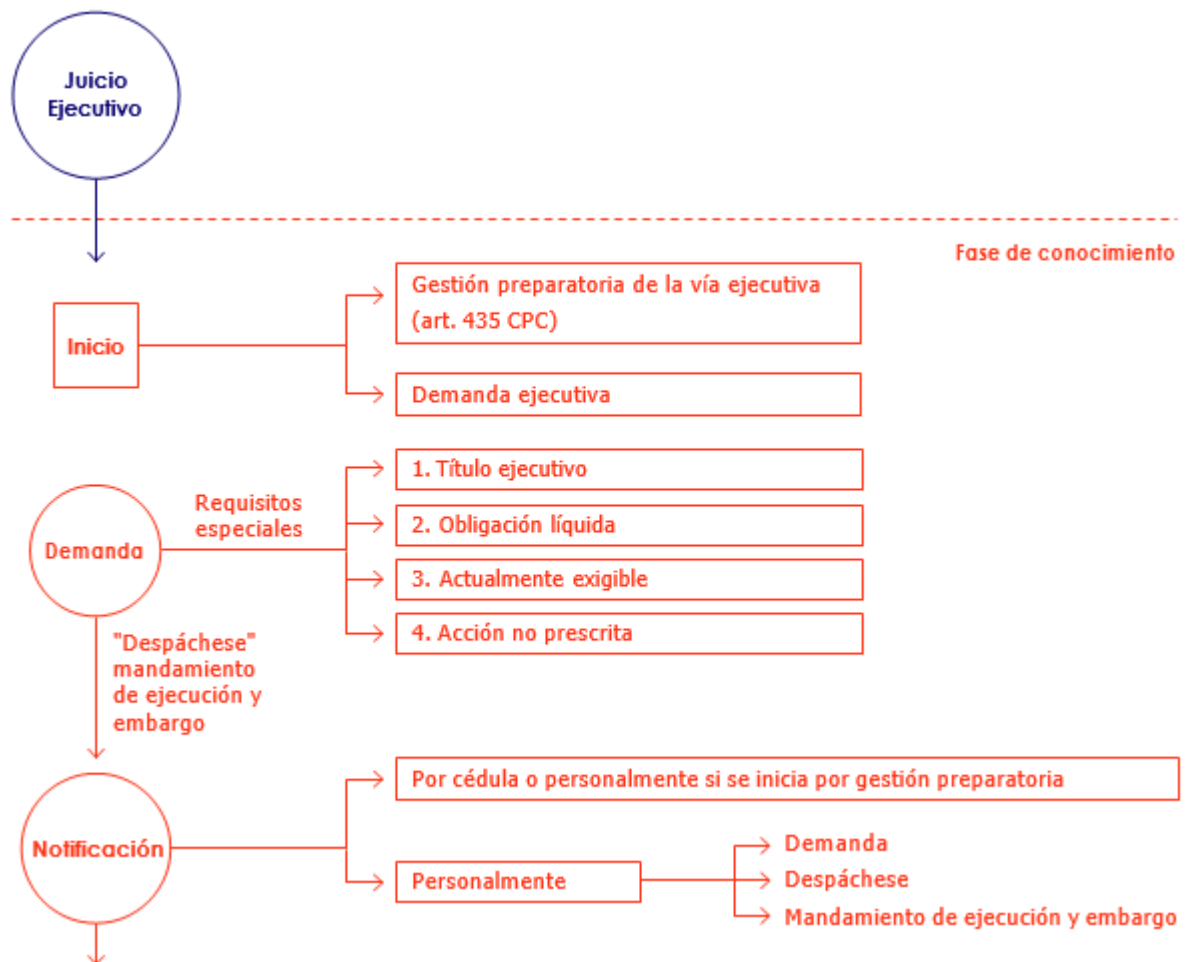
3.3.2.3 Cuaderno de tercerías

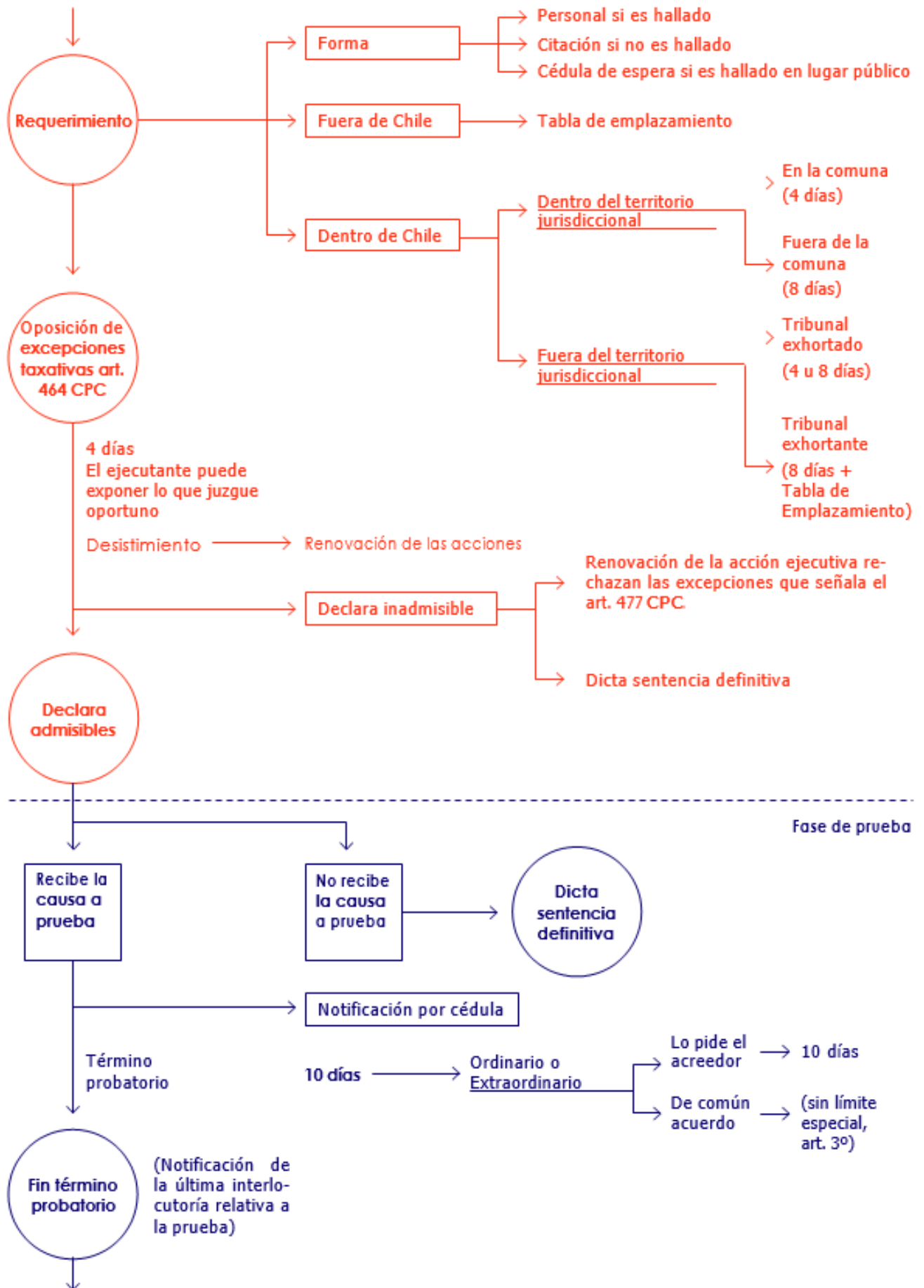
Las tercerías se refieren a la intervención de terceros en el procedimiento ejecutivo y pueden ser:

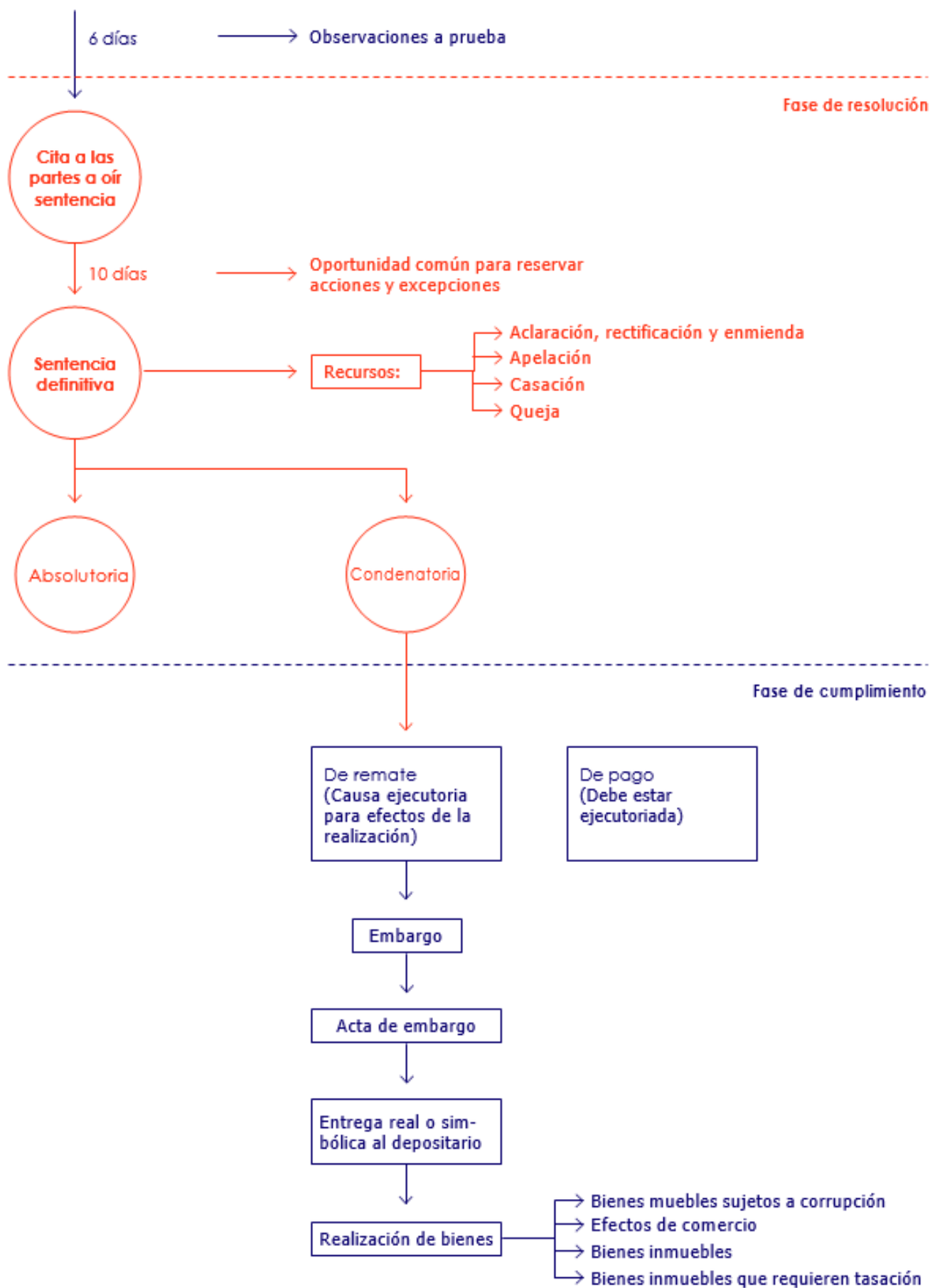
- **Tercería de dominio:** a través de ella el tercero busca que se declare que uno o más de los bienes embargados son de su propiedad y que, por tanto, se excluyan de él.
- **Tercería de posesión:** en virtud de la cual el tercero pretende que se declare que uno o más bienes embargados son de su posesión y que sean excluidos, en razón de ello, del embargo.
- **Tercería de prelación:** con su utilización el tercero pretende pagarse con preferencia que el ejecutante con las resultas del remate, por tener un crédito privilegiado.
- **Tercería de pago:** es la que utiliza un acreedor valista o sin privilegio, para poder pagarse a prorrata en el resultado del remate.

3.3.2.4 Cuaderno de incidentes

Se forma con las cuestiones accesorias que se promuevan por las partes a lo largo del procedimiento ejecutivo.







3.4 Actos judiciales no contenciosos

Como adelantamos al inicio, los tribunales no solamente tienen como función el resolver conflictos de relevancia jurídica, sino que también deben intervenir, por disponerlo así la ley, en ciertos procedimientos en que no existe conflicto alguno. Estos últimos son los denominados actos judiciales no contenciosos y se regulan a partir del artículo 817 del Código de Procedimiento Civil.

En estos actos no se habla de *parte* sino de *interesado*, que es la persona que inicia el procedimiento y quien plantea su solicitud al tribunal.

3.4.1 Requisitos

Para estar en presencia de un acto judicial no contencioso, una ley debe disponer que un tribunal intervenga en el asunto respectivo y, además, no debe existir contienda alguna entre partes.

3.4.2 Características

Son esencialmente revocables, lo que se consigue mediante el denominado recurso de revocación o modificación. No afectan derechos de terceros.

3.4.3 Tramitación

Si es un acto judicial no contencioso que tiene tramitación expresa en el Código de Procedimiento Civil o en otra ley, se aplican esas reglas.

Si no está regulado en el Código de Procedimiento Civil, pero se indica que debe procederse con conocimiento de causa, hay que distinguir:

- a. Si los antecedentes acompañados por el interesado suministran ese conocimiento de causa, el juez **resuelve** con el mérito de esos antecedentes.
- b. Si los antecedentes acompañados no entregan ese conocimiento, el juez va a resolver ordenando previamente que se rinda información sumaria acerca de los hechos que fundan la presentación, y luego oír al defensor público. La **información sumaria** es la

prueba de cualquier especie, rendida sin notificación ni intervención de contradictor y sin previo señalamiento de término probatorio.

- c. Si es un acto judicial no contencioso no reglado por el Código de Procedimiento Civil, y respecto del cual la ley no ordena proceder con conocimiento de causa, el tribunal debe **resolver de plano**, esto es, con el solo mérito de los antecedentes acompañados por el interesado.

Estos asuntos pueden transformarse en cuestiones contenciosas, lo que ocurre cuando intervienen en el procedimiento terceros que ven sus derechos comprometidos, a quienes se denomina **legítimo contradictor**. Ello genera que la falta de controversia inicial desaparezca y que el negocio se transforme en contencioso, es decir, que se trate de un conflicto de intereses de relevancia jurídica.

Transformado en contencioso, el negocio se tramitará conforme al juicio que corresponda.

En estos asuntos los jueces disponen de una amplia iniciativa en materia de pruebas.

La prueba se debe apreciar de manera prudencial.

La sentencia definitiva debe contener las menciones que indica el artículo 826 del Código de Procedimiento Civil.

Materias y procedimientos habituales en los juzgados no reformados con competencia común

Objetivo

Que los funcionarios aprendan, en forma breve, los distintos procedimientos utilizados en las materias que son de conocimiento de tales tribunales además de la civil, esto es, laboral, cobranza laboral, familia y penal, en su caso.

Materias y procedimientos aplicables en tribunales bicéfalos y/o de competencia común

Los tribunales denominados de competencia común son aquellos que, además de conocer de las materias propias de los tribunales civiles, también lo hacen respecto de una o más de las materias que se señalan aquí.

a. Laboral

En general, tienen competencia respecto de cuestiones suscitadas entre empleadores y trabajadores por aplicación de normas laborales, o derivadas de la aplicación y/o interpretación de los contratos de trabajo, como también de las normas sobre organización sindical y de previsión o seguridad social.

Los procedimientos establecidos para conocer de esta materia se explicitan a continuación.

— De aplicación general: artículos 446 a 462 del Código del Trabajo.

Se interpone la demanda por escrito y, admitida a tramitación, el tribunal deberá citar a las partes a una audiencia preparatoria. El demandado debe contestar la demanda por escrito con, al menos, cinco días de antelación a dicha audiencia, durante la cual el juez debe efectuar una relación somera de los escritos de discusión, para posteriormente llamar a las partes a conciliación. Si esta no se produce y existiendo hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, el juez debe recibir la causa a prueba. En caso contrario, debe concluir la audiencia y dictará sentencia.

Tras recibirse la causa a prueba, las partes proceden a ofrecer los medios de prueba que harán valer, respecto de los cuales el juez resolverá sobre su pertinencia. El magistrado está facultado para decretar diligencias probatorias. Al concluir, el tribunal fijará fecha para la realización de la audiencia de juicio, en la cual se rinde la prueba decretada; una vez practicada, las partes pueden efectuar las observaciones que estimen pertinentes.

La prueba debe apreciarse conforme a las normas de la sana crítica y se puede pronunciar el fallo al término de la audiencia

de juicio o dentro de décimo quinto día desde la realización de dicha audiencia.

- Monitorio: artículos 496 a 502 del Código del Trabajo.
Se aplica en aquellas contiendas en que la cuantía sea igual o inferior a 10 ingresos mínimos mensuales, sin considerar los aumentos a que hubiere lugar por aplicación de la nulidad del despido y de las contiendas referidas a las peticiones de desafuero maternal.

Es requisito de admisibilidad haber deducido previamente reclamación ante la Inspección del Trabajo, salvo el caso del desafuero maternal. Habiéndose realizado el comparendo ante dicha entidad administrativa el trabajador puede interponer demanda, acompañando el acta del comparendo antes señalado.

Si el juez estima fundadas las pretensiones del demandante acogerá inmediatamente la demanda, en caso contrario si estima que no existen antecedentes suficientes, debe citar a audiencia única de conciliación, contestación y prueba, a la que las partes deben asistir con todos sus medios de prueba. El juez debe dictar sentencia al término de la audiencia.

- Tutela laboral: artículos 485 a 495 del Código del Trabajo.
Se aplica el procedimiento ordinario con la salvedad de que gozan de preferencia para programar las audiencias y el plazo para dictar sentencia es de 10 días.
- Reclamaciones de multa: en contra de resoluciones que impongan multa administrativa por infracciones a la legislación laboral y de seguridad social.
Se tramita conforme a las reglas del procedimiento de aplicación general, salvo que la cuantía de la multa, al momento de la dictación de la resolución que la impone o que resuelve la reconsideración administrativa respecto de ella, sea igual

o inferior a 10 ingresos mínimos mensuales, caso en el cual se tramitará conforme al procedimiento monitorio.

b. Cobranza laboral y previsional

La tramitación de los títulos ejecutivos laborales se desarrolla de oficio y por escrito. En cuanto a la tramitación se debe distinguir si se pretende el cumplimiento de una sentencia ejecutoriada u otro título ejecutivo de los mencionados en el artículo 464 del Código del Trabajo.

Asimismo, existe un procedimiento especial regulado en la Ley N° 17.322, tendiente a la cobranza de las deudas previsionales.

c. Familia

Su competencia está regulada en el artículo 8° de la Ley N° 19.968, principalmente, ante situaciones:

- relativas al derecho de cuidado personal de los hijos y a la relación directa y regular de quien no tenga el cuidado personal de estos;
- respecto del ejercicio, suspensión o pérdida de la patria potestad; de la emancipación y autorizaciones referidas al derecho legal de goce sobre los bienes de los hijos y su administración, y de la representación legal de los hijos.
- relativas al derecho de alimentos y los disensos para contraer matrimonio;
- de vulneración de derechos de NNA y de casos en que se imputa a NNA la comisión de cualquier falta, siempre que sean mayores de 14 y menores de 16 años de edad, y las que se imputen a adolescentes mayores de 16 y menores de 18 años, que no se encuentren contempladas en el inciso tercero del artículo 1° de la Ley N° 20.084.
- acciones de filiación y todas aquellas que digan relación con la constitución o modificación del estado civil de las personas;
- autorización de salida del país;
- adopción y sus trámites previos;

- separación judicial de bienes;
- acciones de separación, nulidad y divorcio reguladas en la ley de matrimonio civil;
- actos de violencia intrafamiliar.

El procedimiento habitual está conformado por una audiencia preparatoria y otra de juicio, sin perjuicio de aquellos casos en que se celebra una audiencia única.

d. **Garantía**

En general, su objeto y competencia es asegurar los derechos del imputado y demás intervinientes en el proceso penal; la ejecución de las condenas y medidas de seguridad, y conocer y fallar respecto de determinados hechos. Algunos procedimientos son:

- Simplificado: aplicable respecto de las faltas y respecto de hechos constitutivos de simple delito para los cuales el Ministerio Público requiere la imposición de una pena que no exceda de presidio o reclusión menores en su grado mínimo.
- Abreviado: para conocer y fallar los hechos respecto de los cuales el fiscal pide una pena privativa de libertad no superior a 5 años, entre otros (artículo 406 del Código Procesal Penal); el imputado debe aceptar y manifestar que acepta la aplicación de este procedimiento.
- Por delito de acción privada: solo comienza con la interposición de la querrela.

4

Procedimiento de tramitación vía carpeta electrónica



Objetivo

Que los funcionarios de los juzgados no reformados conozcan las principales características de la tramitación electrónica, conforme a la normativa vigente.



Video

Cápsula audiovisual: Tramitación electrónica en "Palabras simples"

4.1

Ley N° 20.886 (Auto Acordado N° 71-2016): principales características

Entrada en vigencia

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

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

Ámbito de aplicación

Se aplica a todas las causas, iniciadas con posterioridad a la entrada en vigencia de la ley, que conozcan los siguientes tribunales: Excma. Corte Suprema, Iltmas. 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.

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 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 o la 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.

4.2 Dispositivos electrónicos: firma electrónica avanzada y georreferenciación

[Ley N° 20.886] **Artículo 4º. 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 aspecto, el **Auto Acordado N° 71-2016** de la Excma. Corte Suprema, en los artículos 21 y 22, 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

En cuanto al valor del documento electrónico, aplica el 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 3º).

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 extravié 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.

Firma digital electrónica (Ley Nº 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma)

¿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, filmados, grabaciones de voz, planos, etcétera. A diferencia del documento escrito, su visualización se hace a través de un intermediario (“interfaz”): un programa computacional (software) o aparato de impresión, pero el original sigue siendo el archivo electrónico (o mensaje de datos). Por eso no hay que confundir el original del documento con su “copia” (visualización en pantalla o impresa). Pueden existir muchos originales del documento electrónico.

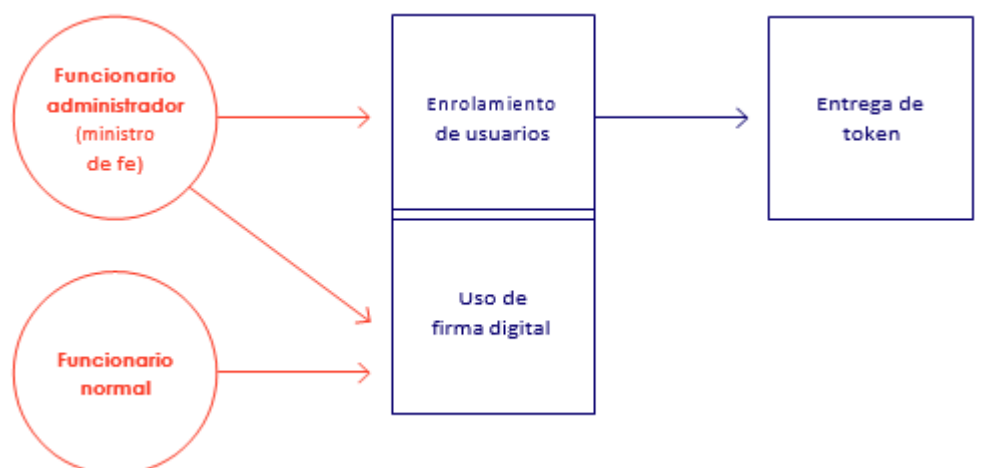
En cuanto al valor del documento electrónico, aplica el principio de equivalencia funcional: “Los actos y contratos otorgados o celebrados por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, suscritos por medio de firma electrónica, serán válidos de la misma manera y producirán los mismos efectos que los celebrados por escrito y en soporte de papel” (artículo 3º). Este principio lo repite el artículo 7º, en relación a los órganos del Estado.

Características de la firma electrónica avanzada

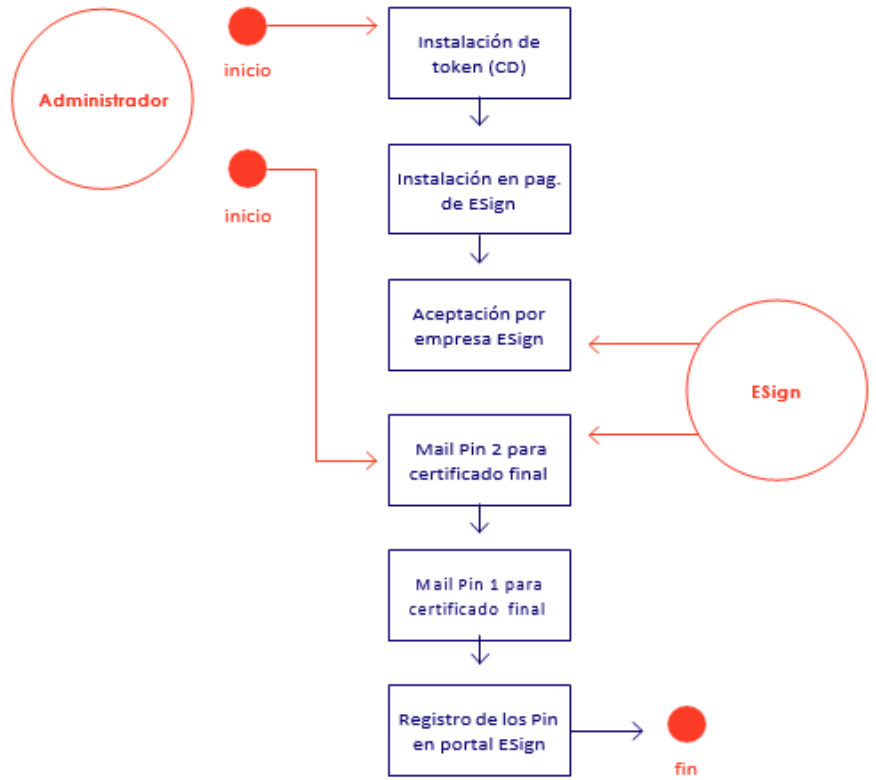
- Interviene una entidad certificadora acreditada y auditada por la Subsecretaría de Economía.
- Requiere el uso de un dispositivo que se encuentre bajo el exclusivo control del titular, el más común es el *token*.
- Requiere la verificación presencial de la identidad del solicitante.
- Los instrumentos públicos electrónicos deben ser firmados con firma electrónica avanzada.

Enrolamiento

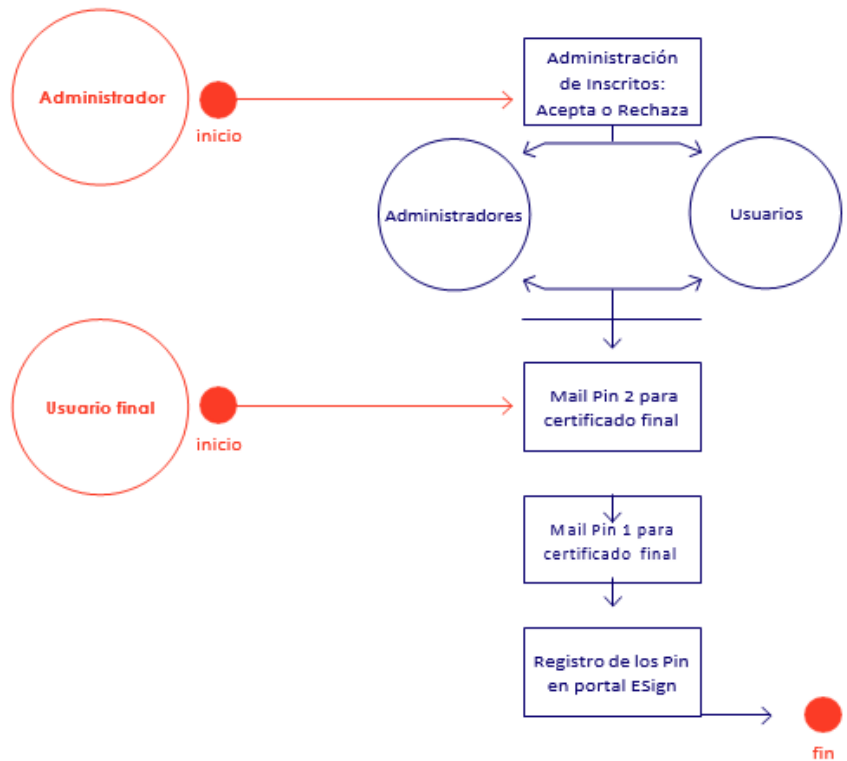
El ministro de fe de firma digital, en este caso un informático autorizado y previamente enrolado y capacitado para dicho efecto por el nivel central de la CAPJ, en forma presencial enrolará al juez y/o secretario, con un documento en donde se encuentra la información del funcionario, el cual debe ser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



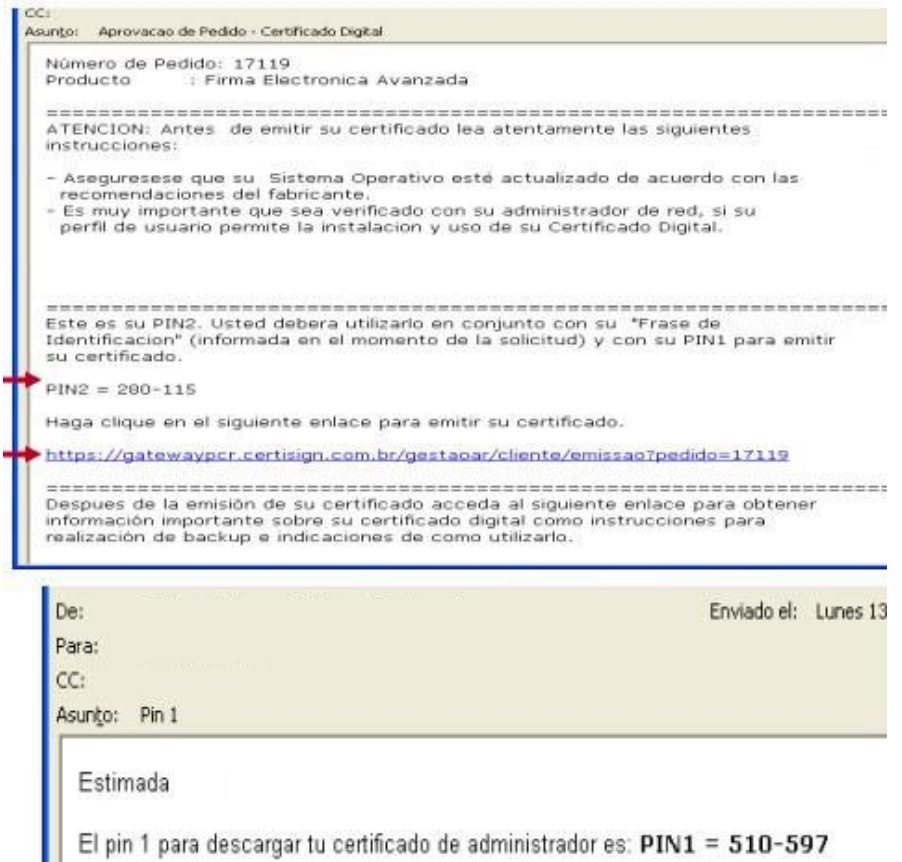
Instalación de token (1/3)



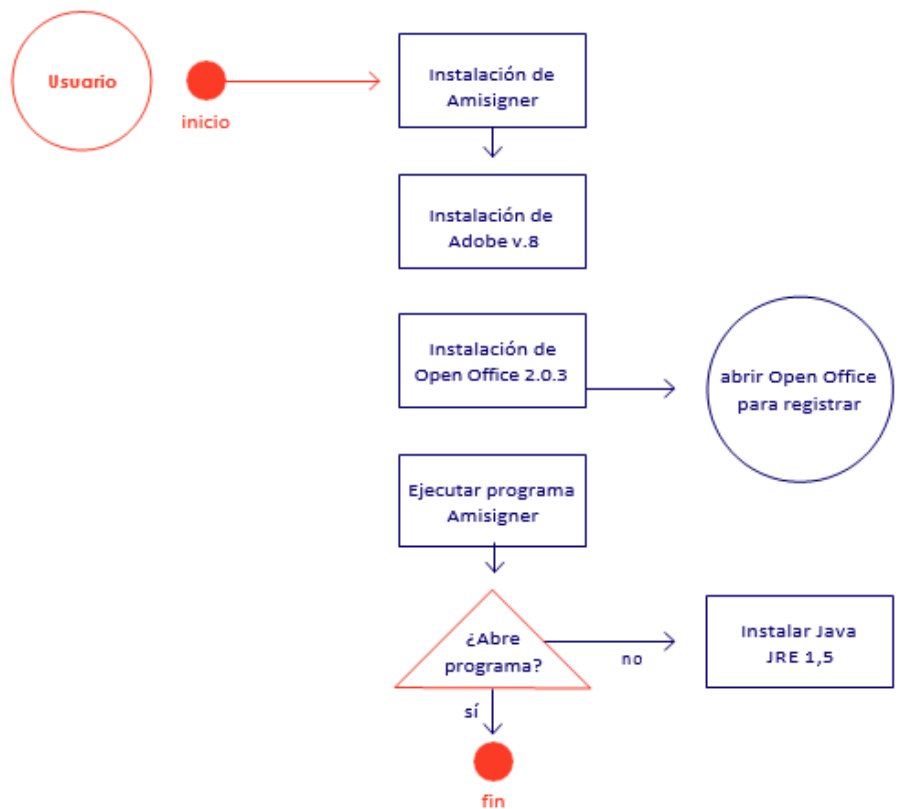
Instalación de token (2/3)



Instalación de token (3/3)



Instalación de Amisigner (opcional)



Consideraciones

- La clave a entregar es personal e intransferible.
- Por causa de olvido, no se puede recuperar. Esto 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.
- Por 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 certificarlo, pues los existentes son anulados electrónicamente.

En la intranet del Poder Judicial es posible encontrar 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).



Georreferenciación

El artículo 9º 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 o la juez deberá aplicar la medida de suspensión de funciones por un mes.

4.3

Uso de los sistemas SITCI y SITMIX

Para su tramitación, los juzgados de letras no reformados utilizan el sistema informático designado con las siglas SITCI o SITMIX (Sistema Informático de Tramitación Civil o Mixto, según corresponda).

[Ley N° 20.886] Artículo 3°. 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 [...].

El **artículo 23 del Acta N° 71-2016** establece 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.

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 fundamentar 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, 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 de 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 N° 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 y siguientes del Acta N° 71-2016. 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 2° 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.



Sección o Unidad de Atención de Público

En los tribunales no reformados podemos encontrar ciertos matices en las labores asignadas a la atención de público, denominada en algunos tribunales sección o Unidad de Atención de Público, o simplemente Atención de público. Estas variantes o matices se relacionan fundamentalmente con los tribunales de letras de competencia común, que conocen de todas las materias –civil, laboral, cobranza laboral y previsional, así como de familia y penal–, y con otros juzgados de letras mixtos que solo conocen de algunas de dichas materias, por existir en la misma jurisdicción tribunales especializados.

Los juzgados civiles también cuentan con características propias e incluso cabe mencionar aquí los juzgados llamados bicéfalos, que pueden ser de competencia común o mixtos y cuentan con dos jueces, administrador y jefe de unidad, habiéndoseles incorporado algunos cargos para hacerlos similares a un tribunal reformado.

Al hacer un análisis de la última actualización de descripciones de cargos realizada por la Corporación Administrativa del Poder Judicial, en el caso de los tribunales mencionados están hechas de manera genérica y en general son las mismas para todos los juzgados no reformados citados anteriormente, con la salvedad de los tribunales civiles, cuya descripción sí está acotada a lo que son sus funciones propias.

Dado lo anterior, se considera pertinente hacer esta diferenciación y posteriormente describir con un mayor nivel de detalle las principales funciones que debería desarrollar un juzgado no reformado, independientemente de la cantidad y diversidad de materias que tenga a su cargo, considerando manejar la atención de público como una unidad y no solo como una mera función de atención a usuarios, que es lo que también se analizó al revisar los tribunales bicéfalos, los cuales, al contar con el cargo de administrador tienden a homologar la Unidad de Atención de Público de los tribunales reformados.

En todo tribunal, la Unidad de Atención de Público es la responsable de entregar una adecuada atención, orientación, derivación e información respecto a 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 asuntos 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 a mencionar es que el horario de atención de usuarios está definido para todos los tribunales del país y es de lunes a viernes desde las 8:00 a las 14:00 horas y los días sábado de 9:00 a 12:00 horas. El horario de funcionamiento de la Oficina Judicial Virtual, en cambio, será continuo e ininterrumpido, es decir estará disponible los 365 días del año, a toda hora.

La atención de público en los juzgados no reformados y en general en todos los tribunales del país debe enmarcarse en planes, protocolos y políticas que se han ido elaborando con el objeto 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 y Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional**

La finalidad de este Plan y estas políticas, vigentes desde el año 2007, es mejorar la calidad y oportunidad de la información que reciben los usuarios que acudan al tribunal, respecto de las actuaciones y trámites de competencia del tribunal mismo y de otros organismos relacionados. Y también, habilitar mecanismos que permitan canalizar, responder y atender las sugerencias y reclamos que se presenten.

De ambos 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, contando con un formulario preimpreso para completar. Su apertura se establece en una vez al mes, situación que varía en los distintos tribunales, incluso algunos haciendo este levantamiento de manera semanal o, como establece el plan, al menos mensualmente.

Es el juez o su subrogante legal, generalmente el secretario del tribunal, el encargado de retirar su contenido, dejando constancia en un acta de buzón disponible para el efecto, si hablamos de juzgados bicéfalos, siendo generalmente firmada por el encargado de Atención de Público y el administrador, o eventualmente el jefe de Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento, debiendo dar respuesta a los reclamos y sugerencias dentro de los 10 días hábiles desde la apertura del mismo. En el caso de las felicitaciones, no es necesario entregar respuesta, según establece el plan. Mayores detalles del Plan pueden ser revisados en información complementaria (se hace presente que el manual de manejo de sugerencias, reclamos y felicitaciones fue recientemente actualizado).

— Protocolo de atención de usuarios

En el caso de los tribunales no reformados, no existe un protocolo de atención de usuarios, por lo que se observa que varios juzgados mixtos o de competencia común establecen sus propios protocolos, o los asimilan a los establecidos para tribunales reformados que conocen de los mismos asuntos materias o competencias, es decir, si un tribunal tiene competencia en garantía tiende a trabajar con el protocolo de esa materia, lo mismo para asuntos laborales, de cobranza laboral y previsional o de familia. Para profundizar en los protocolos existentes para tribunales reformados, se adjunta información complementaria sobre los protocolos de garantía, familia, laboral y cobranza laboral.

— Política de atención de usuarios

Esta política, en aplicación desde mayo de 2018 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 este fin 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 ese 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 es aplicable a todas las acciones institucionales del Poder Judicial que impacten en 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 consideran como sus destinatarios tanto los integrantes del Poder Judicial, o usuarios internos, como las personas que utilizan o podrían utilizar los servicios que la institución brinda, denominados usuarios externos y usuarios potenciales.

La relevancia de considerar 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 pueden ser revisados en [información complementaria](#).

5.1 Integrantes y principales funciones de la atención de público

5.1.1 Integrantes

En los tribunales no reformados, considerando los distintos tipos de tribunales que existen dentro de la categoría y dependiendo de sus tamaños e ingreso de causas, generalmente cuentan con uno o dos funcionarios para labores de atención de público, muchas veces divididos por secciones; por ejemplo, una persona para materias laborales y de cobranza laboral y previsional y otra para garantía y familia, etcétera.

Lo anterior dependerá, como se dijo, de la cantidad de materias que le corresponda tramitar al tribunal y asociado también a la carga de causas que este tenga, mencionando nuevamente que los tribunales bicéfalos generalmente cuentan con una Unidad de Atención de Público con funciones similares a los tribunales reformados en las distintas materias que estos tribunales trabajan, especializando la labor y conocimiento de los funcionarios para orientar a los usuarios en cualquiera de ellas y evitar así tener que derivarlos a la orientación de algún funcionario tramitador de las causas.

5.1.2 Funciones de la Unidad de Atención de Público

Antes de desarrollar más en detalle las principales funciones de atención de público de los tribunales no reformados, a continuación se enumeran las funciones asignadas a los tipos de tribunales de letras no reformados, según el último descriptor de cargos de la CAPJ.

Juzgados de letras de competencia común y mixtos

- Atender a los usuarios que ingresen al tribunal; orientándolos y entregando información al público sobre las labores y funcionamiento propio del juzgado de letras.
- Recibir las llamadas telefónicas dando información a quien lo solicite y distribuyendo las llamadas a los diferentes funcionarios del tribunal de letras, en el caso que corresponda.
- Ingresar órdenes judiciales en los libros destinados para tal efecto.

- Atender a las instituciones y entidades relacionadas con las causas, dando la información que solicitan.
- Colocar el timbre de cargo a los escritos presentados por las partes y correspondencia, para dejarlos en el despacho en las causas correspondientes.
- Agregar escritos y documentación a las causas del tribunal.
- Derivar a usuarios del tribunal a la unidad que corresponda.

Juzgados bicéfalos (competencia común o mixtos con dotación de dos jueces)

- Facilitar la información del estado y movimiento de las causas, de conformidad a la materia que correspondan y los intervinientes que lo solicitaren.
- Atender el mesón de atención de público.
- Mantener actualizado el estado diario y material informativo.
- Publicar diariamente las audiencias programadas.
- Recibir e ingresar escritos y demandas al sistema informático.
- Recibir, registrar, archivar y distribuir la correspondencia que ingrese al tribunal.
- Asegurar que el buzón de sugerencias y reclamos esté en buenas condiciones y cuente con los elementos necesarios para que los usuarios canalicen adecuadamente sus inquietudes.
- Levantar semanalmente el acta del buzón de sugerencias, entregando al administrador lo recibido.
- Retiro y devolución de los expedientes a los receptores.

Juzgados civiles

- Atender, orientar e informar al público respecto a la tramitación de causas.
- Orientar y entregar información, a quienes lo soliciten, acerca de las labores propias del tribunal y su funcionamiento.

- Colocar el cargo o timbre de tribunal a los escritos que sean presentados por quienes acudan a él para este fin.
- Agregar escritos y documentación a los respectivos expedientes del tribunal y adjuntar oficios de distintas instituciones.
- Entregar los expedientes a los receptores judiciales cuando corresponda, previa constancia de ello.
- Recibir los expedientes cuando sean devueltos por los receptores.
- Buscar los expedientes asociados a escritos que se reciben.
- Mostrar las causas a la(s) parte(s) que lo solicite(n), mediante exhibición del expediente o vía terminal computacional.
- Clasificar el almacenamiento de expedientes una vez cosidos los antecedentes y bloqueado el estado de causa en el sistema computacional, ya sea en el estante de casillero de atención de público o en el lugar destinado a aquellos que se encuentren en custodia.
- Derivar a secretaría la correspondencia entregada en el mesón del tribunal.
- Preparar el archivo y mantener coordinación con el Archivero Judicial, donde se realiza el archivo de causas con una antigüedad mayor a seis meses con el objetivo de mantener despejado y disponible la información más reciente.
- Mantener los escritos disponibles al público.
- Hacer el llamado a las partes para entrar al comparendo.
- Dar aviso a las partes sobre las audiencias concedidas por el o la juez del tribunal.
- Desarchivar los expedientes del juzgado por orden del magistrado.
- Distribuir a las unidades correspondientes la documentación llegada al juzgado por correo.
- Anexar carátulas de demandas e ingresarlas al sistema.
- Registrar autorización de poder de los abogados patrocinantes en el sistema computacional.
- Realizar el ingreso de la suma de las demandas.

- Verificar que se haya presentado la documentación adjunta señalada en los escritos.
- Confeccionar oficio de mandamiento de lo demandado.
- Dar copia, a la parte que lo solicite, de las resoluciones del sistema computacional una vez que hayan sido firmada por el juez.
- Ingresar los escritos de las causas con su contenido, clasificarlos y registrarlos.
- Facilitar o entregar los expedientes en custodia a quien tenga el poder o autoridad para consultarlos.
- Participar del adecuado desarrollo de las labores del tribunal en pos del correcto cumplimiento de las metas de gestión asociadas al mismo.

Dado el detalle anterior, consideramos que las funciones de los distintos tipos de tribunales no reformados se pueden circunscribir en las que se desglosan en los siguientes acápite.

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

Esta información de causas se entrega principalmente a través de los sistemas informáticos de tramitación, que en cada caso están contenidos en los siguientes sistemas:

- SITMIX para los juzgados mixtos
- SITCI para los juzgados civiles
- SIAGJ para materia penal
- SITFA para materia de familia
- SITLA para materia laboral
- SITCO para materia de cobranza laboral y previsional.

Cada uno cuenta con módulos de atención de público que permiten la búsqueda de causas por rol interno del tribunal (RIT), rango de fechas y nombre, con la posibilidad de buscar en cualquier juzgado de letras correspondiente.

El artículo 34 del Acta N° 71-2016 establece justamente que la base de la entrega de información del estado de una causa será el sistema informático, debiendo ello ser comunicado verbalmente e imprimiéndose copias solo en casos excepcionales y fundados.

En el caso de la materia civil, existen principalmente expedientes físicos que, al no encontrarse digitalizados, muchas veces deben ser exhibidos a los intervinientes para su revisión.

El artículo 34 del Acta N° 71-2016 establece justamente que la base de la entrega de información del estado de una causa será el sistema informático, debiendo ello ser comunicado verbalmente e 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 a que los usuarios utilicen la página web del Poder Judicial, ya sea en sus domicilios como en el módulo 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.

A través del incentivo de estas modalidades, el tribunal podrá disponer de mayores tiempos para otras funciones internas.

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

Incluye señalética, boletines informativos y folletería, entre otros medios. Esta función se desarrollará en detalle más adelante.

5.1.2.3 Entregar información sobre direcciones de entidades, instituciones y organismos relacionados con el sistema de justicia atinentes a su jurisdicción y materia

El Plan de Atención de Público establece la necesidad de contar con información, generalmente en formato de folletería, de direcciones y contacto de instituciones y organismos relacionados, aspecto que se desarrollará en detalle más adelante. Por lo pronto y a modo de ejemplo, en materia de familia podemos mencionar:

- Información concerniente al funcionamiento del sistema de mediación, materias susceptibles de mediación, lista de mediadores y antecedentes requeridos.
- Corporación de Asistencia Judicial.
- Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones.
- Servicio Nacional de Menores (Sename).

5.1.2.4 Recibir documentación y despacho de correspondencia

Esta labor implica la distribución interna de documentos recibidos o su ingreso para tramitación en el sistema informático, según corresponda, así como gestionar el despacho de correspondencia, aspectos que se describirán en detalle a lo largo de este capítulo, describiendo los tipos de documentos e información recibidas y despachadas que son **más recurrentes** en los juzgados no reformados.

5.1.2.5 Atender los llamados telefónicos y traspasarlos a sus destinatarios

Implica la atención telefónica de usuarios y, en caso de ser necesario, su derivación de acuerdo a las necesidades o requerimientos que presenten, siendo los más característicos los relacionados con consultas por parte de abogados intervinientes en causas; generalmente se refieren a tramitación de las mismas o consultas específicas que se derivan a los funcionarios tramitadores o, en caso de existir, al abogado coordinador o jefe de Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento, en los juzgados bicéfalos por ejemplo.

5.1.2.6 Escanear escritos, solicitudes e informes excepcionalmente recibidos en forma material e ingresarlos a los sistemas de tramitación correspondientes

En las distintas materias que trabajan los juzgados no reformados existen ciertas solicitudes cuyo ingreso manual se ha permitido en la mayoría de los tribunales. A continuación se mencionan algunos ejemplos.

En materia civil

- Causas que se tramitan en expediente físico, por lo tanto, todo tipo de escrito, solicitudes y documentos se presentan por mesón y se incorporan al expediente de esta misma forma.
- Solicitudes de desarchivo de causas que se encuentran en el archivero judicial.
- Títulos ejecutivos cuyo formato original no es electrónico.
- Mandato judicial cuyo formato no es electrónico.

En materia de familia

- Presentaciones que realizan los demandantes respecto de solicitudes de liquidación, apremios como retención de impuestos, suspensión licencia de conducir cuando no ha cumplido alimentos, arrestos, etcétera.

En materia laboral

- Títulos ejecutivos cuyo formato original no es electrónico.
- Mandato judicial cuyo formato no es electrónico.
- Reclamo de trabajador por cobro de cotizaciones previsionales.
- Ratificación de avenimiento.

Asimismo, se incluye en estas excepciones todas las presentaciones o escritos que correspondan a causas antiguas de distintas materias (crimen, menores, laborales antiguas) de los distintos tribunales, previas a la ley de tramitación electrónica.

5.1.2.7 Recibir escritos de causas de usuarios autorizados para no tramitar por Oficina Judicial Virtual (OJV) y otras solicitudes

En este caso, puede tratarse de una persona autorizada por el tribunal en razón de carecer aquella de los medios tecnológicos necesarios, por lo que los escritos podrán presentarse al tribunal materialmente y en soporte papel 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 cuanto a que las presentaciones deben realizarse a través de Oficina Judicial Virtual, de manera de ir reduciendo cada vez más los casos excepcionales.

5.1.2.8 Publicar la información de las audiencias diarias dónde y cuándo corresponda

Respecto de esta función, generalmente los tribunales contarán con ficheros en los que se informarán las audiencias semanales.

5.1.2.9 Entregar copias de resoluciones, oficios, actas de audiencia y audios cuando hayan sido ordenadas

Sobre esta función, el artículo 35 del Acta N° 71-2016 establece que estas copias deberán ser obtenidas en la OJV. En casos excepcionales se entregará copia impresa de los registros pedidos 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 requerirá 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 todo caso, 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.

5.1.2.10 Coordinar, en caso que se requiera, la entrega de cheques o custodias valorizadas

Generalmente dependiendo del número de causas de los distintos tribunales, cada uno 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.

5.1.2.11 Apertura de buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones, levantando un acta y dando respuesta a los usuarios que realizaron alguna presentación por esa vía

Las respuestas deben ser canalizadas a través del secretario del tribunal o quien lo subroga, o bien está a cargo de algún funcionario administrativo, generalmente el oficial 1º.

5.1.2.12 Notificaciones

La Unidad de Atención de Público tiene funciones relacionadas con ciertos tipos de notificaciones y citaciones, las que se revisarán en detalle en el acápite 5.4 de este mismo capítulo.

5.1.2.13 Patrocinio y poder

Cuando alguno de los intervinientes presenta solicitud de autorización de patrocinio y poder a través del mesón de atención de usuarios, los funcionarios solicitarán la concurrencia del ministro de fe del tribunal, labor que le corresponde al secretario o quien lo subrogue, el que exigirá las cédulas de identidad al abogado o la abogada y al poderdante, informando a este último sobre el poder que está confiriendo y, en el caso del abogado, se verificará su calidad de tal en la página web del Poder Judicial, 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 y que no implican la concurrencia de los intervinientes al tribunal.

5.1.2.14 Otras funciones realizadas en algunos juzgados de letras no reformados e interesantes de considerar

- Ingreso de exhortos y tramitación de los mismos a través de los sistemas informáticos.
- Registro de ingreso de escritos físicos en causas civiles u otras materias de causas antiguas.
- Escaneo e ingreso de documentos de causas en los distintos sistemas informáticos de tramitación.

- Actualización del estado en el módulo de diligencias para cada materia en los distintos sistemas informáticos, en base a la correspondencia despachada diariamente.
- Resguardar los expedientes civiles que se mantienen de manera física, velando por su cuidado en aquellas que sean facilitadas al público o abogados para su revisión.
- Generación de compulsas para expedientes físicos que se requieran remitir por algún recurso a instancia superior.
- Confección de los legajos de causas civiles contenciosas y voluntarias que deban ser remitidas para su archivo al Archivero Judicial.

5.2 Manejo de usuarios complejos

En los tribunales en general y en los juzgados no reformados en particular, es muy importante contar con protocolos que permitan tener claridad acerca de cómo actuar ante situaciones complejas que pudieran producirse durante la atención de público, ya sea que digan relación con los propios intervinientes de una causa o con el público general.

A modo de ejemplos, se pueden 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 y si esta escala a agresiones físicas, los mismos funcionarios deberán solicitar la concurrencia de los guardias existentes en los edificios de tribunales para controlar la situación o, en última instancia, solicitar la presencia de Carabineros.

5.3 Sistemas públicos de información para la atención de usuarios

Es importante señalar que los tribunales cuentan con una serie de sistemas que permiten la entrega de información a los usuarios con requerimientos respecto de juzgados no reformados. Entre esos sistemas están los dos que se detallan a continuación.

5.3.1 Página web del Poder Judicial

También llamado portal web del Poder Judicial, en la dirección de internet pjud.cl se pueden encontrar distintas pestañas de navegación que permiten acceder a las siguientes funciones:

- **Oficina Judicial Virtual (OJV)**, donde los abogados podrán 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 aquellas llevadas por la Excma. Corte Suprema y las Illmas. Cortes de Apelaciones del país.
- **Consulta ciudadana**, subsistema que permite a las personas realizar consultas a diferentes áreas del Poder Judicial relativas a información sobre causas, cuestiones administrativas, procesos de compra, postulaciones, solicitud de estadísticas, agendamiento de visitas guiadas, entre otros.
- **Poder Judicial TV**, donde se accede a noticias e información relevante del quehacer diario de todos los tribunales del país.
- **Sistema de generación de cupones de pago** para las distintas causas, por materia y tribunal, facilitando los pagos que los intervinientes deben consignar en sus respectivas causas sin la necesidad de solicitar dichos cupones en las atenciones de público de los tribunales o del BancoEstado.
- **Diversas publicaciones digitales** con información de los tribunales no reformados que aportan información relevante a los usuarios como dirección y teléfonos de contacto, horarios de atención de público, etcétera.

- Correo electrónico institucional que, en los juzgados en general, son utilizados para entregar y recibir información tanto externa como interna del Poder Judicial.

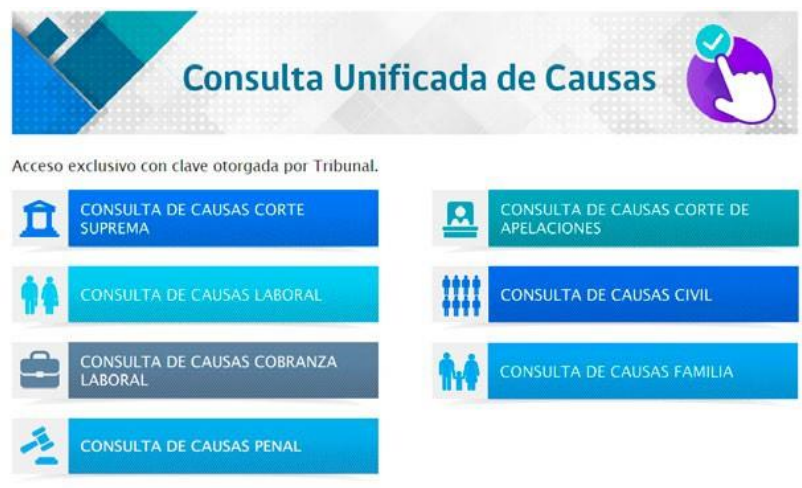
Página de inicio web PJUD



Oficina Judicial Virtual



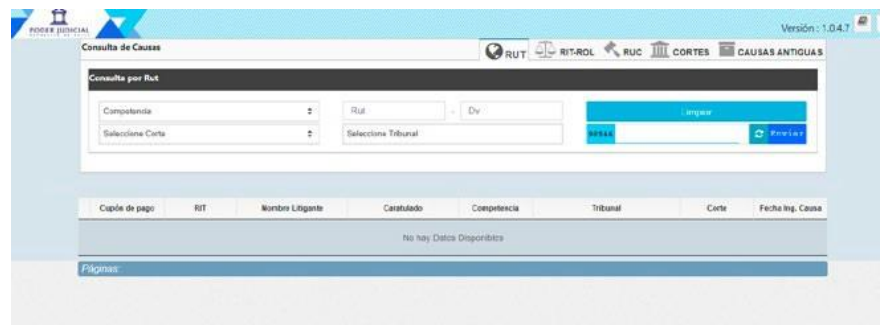
Consulta unificada de causas



Página de inicio web PJUD



Cupón de pago



5.3.2 Sistema de traducción en línea

Este sistema consiste en una plataforma web diseñada para personas con discapacidad auditiva y aquellas que no comprenden ni se expresan suficientemente en español. A través de ella el usuario cuenta con un servicio de intérprete en lengua de señas chilena e idioma creole (criollo haitiano), permitiendo establecer comunicación y atender en el mesón de público a este tipo de usuarios.

Implementado con el objetivo de facilitar el acceso a la justicia, actualmente este sistema se encuentra operando para los juzgados de competencia común de todo el país, e incluso incorpora también un cierto número de horas por mes para lenguas originarias como mapudungun, quechua y aimara y extranjeras como inglés, francés, alemán, ruso, chino y árabe.



5.4 Notificaciones y citaciones

En cuanto a las notificaciones y citaciones, la Unidad de Atención de Público tiene atribuidas las funciones que se desglosan a continuación.

En juzgados no reformados con competencia en materia penal, familia, laboral y de cobranza laboral y previsional

- Notificaciones por **email sistémico**: en este tipo de notificación, las unidades de atención de público están encargadas de revisar diariamente el envío de las notificaciones decretadas en todas las causas del tribunal. Si hay notificaciones que no se hicieron a través del sistema, proceso que se ejecuta automáticamente alrededor de las 20:30 horas en los diversos sistemas, los funcionarios de atención de público deben ejecutarlo de manera manual, labor que se debe verificar diariamente en los distintos sistemas informáticos de tramitación de la materia respectiva. La ruta de esta labor en los sistemas es la siguiente: Adm. General/notificación/notificación por Mail.
- Notificaciones por **carta certificada**: en este tipo de notificación, la labor de atención de público corresponde fundamentalmente a la elaboración de la guía de correos en 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.
- Notificación de **sentencias ejecutoriadas** a instituciones previsionales: a través del correo electrónico del tribunal y en virtud de convenios con diversas instituciones, en el marco de la ley de tramitación electrónica, se remite vía email este tipo de notificación, lo que se coordina con la Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento en el caso de los tribunales no reformados con competencia en materia laboral y cobranza laboral y previsional.
- Notificaciones de los **artículos 25 bis y 467** a la Tesorería General de la República vía email: en tribunales no reformados con competencia en materia laboral y cobranza laboral y previsional.

Dicha labor se realiza a través del módulo correspondiente en el sistema SITCO, con la siguiente ruta: Adm. General/diligencias/envía oficios Mail.

- Citaciones de **testigos y peritos**: corresponde al envío de cartas certificadas con las citaciones a audiencia de los testigos presentados por los demandantes y demandados en las distintas causas, y de los peritos convocados en aquellas causas donde las partes lo disponen.

5.5 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 establecido en el Plan de Atención de Público institucional, ya citado anteriormente, y también de lo establecido más recientemente por el Acta N° 71-2016 acerca de atención de usuarios en su artículo 33, cuya letra d señala que los tribunales deberán disponer de direcciones de entidades, instituciones y organismos relacionados con el sistema de justicia atinentes a su jurisdicción, preferentemente preimpresos.

El Plan de Atención de Público es mucho más específico en cuanto a la información que debe existir en los juzgados de letras, e incluso al contenido de cada volante informativo, el cual deberá entregar los siguientes datos:

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

La información que obligatoriamente debe entregar el tribunal incluye la correspondiente a los siguientes organismos y tribunales:

- Oficina de la Corporación de Asistencia Judicial
- Clínicas Jurídicas Gratuitas cercanas al tribunal, en caso de existir en la ciudad asiento del tribunal.

El tribunal deberá seleccionar y tener disponible, de acuerdo a su competencia y tipología, información de a lo menos cuatro agentes relacionados entre 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 a lo anterior, el mínimo de información que podría eventualmente entregar un tribunal es de dos datos obligatorios y cuatro acerca de agentes relacionados.

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 las distintas materias que trabajan los distintos juzgados no reformados, la que debe estar impresa a disposición en el mesón de atención y en distintos puntos de la atención de público.

5.6 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 acotando 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. Ahora 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 establecidas en esta ley.

Dado lo anterior, se describirán los principales documentos que se reciben y se despachan en los tribunales del trabajo y de cobranza laboral y previsional, para después mostrar las principales formas en que los distintos tribunales manejan administrativamente estas labores de atención de público.

5.6.1 Principales documentos recibidos por los tribunales no reformados

5.6.1.1 Oficios de diversas instituciones

Se relacionan generalmente con respuestas de instituciones a solicitudes de información realizadas por los juzgados no reformados respecto de requerimientos relacionados con las distintas causas que se tramitan en ellos. Muchas de estas instituciones envían sus respuestas por oficio vía despacho de correspondencia física.

5.6.1.2 Las demandas y escritos que pudieran presentarse excepcionalmente de acuerdo a los artículos 5° y 6° de la Ley N° 20.886 y al Acta N° 37-2016

El artículo 5° señala 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 N° 71-2016 complementa señalando que estos escritos y documentos deben cargarse dentro de la causa respectiva en el sistema de tramitación correspondiente, para lo cual deberán contener la información básica para ello, lo que verificará el funcionario designado para esta labor.

5.6.1.3 Documentación a través del correo electrónico institucional

Si bien este caso no se inscribe 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 en forma material, ya que igualmente debe ser incorporado a los sistemas informáticos de tramitación.

Como se señaló anteriormente, por este mismo medio se reciben también oficios de respuesta de distintas instituciones públicas relacionadas a las distintas materias de competencia del tribunal, así como de instituciones privadas generalmente no intervinientes de las causas.

5.6.1.4 Otros

Se incluyen también, entre lo que se recibe, documentos relacionados con la Unidad de Servicios del tribunal, facturas, guías de despacho, cobro de servicio de notificaciones, etcétera, en los casos de tribunales que cuentan con administración dotada de disponibilidad presupuestaria operacional.

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

- Fecha
- RIT de la causa (en su caso)
- Detalle de lo recibido

- Tipo de documento (oficio, escrito, demanda, factura)
- Destinatario interno: causa (tramitadores), sala (encargado de actas), servicios (administración contable), atención de público, administrador (de existir en la organización del tribunal), jueces, secretario, etcétera.

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

Al respecto, se puede afirmar que esta es la forma más característica de ingreso de información en la Unidad de Atención de Público, si bien existen otros tribunales del trabajo que derivan la información a la Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento para que funcionarios que dependen de ella ingresen la información a las respectivas causas, los que pueden ser funcionarios que realizan proyectos de resoluciones o que apoyan en resoluciones de mero trámite y en el ingreso de esta información.

5.6.2 Principales documentos despachados por los tribunales no reformados

Los documentos despachados, en su gran mayoría, dicen relación con solicitudes de información a distintas entidades públicas y privadas relacionadas con la materia de una causa, en forma de oficios, resoluciones, citaciones por carta certificada, entre otras. A modo de ejemplo, podemos mencionar algunos destinatarios de correspondencia despachada:

En materia penal

- Carabineros de Chile
- Policía de Investigaciones
- Ministerio Público
- Defensoría Penal Pública.

Toda correspondencia deberá enviarse debidamente firmada y con timbre cuando corresponda, quedando registro de su fecha de recepción por parte de la institución destinataria si es que el envío es por mano.

En materia laboral

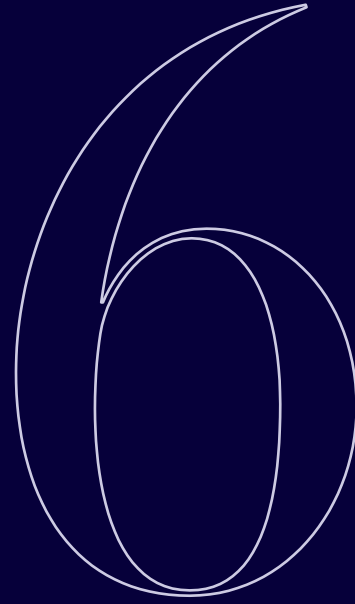
- Citación por carta certificada a testigos de las distintas causas
- Oficios a empresas intervinientes en causas
- Oficios del artículo 437 del Código del Trabajo, que dice relación con la imposibilidad de realizar la notificación personal en alguna demanda
- Oficios a la Inspección del Trabajo
- Oficios a distintas instituciones ya descritas en la documentación recibida, como bancos, AFC, AFP, mutuales, Tesorería General de la República, etcétera.

En cuanto al procedimiento administrativo aplicado, en la mayoría de los tribunales del trabajo el despacho de esta correspondencia física se realiza a través de 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, número de oficio o carta, RIT de la causa, destinatario, dirección de envío y comuna; como se señaló anteriormente, 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 la lista de envíos que serán entregados, conocida también como “manifiesto” y que corresponde a la hoja de Correos de Chile que se genera con el detalle de la correspondencia despachada; dependiendo del servicio contratado con dicha empresa, existen tribunales que van a dejar correspondencia a la oficina de correos a través de un funcionario, y otros con la modalidad de retiro por parte de la Correos de Chile directamente en el tribunal.
- Impresión de oficios o cartas a despachar.

- Impresión de etiquetas generadas y pegado en bolsas donde se depositará el documento a despachar.
- Depósito de oficios en la bolsa respectiva, verificando que la etiqueta sea coincidente con el documento que se está enviando.
- Posteriormente es retirado por personal de Correos de Chile o llevado por el tribunal a la oficina de correos.
- El manifiesto con detalle de lo enviado debe incorporar nombre, RUT, firma y timbre del tribunal, esto es, de quien está enviando la correspondencia, generalmente labor del administrativo de atención de público.

Finalmente, cabe mencionar que la atención de público en los juzgados no reformados ha ido evolucionando en el sentido de la importancia que tiene en cada uno de los tribunales, definiendo funcionarios que se especializan en las labores principales asignadas a esta unidad. No obstante, ello no significa que no existan algunos casos de juzgados en que los funcionarios asignados a la atención de público mantienen ciertas funciones que no son propias de dicha unidad.



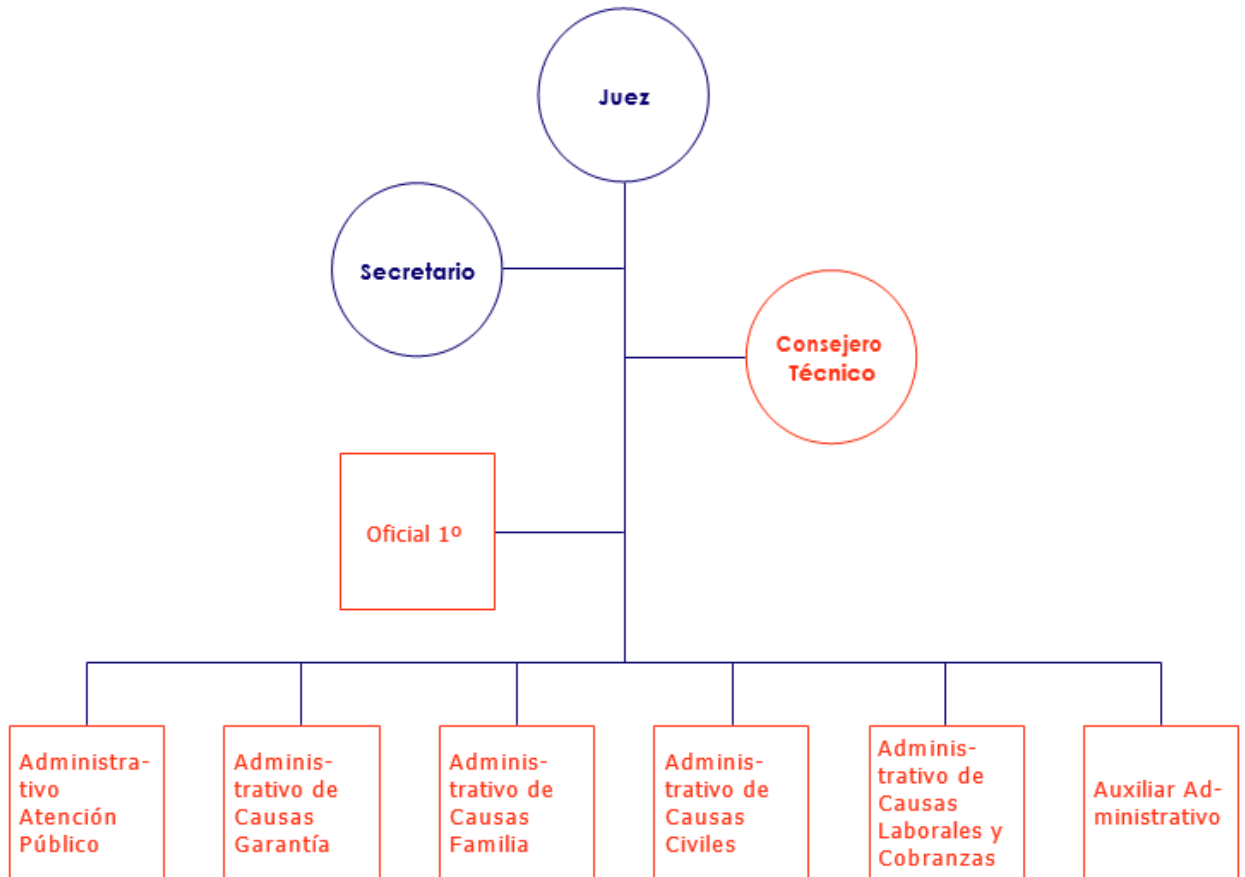
Secciones o Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento, según la tipología de tribunal




6.1 Organización y flujo de trabajo en los tribunales no reformados

Estructura Organizacional

Tipo: Juzgado de Letras

Subtipo: Competencia civil, familia, laboral, cobranza y garantía.



-  Cargos correspondientes al Escalafón Primario del Poder Judicial
-  Cargos correspondientes al Escalafón Secundario del Poder Judicial
-  Cargos correspondientes al Escalafón de Empleados del Poder Judicial

Material docente Academia Judicial

En este acápite se mostrarán flujos de procesos representativos de este tipo de juzgados, dejando para la próxima etapa del curso la descripción de los restantes procesos, los cuales tendrían la misma estructura de presentación que se ilustra a continuación:

Entradas	Proceso	Salidas
Se genera con la recepción de una demanda.	Tramitación Causas Civiles	- Retiro - Sentencia, conciliación o transacción - Da cuenta de pago - Desistimiento - Abandono

Responsable del proceso

Todos los funcionarios que participan en el proceso son responsables de su resultado.

Objetivo o finalidad del proceso

Llevar a cabo la tramitación de las demandas y requerimientos de materia civil puestos en conocimiento del Tribunal.

Cargos que intervienen en el proceso

- Juez
- Secretario
- Administrativo Atención de Público
- Administrativo Causas Civiles

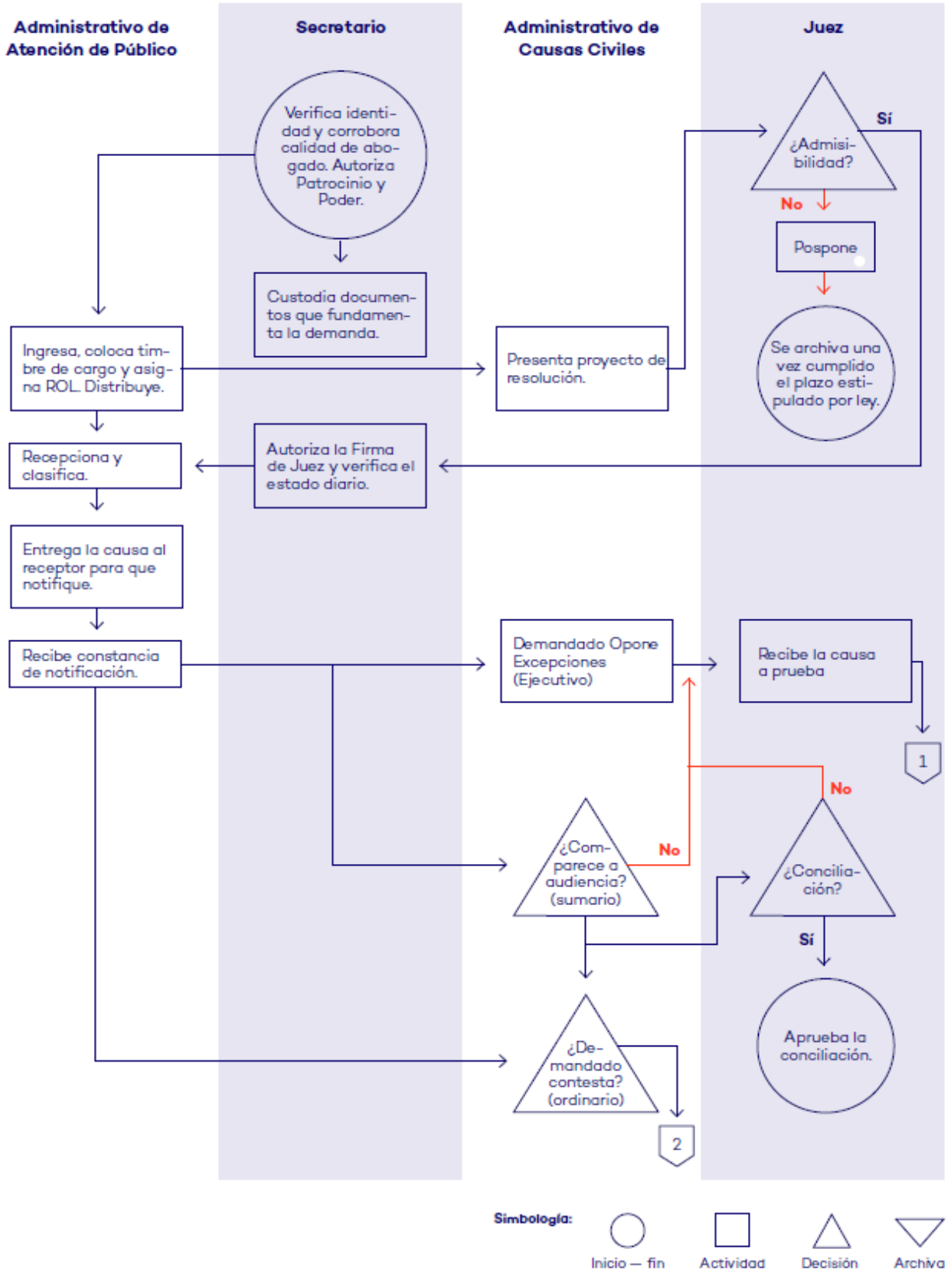
Unidades externas que intervienen en el proceso

- Abogado
- Partes
- Receptores Judiciales

Tipo: Juzgado de Letras de Competencia Común

Flujo: Tramitación Causas Civiles Parte I

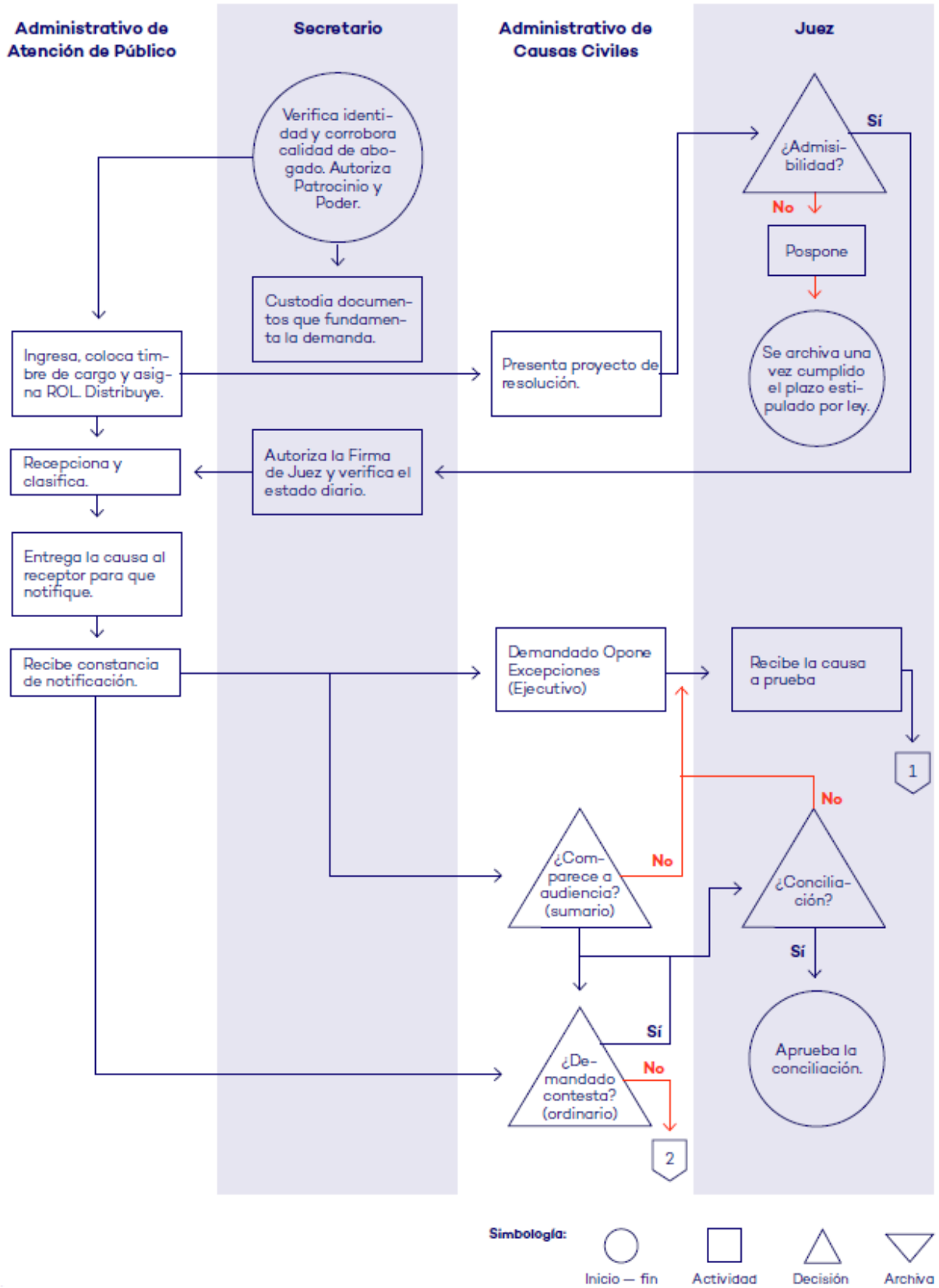
Materiales docentes Academia Judicial



Tipo: Juzgado de Letras de Competencia Común

Flujo: Tramitación Causas Civiles Parte 2

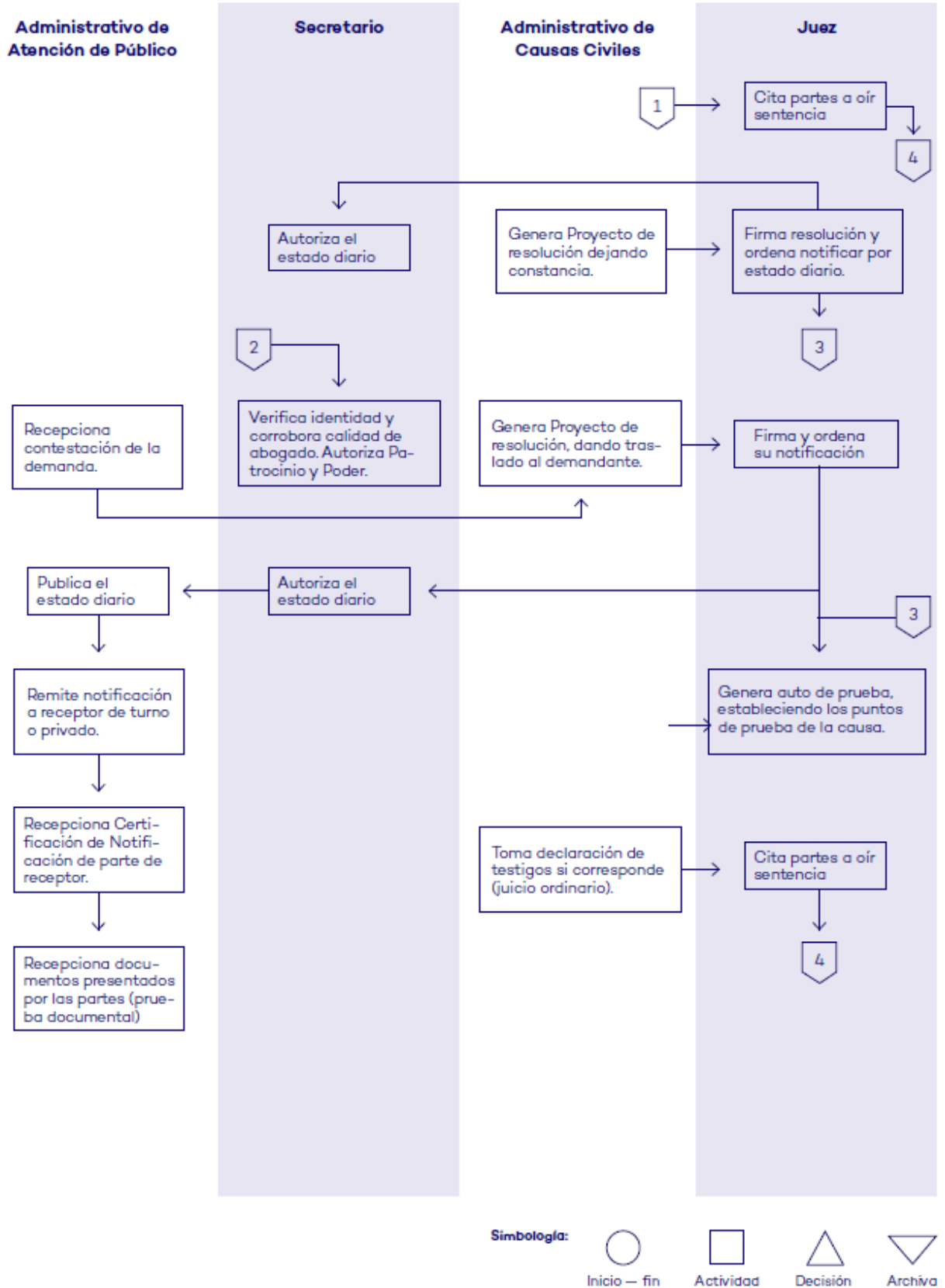
Materiales docentes Academia Judicial



Tipo: Juzgado de Letras de Competencia Común

Flujo: Tramitación Causas Civiles Parte 3

Materiales docentes Academia Judicial



Entradas	Proceso	Salidas
Se recibe demanda laboral, re ingresa y asigna RIT.	Procedimiento Laboral Reformado	<ul style="list-style-type: none"> - Las partes consiguen una conciliación, la cual tiene el valor de una sentencia. - Se accede a audiencia de juicio, en el cual el juez falla bajo los antecedentes entregados y conforme a derecho.

Responsable del proceso

Todos los funcionarios que participan en el proceso son responsables de su resultado.

Objetivo o finalidad del proceso

La Ley N° 20.087 sustituyó el procedimiento consagrado en el Libro V del Código del Trabajo, estableciendo una nueva justicia laboral, cuyo objetivo primordial es realizar sustanciales cambios en el proceso que apuntan a modernizarlo a través de nuevos principios formativos, tales como la oralidad, la buena fe, la bilateralidad de la audiencia y la intermediación. Sin embargo, y dada las falencias que presentaba el nuevo procedimiento, se dictó la ley N° 20.260, que modificó la ley N° 20.007, especialmente en materia de recursos y del procedimiento monitorio.

Cargos que intervienen en el proceso

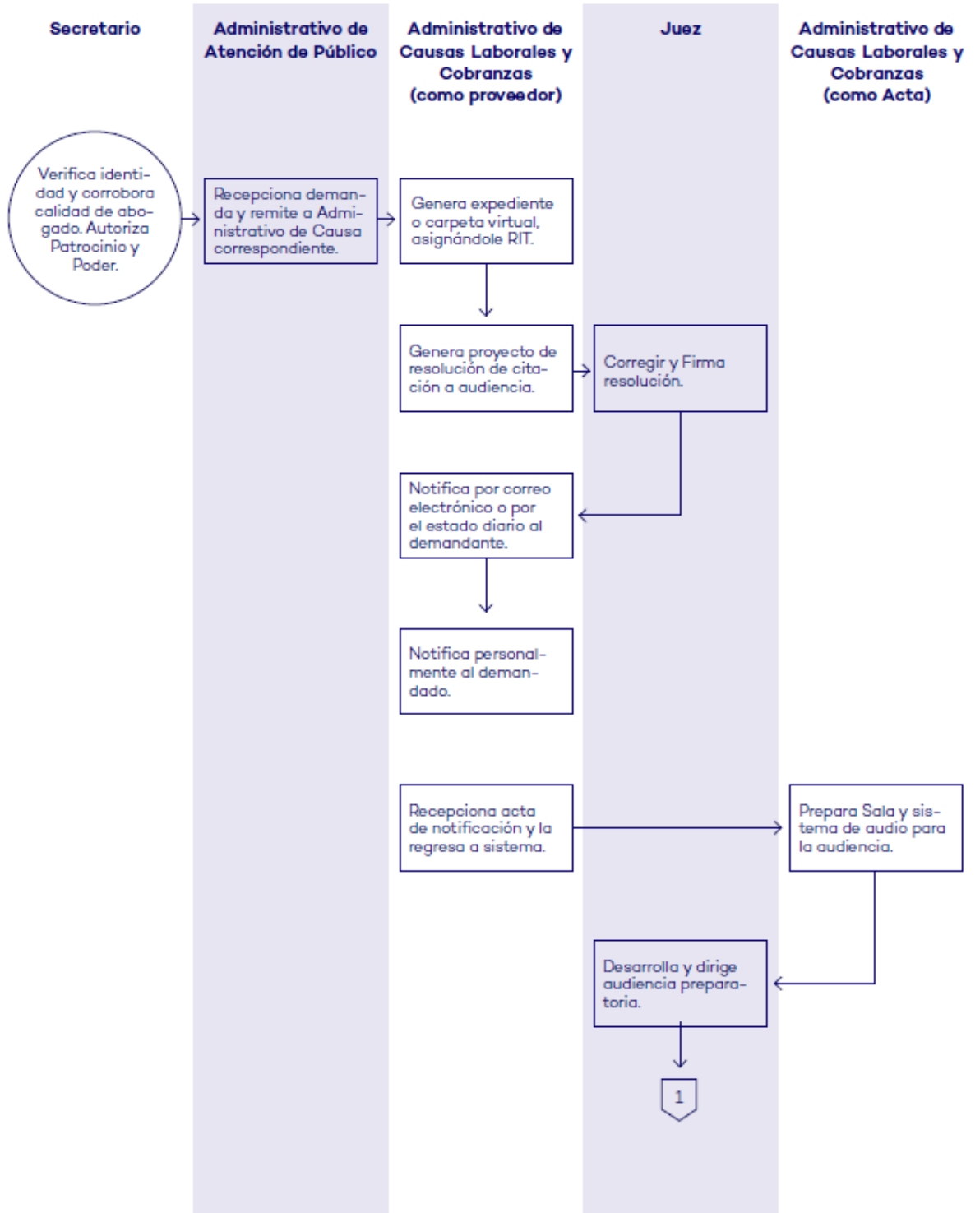
- Juez
- Secretario
- Administrativo Atención de Público
- Administrativo Causas Laborales y Cobranza

Unidades externas que intervienen en el proceso

- Abogados
- Particulares
- Partes
- Defensoría Laboral
- Inspección del Trabajo

Tipo: Juzgado de Letras de Competencia Común

Flujo: Proceso Laboral Reformado Parte I



Simbología:



Inicio – fin



Actividad



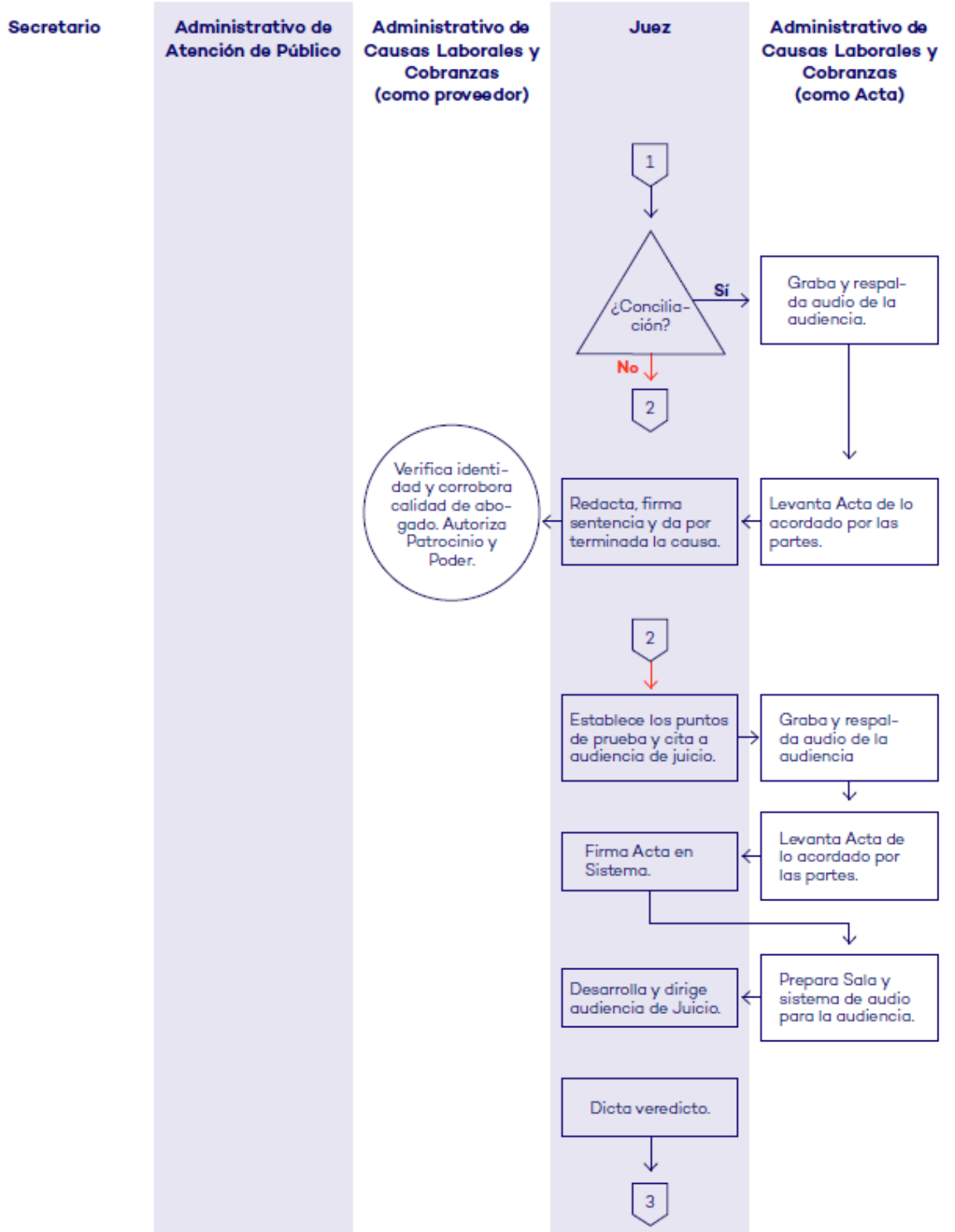
Decisión



Archivo

Tipo: Juzgado de Letras de Competencia Común

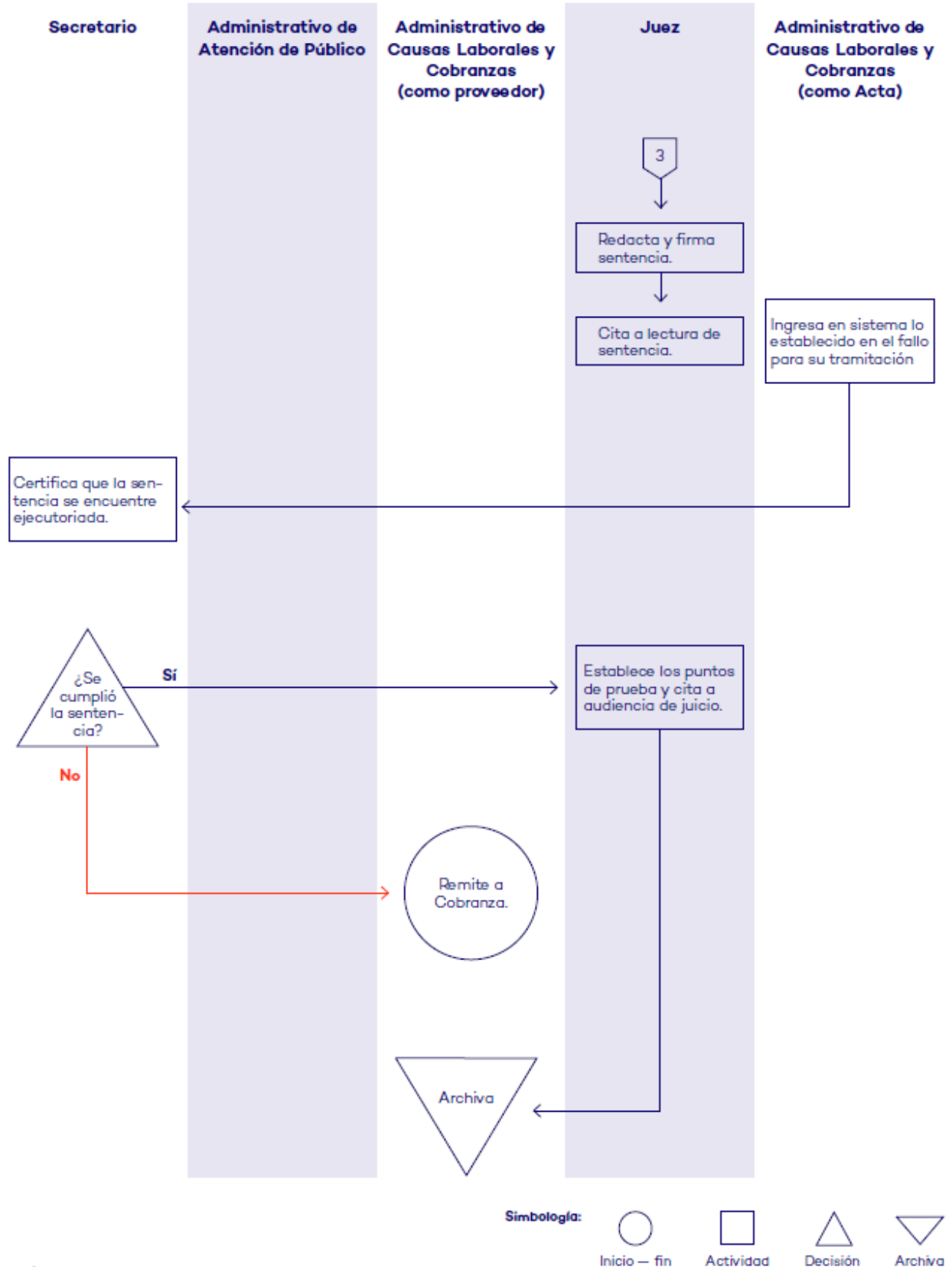
Flujo: Proceso Laboral Reformado Parte 2



Tipo: Juzgado de Letras de Competencia Común

Flujo: Proceso Laboral Reformado Parte 3

Materiales docentes Academia Judicial



6.1.1 Cargos y funciones

Juez

1. Resolver y pronunciarse en única instancia sobre las causas que han sido sometidas a su conocimiento o de aquellas en las que la ley le ordene hacerlo (art. 45 N° 1, literales a y b del COT).
2. Conocer y resolver en primera instancia (art. 45 N° 2 COT):
 - De las causas civiles y de comercio cuya cuantía exceda las 10 UTM.
 - De las causas de minas, cualquiera sea su cuantía. Se entiende por causas de minas aquellas en que se ventilan derechos regidos especialmente por el Código de Minería.
 - De los actos judiciales no contenciosos, cualquiera sea su cuantía, salvo en lo dispuesto por el artículo 494 del Código Civil.
 - De las causas de trabajo y de familia cuyo conocimiento no corresponda a los juzgados de letras del trabajo, de cobranza laboral y previsional o de familia, respectivamente.
3. Conocer y resolver en primera instancia de los asuntos que otras leyes encomienden y no estén mencionados en el numeral anterior (art. 45 N° 3 COT).
4. Los jueces de letras de comunas que sean asiento de Corte de Apelaciones conocerán en primera instancia de las causas de hacienda, cualquiera sea su cuantía (art. 48 COT).
5. Revisar, aprobar y firmar el despacho de proyectos de resolución provenientes de administrativos de causa y despacho diario con resolución de mero trámite y de fondo.
6. Dirigir las audiencias que se lleven a cabo en el tribunal, resolviendo en el acto según corresponda.
7. Resolver incidentes que se promuevan en audiencias o en pruebas testimoniales o de absolución.
8. Ejercer su autoridad una vez reclamada su intervención en forma legal y en negocios de su competencia, no pudiendo excusarse ni aun por falta de ley que resuelva la contienda o asunto sometido a su decisión.

9. Responder oficios provenientes tanto de la Ilmta. Corte de Apelaciones como de la Excma. Corte Suprema dentro de los plazos establecidos, y solicitar oficios requeridos para la tramitación de las causas a organismos relacionados.
10. Ejercer las facultades, disciplinarias y económicas para un mejor funcionamiento del juzgado.
11. Organizar y dirigir los remates correspondientes al tribunal.
12. Por el mandato del artículo 402 del Código Orgánico de Tribunales, autoriza permisos de notarios titulares de la jurisdicción que corresponda a la comuna, cuando esta no se encuentre en asiento de Ilma. Corte de Apelaciones.
13. Tomar juramento a los testigos y personas que intervengan en una causa, según lo establecido por las leyes.
14. Recibir en audiencia a las personas que lo soliciten.
15. Subrogar, según corresponda, a jueces ausentes en otros tribunales.
16. Supervisar el funcionamiento del tribunal, realizando además la gestión de Recursos Humanos del mismo.
17. Realizar visitas bimensuales a la secretaría del tribunal, con el objetivo de controlar, supervisar y direccionar las labores del secretario, velando por el cumplimiento de las metas de gestión del tribunal.
18. Supervigilar el adecuado desarrollo de las labores del tribunal, en pos del correcto cumplimiento de las metas de gestión asociadas al mismo.

Secretario

De acuerdo al artículo 380 del Código Orgánico de Tribunales, el secretario debe:

1. Dar cuenta diariamente al juzgado de las solicitudes que presentan las partes.

2. Autorizar las providencias o resoluciones que sobre dichas solicitudes recayeren y hacerlas saber a los interesados que acudiesen a la oficina para tomar conocimiento de ellas, anotando en el proceso las notificaciones que hiciesen, y practicar las notificaciones por el estado diario.
3. Dar conocimiento a cualquiera persona que lo solicite de los procesos que tengan archivados en sus oficinas, y de todos los actos emanados de la Corte o juzgado, salvo los casos en que el procedimiento deba ser secreto en virtud de una disposición expresa de la ley.
4. Guardar con el conveniente arreglo los procesos y demás papeles de su oficina, sujetándose a las órdenes e instrucciones que la Corte o juzgado respectivo le diere sobre el particular.
5. Dentro de los seis meses de practicada la visita de que trata el artículo 564 del COT, enviarán los procesos iniciados en su oficina y que estuvieren en estado, al archivo correspondiente.
6. Autorizar los poderes judiciales que puedan otorgarse ante ellos.
7. Las demás que les impongan las leyes.

De acuerdo al artículo 381 del Código Orgánico de Tribunales, en tanto:

1. Los secretarios de los juzgados de letras harán al juez la relación de los incidentes y el despacho diario de mero trámite, el que será revisado y firmado por el juez.
2. Las órdenes de citación a testigos o inculcados; las que se den a la prefectura respectiva o a Carabineros para que procedan a practicar investigaciones; los oficios que se envíen para pedir datos o antecedentes; el cúmplase de los exhortos de otros tribunales; el acuse recibo de estos mismos exhortos, y las órdenes necesarias para cumplirlos cuando no se encargue una detención o prisión, serán firmados únicamente por el secretario del juzgado.
3. En los casos a que se refiere el artículo 381, la firma del secretario no necesita ser autorizada por ningún funcionario y deberá anteponérsele las palabras “por el Juez”.

4. Si se discutiere la validez del proveído puesto por el secretario, resolverá el juez sin ulterior recurso, enmendando o no la resolución dictada.
5. Los secretarios de los juzgados de letras llevarán también un libro donde se estamparán, con la firma del juez, las resoluciones que miren al régimen económico y disciplinario del juzgado.

Suma, a las funciones anteriores, las siguientes:

1. Llevar de forma ordenada todos los libros de la secretaría, como por ejemplo decretos económicos, visitas a la secretaría, visitas a notarías, documentos en custodia, remates, actas de fianza, entrega de expedientes a los defensores públicos, visitas semestrales y semanales de cárcel, y causas enviadas a la Corte.
2. Controlar y supervisar que los funcionarios realicen las tareas que les fueron asignadas.
3. Administrar la cuenta corriente del tribunal, lo que implica custodiar la chequera del tribunal, girar los cheques, realizar la conciliación bancaria mensual e ingresar depósitos.
4. Posibilidad de aplicar el artículo 33 del CPC (juez sustanciador).

Consejero técnico

Conforme al artículo 5º de la Ley N° 19.968, la función de los profesionales del Consejo Técnico será la de asesorar, individual o colectivamente, a los jueces en el análisis y mejor comprensión de los asuntos sometidos a su conocimiento en el ámbito de su especialidad. En particular, tendrán las siguientes atribuciones:

1. Asistir a las audiencias de juicio a las que sean citados, con el objetivo de emitir las opiniones técnicas que le sean solicitadas.
2. Asesorar al juez para la adecuada comparecencia y declaración del niño, niña o adolescente.
3. Evaluar, a requerimiento del juez, la pertinencia de derivar a mediación o aconsejar conciliación entre las partes, y sugerir los términos en que esta última pudiere llevarse a cabo.

4. Asesorar al juez, a requerimiento de este, en la evaluación del riesgo a que se refiere el artículo 7º de la Ley N° 20.066, sobre violencia intrafamiliar.
5. Asesorar al juez en todas las materias relacionadas con su especialidad.

Personal de secretaría

El personal de secretaría está conformado por los oficiales primero, segundo, tercero, cuarto, y los oficiales de sala. Necesario es dejar consignado aquí que dichos cargos no tienen asignada por ley una función específica, salvo en lo que concierne al oficial primero, de manera que las funciones que cada funcionario deba cumplir al interior de este dependerá de la organización interna que el juez y el secretario le den al tribunal respectivo.

Por ejemplo, hay tribunales en que los oficiales segundos son los que toman comparendos, otros en que aquellos son los que presentan proyectos al juez de resoluciones sobre incidentes, mientras que en algunos están encargados de las metas de gestión, etcétera.

Es labor del juez y del secretario detectar las potencialidades de cada funcionario y, en base a ello, asignarle la función que más se corresponda con ellas. Cuando esto ocurre y se hace de buena manera, el funcionamiento del tribunal se ve favorecido desde la óptica de la eficiencia.

Oficial primero

1. Subrogar al secretario en su ausencia.
2. Colaborar en labores administrativas del secretario, como la custodia de documentos, interviniendo en los procesos administrativos velando por el adecuado funcionamiento del tribunal.
3. Informar al secretario respecto de la administración de personal y de dificultades que surjan en el tribunal, proponiendo y llevando a cabo las medidas correctivas, soluciones y/o modificaciones pertinentes.
4. Entregar el despacho para la firma del juez, velando por la correcta y oportuna entrega de este.

5. Ingresar al METGE el inventario de causas y las estadísticas de estas.
6. Controlar el correcto registro de las causas en sistema, velando porque los datos de los sistemas se encuentren actualizados.
7. Apoyar en la realización de informes y oficios solicitados por la Ilma. Corte de Apelaciones de su jurisdicción.
8. Verificar la recepción de documentos de la Ilma. Corte de Apelaciones y otras entidades.

Administrativo de causas civiles (oficiales 2º a 4º)

1. Confeccionar oficios ordenados por el juez en la causa.
2. Realizar el archivo de las causas en materia civil.
3. Mantener actualizada la base de datos de las causas.
4. Confeccionar proyectos de resolución en las causas relativas a la materia a cargo.
5. Desarchivar las causas cuando las partes lo soliciten, previa autorización del juez o del secretario.
6. Realizar las modificaciones de los proyectos de resolución solicitadas por el juez.
7. Levantar actas de comparendos, remates, conciliación y avenimiento.
8. Dar cumplimiento a las solicitudes remitidas a través de exhorto.
9. Confeccionar actas de audiencia de reconocimiento de deuda, audiencia demanda de arriendo, audiencia de pariente, audiencia de designación de juez árbitro, audiencia de designación de perito, audiencia de apertura de testamento, entre otras.
10. Realizar análisis y estudio de los juicios ejecutivos para realizar providencias, dar soporte en la dictación del fallo y su cumplimiento.
11. Confeccionar oficios, exhortos y mandamientos de ejecución de embargo.
12. Custodiar y tramitar las causas relacionadas con materia de quiebras, remates y otros.

13. Preparar las causas que van a Ilma. Corte de Apelaciones, remitiendo vía interconexión los antecedentes, custodias y audios si los hubiere.

Administrativos de atención de público (oficiales 2º a 4º)

1. Atender a los usuarios que ingresen al tribunal, orientándolos y entregando información al público acerca de las labores y funcionamiento propios del juzgado de letras.
2. Recepcionar las llamadas telefónicas, dando información a quien lo solicite y distribuyendo las llamadas a los diferentes funcionarios del tribunal, en los casos que corresponda.
3. Ingresar **órdenes** judiciales en los libros destinados para tal efecto.
4. Atender a las instituciones y entidades relacionadas con las causas, dando la información que solicitan.
5. Estampar el timbre de cargo a los escritos presentados por las partes y correspondencia, para dejarlos en el despacho de la causa correspondiente.
6. Agregar escrito y documentación a las causas del tribunal.
7. Derivar a usuarios del tribunal hacia la unidad que corresponda.

Administrativo de causas de garantía (oficiales 2º a 4º)

1. Orientar al público sobre la situación en que se encuentra un detenido o imputado.
2. Atender satisfactoriamente los requerimientos de información y atención de los usuarios de la materia del juzgado de letras.
3. Confeccionar oficios ordenados por el juez en una causa.
4. Realizar el archivo de las causas en materia penal.
5. Mantener actualizada la base de datos de las causas.
6. Confeccionar proyectos de resolución en causas relativas a la materia que tiene a cargo.
7. Desarchivar las causas cuando las partes lo soliciten, previa autorización del juez o del secretario.

8. Realizar las modificaciones solicitadas por el juez en los proyectos de resolución.
9. Levantar actas de audiencia y los cumplimientos que se dictan en audiencia.
10. Preparar la sala de audiencias y los sistemas accesorios antes de realizarse las sesiones de cada día, verificando el correcto funcionamiento del equipo de audio.
11. Verificar que se encuentre registrado el resultado de todas las notificaciones.
12. Preparar la agenda de audiencias entregando la carpeta al juez con sus debidas notificaciones para la realización de las audiencias.
13. Dar cumplimiento a las solicitudes remitidas a través de exhorto.
14. Actualizar la base de datos correspondientes a la visita a cárceles.

Administrativo de causas de familia (oficiales 2º a 4º)

1. Atender satisfactoriamente los requerimientos de información y atención de los usuarios en materias de familia.
2. Confeccionar oficios ordenados por el juez en una causa.
3. Realizar el archivo de las causas en la materia a su cargo.
4. Mantener actualizada la base de datos de las causas.
5. Realizar estudio y análisis jurídico para confeccionar los proyectos de resolución en causas relativas a materias de familia.
6. Desarchivar las causas cuando las partes lo soliciten, previa autorización del juez o del secretario.
7. Realizar las modificaciones solicitadas por el juez en los proyectos de resolución.
8. Levantar formularios de actas de audiencia y los cumplimientos que se dictan en audiencia.
9. Preparar la sala de audiencias y los sistemas accesorios antes de realizarse las sesiones, verificando el correcto funcionamiento del equipo de audio.

10. Realizar las grabaciones de audio de cada una de las audiencias relativas a materias de familia.
11. Verificar que se encuentre el registro del resultado de las notificaciones efectuadas.
12. Informar al juez de las diligencias pendientes con cinco días de antelación, lo que permite al juez tomar decisiones respecto a la audiencia a realizarse.
13. Preparar la agenda de audiencias entregando la carpeta al juez con sus debidas notificaciones e informes para la realización de las audiencias.
14. Dar cumplimiento a las solicitudes remitidas a través de exhorto.
15. Almacenar grabaciones de audiencias asociadas a materias de familia.
16. Confeccionar los oficios que contienen las diligencias decretadas durante la audiencia.
17. Confeccionar el archivo y hacer una nómina de las causas que se relacionen a materias de familia.
18. Anotar y mantener registro de sentencias por causas de familia.
19. Ingresar al estado diario las causas correspondientes a la materia.
20. Despachar las diligencias decretadas en la etapa de cumplimiento.

Administrativo de causas laborales y de cobranza (oficiales 2º a 4º)

1. Orientar al público sobre el estado de las causas.
2. Atender y satisfacer los requerimientos de información y atención de usuarios en la materia de competencia del juzgado de letras.
3. Confeccionar oficios ordenados por el juez en una causa.
4. Realizar el archivo de las causas en materia de familia.
5. Mantener actualizada la base de datos de las causas.
6. Confeccionar proyectos de resolución en causas relativas a la materia.

7. Desarchivar las causas cuando las partes lo soliciten, previa autorización del juez o secretario.
8. Realizar las modificaciones solicitadas por el juez en los proyectos de resolución.
9. Levantar actas de audiencias y los cumplimientos que se dictan en audiencia.
10. Preparar la sala de audiencias y los sistemas accesorios antes de realizarse las sesiones, verificando el correcto funcionamiento del equipo de audio.
11. Realizar las notificaciones correspondientes e incorporarlas a la causa.
12. Preparar la agenda de audiencias entregando la carpeta al juez con sus debidas notificaciones para la realización de las audiencias.
13. Dar cumplimiento a las solicitudes remitidas a través de exhorto.
14. Ingresar las causas en el sistema METGE.
15. Confeccionar el informe bimestral.
16. Remitir el informe a la Ilma. Corte de Apelaciones de la jurisdicción.

Administrativo de custodia (oficiales 2º a 4º)

1. Ingresar los expedientes de las causas con su contenido, clasificarlos y registrarlos.
2. Guardar los expedientes según el orden de clasificación y custodiarlos.
3. Facilitar o entregar los expedientes en custodia a quien tenga el poder o autoridad para consultarlos.
4. Colaborar con la secretaría en la confección de certificaciones.
5. Controlar informática y físicamente los ingresos y egresos de expedientes desde el lugar de guarda.

6. Buscar los expedientes para agregar escritos a cada causa en custodia.
7. Recibir escritos.
8. Asistir al juez en la providencia diaria de las presentaciones de las partes en lo contencioso civil.
9. Caratular, foliar y separar los documentos de las causas nuevas en materia civil contenciosa.
10. Asistir al juez en proveer resoluciones de mero trámite.
11. Bloquear las resoluciones y los mandamientos realizados cada día, una vez firmados por el juez.
12. Despachar, por orden del juez, oficios de fuerza pública en la etapa de cumplimiento del fallo en materia civil contenciosa.
13. Asistir al juez en la confección de los oficios, exhortos, y mandamientos de ejecución y embargo.
14. Transcribir la resolución a la parte o las partes intervinientes, en materia civil contenciosa, una vez que haya sido firmada por el juez.
15. Atender satisfactoriamente los requerimientos de información y atención de usuarios del juzgado civil, en especial sobre causas en tramitación a su cargo.
16. Realizar proyectos de resolución en base a los antecedentes entregados de las causas en tramitación.
17. Corregir devoluciones de proyectos de resolución realizados por el magistrado.
18. Tramitar exhortos que llegan al tribunal.
19. Asistir en la toma de comparendos.
20. Realizar la revisión diaria del sistema SITCI.

Auxiliar administrativo (oficial de sala)

1. Revisar el correo electrónico del tribunal y el del oficial 1º, para verificar si existe alguna solicitud de fiscalía, defensoría, algún documento urgente de la Ilma. Corte de Apelaciones de la jurisdicción o de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
2. Ingresar las órdenes del día al libro de Carabineros, lo que implica todas aquellas órdenes que debe cumplir la fuerza pública por decreto del tribunal.
3. Revisar y actualizar diariamente los libros de secretaría, esto es, el libro de correspondencia que ingresa o que se despacha desde el tribunal y el libro de exhortos.
4. Preparar el despacho de causas civiles y de garantía.
5. Preparar el correo que distribuye el tribunal, para su despacho.
6. Oficiar y exhortar expedientes de causas, donde corresponda.
7. Atender público presencial y telefónico.
8. Preocuparse de tener los trípticos informativos necesarios para entregar información al usuario.
9. Realizar funciones de mensajería interna y externa, tales como el proceso de notificación.
10. Sacar fotocopias tanto de uso interno como de las compulsas solicitada por las partes (cuando no están disponibles a través de la Oficina Judicial Virtual).

6.2 Organización y flujo de trabajo en tribunales bicéfalos

Los juzgados de letras de competencia común y compuestos por dos jueces son llamados “bicéfalos”. Su particularidad radica en que están dotados de una estructura organizacional de tribunal reformado, es decir, un área administrativa especializada y un área jurídica enfocada a la administración de justicia.

Los juzgados de letras de competencia común y compuestos por dos jueces son llamados “bicéfalos”. Su particularidad radica en que están dotados de una estructura organizacional de tribunal reformado, es decir, un área administrativa especializada y un área jurídica enfocada a la administración de justicia.

La idea de su existencia es facilitar el conocimiento de las causas que mantienen estos tribunales, que trabajan en base a la competencia común conociendo de cuestiones civiles, laborales, de cobranza, de familia y de garantía. Eso conlleva una alta recarga en las audiencias, por lo que el objetivo de los tribunales bicéfalos es agilizar la administración de justicia, permitiendo a los usuarios y usuarias poder ejercer sus derechos con premura.

Las reformas a los procedimientos jurisdiccionales que en materia penal, de familia y laboral se han implementado en Chile desde el año 2000 han traído aparejado un importante cambio en el funcionamiento y estructura interna de los tribunales, estableciéndose criterios de división del trabajo, de especialización y agrupamiento en unidades administrativas dependientes de un administrador especialista.

En tribunales conformados por dos jueces, las atribuciones de juez presidente se radicarán anualmente en uno de ellos empezando por el más antiguo. Es en este contexto que se desenvuelve el cargo de juez presidente, el cual tiene por objetivo velar por el buen funcionamiento del tribunal, en términos jurisdiccionales y administrativos.

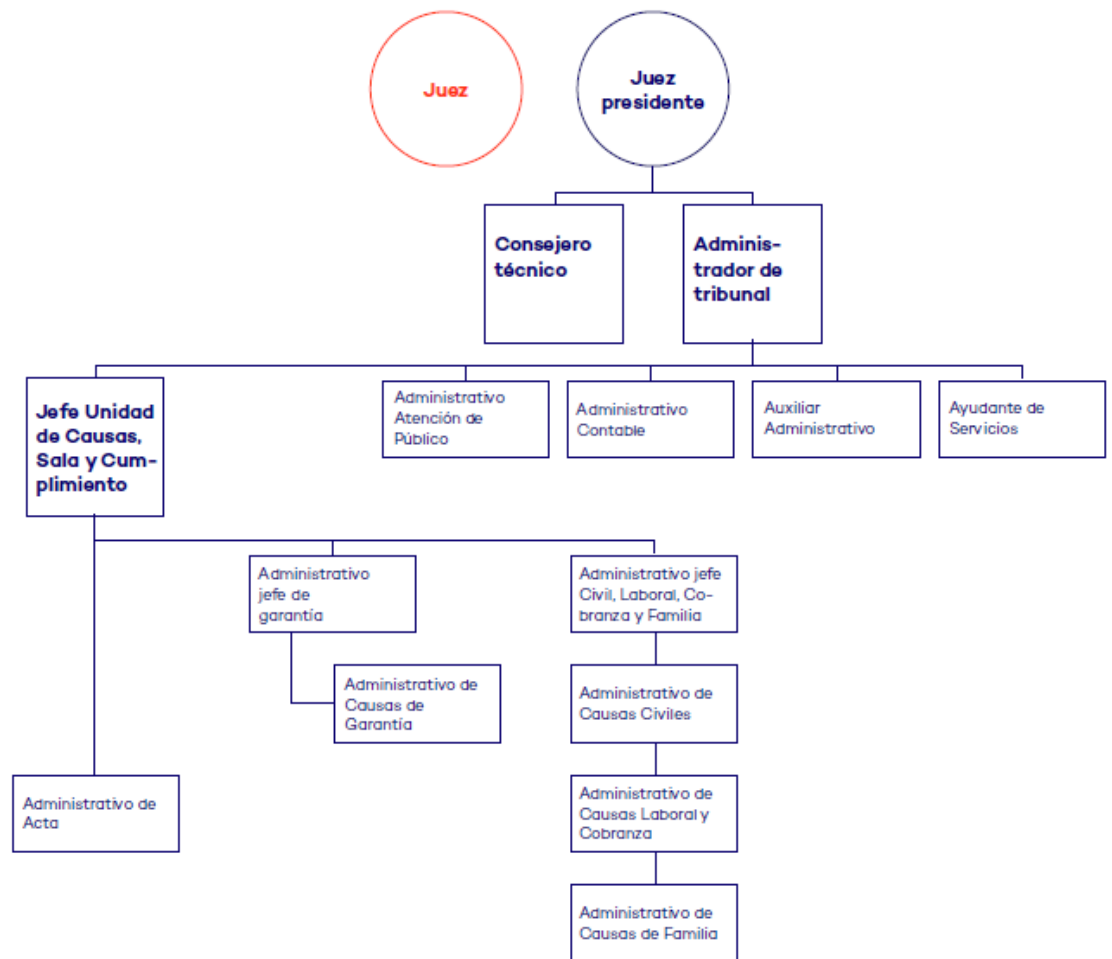
En cuanto a los tribunales bicéfalos con competencia en una o más materias además de la civil, en general su base de organización y estructura es semejante a lo señalado precedentemente, subrayándose las siguientes diferencias por ser las más relevantes:

1. Poseen dos jueces (bicéfalos), uno de los cuales cumple el rol de juez presidente.
2. Incorporan la figura de administrador y de jefe de unidad.

3. Se suman a ellos los cargos de administrativo contable y administrativo jefe.
4. Desaparece el cargo de secretario.
5. El juez se aboca solo a lo jurisdiccional.
6. Al tribunal se le otorga un presupuesto anual cuya gestión está a cargo del administrador del juzgado.
7. Posee cuenta corriente operacional y jurisdiccional.

El organigrama básico de estos juzgados es como se muestra a continuación:

Organigrama



En seguida, se describen solo las principales funciones de aquellos cargos que son incorporados en este tipo de tribunal.

Juez presidente

1. Relacionarse con la Corporación Administrativa del Poder Judicial en todas las materias relativas a la competencia de esta.
2. Elaborar anualmente una cuenta de la gestión jurisdiccional del juzgado.
3. Aprobar los criterios de gestión administrativa que proponga el administrador del tribunal y supervisar su ejecución.
4. Aprobar la distribución del personal que le presente el administrador del tribunal.
5. Calificar al personal, teniendo a la vista la evaluación que le presente el administrador del tribunal.
6. Presentar al Presidente de la Ilma. Corte de Apelaciones una terna para la designación del administrador del tribunal.
7. Evaluar anualmente la gestión del administrador.
8. Proponer al Presidente de la Ilma. Corte de Apelaciones la remoción del administrador.

* Debe realizar las funciones jurisdiccionales correspondientes al cargo de juez.

Administrador de tribunal

El cargo de administrador surge de la necesidad de separar las funciones administrativas de las jurisdiccionales, con el objetivo de descongestionar la función principal de los jueces mediante la creación de un cargo especialmente diseñado para administrar cada tribunal de manera eficiente, velando por el mejoramiento de su gestión interna.

La misión y objetivo principal del cargo es organizar, administrar, controlar y gestionar las actividades y tareas que se desarrollan al interior del tribunal; velar por la optimización de los recursos finan-

cieros y humanos; dirigir al personal a cargo y coordinar las funciones operativas del área jurisdiccional, así como también coordinar las relaciones del tribunal con instituciones externas.

Entre sus principales funciones, destacan:

1. Dirigir las labores administrativas propias del funcionamiento del tribunal o juzgado, bajo la supervisión del juez presidente.
2. Proponer al juez presidente la designación de los empleados del tribunal (art. 389 A COT). Enlazado con ello debe efectuar propuestas al juez presidente para nombramientos de personal transitorio.
3. Realizar las gestiones tendientes a proveer los cargos vacantes.
4. Proponer al juez presidente la distribución del personal (art. 389 A COT).
5. Evaluar al personal a su cargo (art. 389 A COT).
6. Remover al personal y ejercer las facultades disciplinarias que correspondan, de conformidad al artículo 389 F (art. 389 A COT).
7. Llevar la contabilidad y administrar la cuenta corriente del tribunal, de acuerdo a las instrucciones del juez presidente (art. 389 A COT).
8. Supervisar la confección de la conciliación bancaria.
9. Supervisar la elaboración del informe contable que consolide la información de la cuenta corriente de operaciones, de acuerdo a las instrucciones que imparta la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
10. Dar cuenta al juez presidente de la gestión administrativa del tribunal (art. 389 A COT).
11. Elaborar el presupuesto anual, que deberá ser presentado al juez presidente a más tardar en el mes de mayo del año anterior al ejercicio correspondiente.
12. Adquirir y abastecer de material de trabajo al tribunal, en conformidad con el plan presupuestario aprobado para el año respectivo (art. 389 A COT).

13. Cumplir las funciones asignadas al secretario del Órgano Calificador, según lo establecido en el artículo 274 del COT.
14. Implementar y dar cumplimiento a las políticas y directrices generales que dicte el H. Consejo Superior de la Corporación Administrativa del Poder Judicial en materias de selección de personal, evaluación, administración de recursos materiales y de personal, de diseño y análisis de información estadística y demás que aquel dicte en el ejercicio de sus atribuciones propias.
15. Observar y cumplir las instrucciones que, en uso de sus facultades disciplinarias y conservadoras (administrativas y económicas), dicten la Excma. Corte Suprema y la Ilma. Corte de Apelaciones respectiva.
16. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas por el juez presidente o que determinen las leyes (art. 389 A COT).
17. Controlar el adecuado funcionamiento del buzón de sugerencias.

*Cumplir con las disposiciones establecidas en las actas de acuerdo de pleno de la Excma. Corte Suprema.

Jefe de la Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento

1. Dejar constancia de las subrogaciones que se produzcan en el tribunal e informar mensualmente de ellas a la Ilma. Corte de Apelaciones respectiva, de acuerdo al artículo 214 del COT.
2. Autorizar el mandato judicial y efectuar las certificaciones que la ley señale expresamente (art. 389 G COT).
3. Ratificar las firmas de las partes y sus mandatarios o delegados para los efectos de ambos incisos del artículo 7° del Código de Procedimiento Civil, y para efectos de comparecencia en juicio de conformidad al artículo 2° de la Ley N° 18.120.
4. Cumplir las tareas de ministro de fe de acuerdo a las normas que establezcan las leyes o la Excma. Corte Suprema.
5. Velar por el manejo eficiente de la agenda y la coordinación de audiencias.

6. Diseñar e implementar sistemas de control que permitan verificar que se ha cumplido con los requisitos necesarios para la correcta realización de la audiencia.
7. Velar por el adecuado manejo y cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para el ingreso de las causas y los registros del proceso penal en el juzgado.
8. Supervisar el cumplimiento de las notificaciones y citaciones a las audiencias programadas.
9. Ejercer las demás funciones que le asigne el juez presidente o el administrador del tribunal.
10. Observar y cumplir las instrucciones que, en uso de sus facultades disciplinarias y conservadoras (administrativas y económicas), dicten la Excma. Corte Suprema y la Ilma. Corte de Apelaciones respectiva.
11. Supervisar el estado mensual de causas falladas y en estado de fallo, a objeto de ser ingresados al METGE.

Administrativo jefe de garantía

1. Organizar y controlar la carga de trabajo asignada a los funcionarios a cargo.
2. Sacar fotocopias para los registros respectivos y para adjuntar a los oficios, las cuales deben ser autorizadas por el ministro de fe del tribunal (cuando el funcionario no cuente con firma electrónica avanzada).
3. Realizar seguimiento a las causas ejecutoriadas respecto de su cumplimiento.
4. Realizar seguimiento y verificar fecha de plazo de las causas por suspensión condicional y acuerdos reparatorios para la dictación del sobreseimiento definitivo.
5. Atender e informar a usuarios del tribunal que requieran pagar multas, donde debe llenar formulario N°10 para la realización del pago.
6. Realizar resoluciones de archivo de las causas que se encuentran afinadas.

Administrativo jefe civil, laboral, cobranza y familia

1. Apoyar al jefe de Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento en las labores de planificación, dirección, coordinación y control propias de la gestión de causas.
2. Distribuir la carga de trabajo entre los administrativos de causas y los respectivos jueces.
3. Asegurar el adecuado cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para la tramitación de causas y los registros de los procesos en el juzgado.
4. Entregar asistencia a los requerimientos durante el desarrollo de las audiencias.
5. Supervisar la confección de proyectos de resolución.
6. Controlar la confección de compulsas, exhortos, oficios y remisión oportuna de las causas, a objeto de ser enviados a la Ilma. Corte de Apelaciones o Excma. Corte Suprema.
7. Confeccionar el estado mensual de causas falladas y en estado de fallo, a objeto de ser ingresados al METGE.
8. Elaborar el registro de sentencias definitivas e interlocutorias que se dicten en materia civil y laboral.

Administrativo contable

1. Verificar diariamente si existe alguna dificultad externa con algún proveedor.
2. Revisar diariamente en el sistema CGU los materiales en bodega.
3. Realizar el proceso de requerimiento de material, realizando el pedido correspondiente a los proveedores y cotizando cuando corresponda.
4. Gestionar los procesos de contratación del tribunal, lo que incluye los términos de referencia, el proceso de cotización, realizar el cuadro comparativo y la confección de la resolución de adjudicación, para posteriormente ser firmada por el administrador de tribunal.

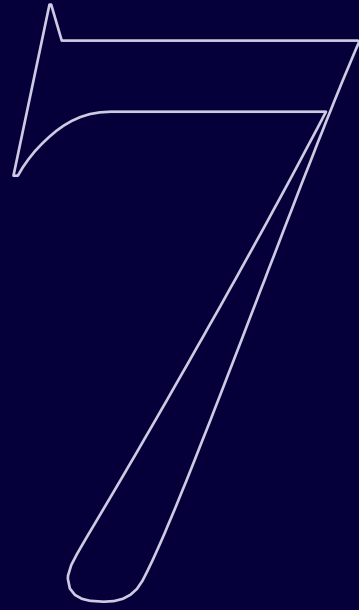
5. Recibir los productos, revisar facturas y verificar calidad y cantidad del material recibido, para posteriormente registrar en el CGU lo que se ingresó en bodega.
6. Recepcionar por correo electrónico los requerimientos de material por parte de los funcionarios del tribunal, para posterior respaldo de lo que se retiró de bodega.
7. Llevar un control de los materiales que les son entregados a los funcionarios. Lo cual implica que el usuario interno debe firmar un documento de egreso cuando hace retiro de algún material.
8. Realizar el inventario de bodega de acuerdo a lo establecido por las normas de la Corporación Administrativa del Poder Judicial y remitirlo a esta acompañado de un oficio. Se deja copia, en archivo predeterminado, de ingreso y egreso de bodega.
9. Manejar la cuenta corriente operacional y jurisdiccional, en conjunto con la revisión de la conciliación bancaria.
10. Realizar el informe de cuadratura de lo devengado y lo existente en bodega, al cierre de cada mes.
11. Custodiar las llaves del tribunal.
12. Realizar soporte para cálculos en liquidaciones.
13. Llevar un control y un registro del gasto de fotocopias del tribunal y recibir pago de compulsas.
14. Controlar el presupuesto asignado al tribunal, para el pago de cuentas. Cuadrar y verificar que exista el pago para las diferentes facturas.
15. Controlar el dinero de “caja chica” que provee la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
16. Gestionar el cumplimiento del artículo 515 del Código Orgánico de Tribunales.
17. Observar y cumplir las instrucciones impartidas por el jefe directo y aquellas que, en uso de sus facultades disciplinarias y conservadoras (administrativas y económicas), dicten la Excm. Corte Suprema y la Ilma. Corte de Apelaciones respectiva.

Ayudante de Servicios

1. Atender las consultas realizadas por los usuarios cuando cumpla funciones de atención público.
2. Recibir, registrar, archivar y distribuir la correspondencia que ingrese al tribunal de acuerdo a los procedimientos establecidos.
3. Entregar materiales e insumos a los funcionarios.
4. Apoyar en labores de bodega.
5. Apoyo general en labores logística.
6. Entrega de materiales a los funcionarios del tribunal.
7. Actuar como encargado en labores de archivo y desarchivo.
8. Apoyar en labores administrativas requeridas por su jefatura.

Tribunales No
Reformados: nociones
básicas de organización y
funcionamiento

← Materiales docentes Academia Judicial



Gestión administrativa para tribunales no reformados

Objetivo

Que los funcionarios de los juzgados no reformados conozcan los principales procedimientos y formas de trabajo que facilitan una gestión administrativa adecuada

La gestión administrativa se puede definir como el conjunto de acciones que se llevan a cabo para dirigir una organización y corresponde a las distintas actividades que permiten a la administración del tribunal organizar los recursos humanos, técnico-tecnológicos y económicos para el cumplimiento del objetivo de administración de justicia.

La gestión administrativa en los juzgados no reformados ha ido adquiriendo importancia fundamentalmente de la mano del Plan Anual de Trabajo que la Excma. Corte Suprema exige en el Acta N° 71-2016, auto acordado que regula el funcionamiento de tribunales que tramitan electrónicamente y establece una serie de aspectos de gestión administrativa de relevancia para una adecuada organización en todos los tribunales del país.

Muchos de estos aspectos son trabajados en la mayoría de los tribunales sin tener a un profesional del área de la gestión que pueda definirlos e implementarlos y, a pesar de ello, muchos planes de trabajo presentan desarrollados de muy buena forma todos los aspectos. Obviamente, los más destacados son aquellos correspondientes a tribunales que cuentan con el cargo de administrador de tribunal y con al menos un jefe de unidad, que ve las áreas de Causas, Sala y Cumplimiento, apoyando además en la mayoría de los casos a la Unidad de Atención de Público.

La gestión administrativa se puede definir como el conjunto de acciones que se llevan a cabo para dirigir una organización y corresponde a las distintas actividades que permiten a la administración del tribunal organizar los recursos humanos, técnico-tecnológicos y económicos para el cumplimiento del objetivo de administración de justicia.

En el caso específico de los tribunales no reformados, le otorgaremos un sentido amplio, ya que a pesar de no contar todos con un administrador, siempre en la organización alguien debe desarrollar estas labores. En la mayoría de los casos se distribuye entre el secretario de tribunal o su subrogante, generalmente un oficial primero, y con la incorporación del cargo de coordinador en los juzgados de letras, este profesional ha asumido parte de esas labores.

La gestión administrativa considera las fases que se desarrollan en los próximos acápite.

7.1 Planificación

Esta fase es de alta relevancia a la hora de realizar una gestión administrativa exitosa, para tener una claridad de hacia dónde queremos guiar nuestros esfuerzos. Define nuestros objetivos como tribunal al corto, mediano y largo plazo, traduciéndolos en proyectos, propuestas y procedimientos que permitan la mejora en los distintos ámbitos de acción de un tribunal. Tal planificación debe ir en concordancia y coherencia con la planificación institucional, plasmada en la Plan Estratégico del Poder Judicial.

A modo de ejemplo, se puede considerar que para el año 2021 algunas de las metas a corto plazo de los juzgados de letras mixtos o competencia común pueden ser:

- Establecer un sistema de control de inventario mensual de causas en tramitación y el archivo de causas en plazos a definir.
- Implementar un sistema de control para la devolución de exhortos en las diferentes competencias.
- Incorporar plantillas de resoluciones al sistema de tramitación en los casos que proceda.

La planificación en los tribunales se realiza generalmente sobre distintas áreas, que podemos agrupar como se hará en los tres próximos acápite.:

7.1.2 Recursos humanos

En esta área es fundamental una planificación a la hora de buscar el logro de objetivos por parte del tribunal, pues el recurso humano es central en cada uno de los tribunales que conforman el Poder Judicial. Algunos ejemplos que se pueden mencionar:

- a. Mantener y consolidar un buen **clima laboral** en el 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, por ejemplo en ficheros informativos en dependencias internas del tribunal.
 - Realización de pausas activas dentro de la jornada de trabajo, lo que puede involucrar algún ejercicio de tipo descontractante, o instancias para matizar la rutina del trabajo, como un café, etcétera.
 - Considerar las recomendaciones de los comités de riesgos psicosociales.
- b. Aumentar y mejorar la **capacitación** de los funcionarios del tribunal en el trabajo que realizan resulta clave y algunos ejemplos para lograr este aspecto son:
- Capacitaciones sobre los sistemas informáticos de tramitación utilizados en las distintas materias que trabaje el tribunal no reformado, por modificaciones legales o por aspectos que se observen en la tramitación diaria que sea necesario reforzar.
 - Capacitaciones de los jueces del tribunal en temáticas que requieran reforzar los funcionarios, definiéndose idealmente en conjunto con ellos mismos los temas a trabajar.
 - Capacitaciones del administrador o quien ejerza esa labor, para reforzar procesos, procedimientos u otras temáticas.
 - Capacitaciones en funciones que se considera relevante reforzar para disponer de funcionarios que puedan asumirlas, ya sea por reasignación de funciones en virtud de la polifuncionalidad o para contar con ellos en situaciones imprevistas o de fuerza mayor.

Para lo anterior, se considera pertinente aplicar una metodología que implique, por ejemplo, distraer un día a la semana de sus funciones habituales al funcionario que se capacitará, por un cierto periodo, para profundizar su conocimiento del cargo respecto del cual se va a capacitar.

En cuanto a las personas que podrán capacitarse, esto dependerá de la priorización que realice 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 un protocolo de inducción de personal para los funcionarios que se incorporan como titulares, suplentes o interinos. Sobre este aspecto se profundizará más adelante.
- c. Aumentar los niveles de **coordinación** general del tribunal a través de instancias regulares, como por ejemplo:
- Reuniones de coordinación por unidad, con una frecuencia que dependerá de las necesidades que observe cada tribunal, sin considerar las reuniones extraordinarias que pudieran surgir para tratar alguna materia en particular.
 - Reuniones de coordinación ampliadas con todos los integrantes del tribunal, generalmente bimensuales o trimestrales.

7.1.3 Servicios e infraestructura

Para desarrollar un trabajo adecuado se requiere contar con la infraestructura e implementación adecuada, razón por la cual se considera relevante fijar los siguientes objetivos respecto de esta área:

- Mejorar y mantener la infraestructura del tribunal, como por ejemplo velar por las condiciones óptimas del 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, tales como útiles de oficina, de aseo y en general, materiales fungibles que se consumen con el uso.
- Búsqueda de implementaciones tecnológicas que hagan más eficientes ciertas actividades o funciones, tarea que, en el caso de los tribunales de letras con administrador, estará concentrada principalmente en él. En los tribunales no reformados que no cuenten con dicho cargo, estas labores se concentran en solicitudes del tribunal hacia la CAPI, ya sea a través de requerimientos por sistema de mesa de ayuda o comunicación vía oficio por mano o correo electrónico.

7.14 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 donde la importancia de trabajar este aspecto de manera permanente.

Tal es su importancia para el buen funcionamiento del tribunal, que el Acta N° 71-2016, auto acordado que regula el funcionamiento de tribunales que tramitan electrónicamente, en su Capítulo IV establece el Plan Anual de Trabajo, cuyo objetivo primordial es precisamente “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”.

Los planes de trabajo anual contemplan una serie de procesos que se consideran claves para un adecuado funcionamiento del tribunal, de ahí la importancia de conocerlos en detalle los más relevantes y tener en consideración que el Plan Anual de Trabajo debe remitirse todos los años antes del 15 de noviembre, permitiendo que estos procesos estén en permanente revisión y análisis ante lo dinámico que es hoy en día el funcionamiento de los tribunales.

El plan de trabajo y los procesos de un tribunal debieran irse adaptando a distintas circunstancias, tanto internas como externas. Así por ejemplo, el incremento del número de causas a lo largo de los años tal vez implique mejorar procesos, pensar en implementar nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, o la necesidad de incorporar más funcionarios al tribunal, o bien que los funcionarios se capaciten en más de una o dos funciones distintas a las habituales, etcétera.

En virtud de lo señalado, en relación a sus procesos de trabajo los tribunales no reformados deberían siempre considerar al menos:

- a. Crear **nuevos procesos** que ayuden al mejoramiento de la gestión del tribunal.

- b. Contemplar una **readecuación** de los mismos de acuerdo a circunstancias y necesidades. Ejemplos de esto podemos encontrar en los procesos que establece el Acta N° 71-2016 en su artículo 18, en relación al plan de trabajo, entre los que destacan:
 - Polifuncionalidad en el desempeño funcionario, en los procesos de trabajo y en la actualización de los sistemas informáticos.
 - Realización 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.
 - Establecimiento de la dotación mínima de jueces y funcionarios que permita asegurar el adecuado funcionamiento del tribunal.
- c. Fijar los procesos y **acciones necesarias** de implementar para lograr el cumplimiento anual de las Metas de Gestión del Poder Judicial, en el entendido de que ayuda a mejorar la gestión general del tribunal.
- d. Dar cumplimiento a los **requerimientos del Plan Plurianual** establecido por la Ilma. Corte de Apelaciones respectiva.
- e. 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 cuentan para lograr el objetivo principal de administrar justicia.

Esta etapa contempla varios aspectos que veremos en detalle, como son la forma en que se distribuye el recurso humano para realizar distintas funciones en base a diversos criterios que generalmente deberían estar presentes al momento de la selección del personal.

En el caso de los tribunales, el Poder Judicial, a través de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, elabora y actualiza el diseño organizacional, funciones, así como los requisitos mínimos que deben cumplir quienes ocupen los diferentes cargos. Esta labor está establecida en el artículo 498 del Código Orgánico de Tribunales, que señala:

“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, 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 no reformados corresponde al año 2017 y se denomina “Diseño y Descripción de Cargos de los Tribunales del País”. Su objetivo es identificar las unidades y cargos que componen los tribunales del país, con el fin de actualizar los

manuales existentes, los cuales establecen la estructura y la distribución de funciones para cada tribunal según su tipo y competencias, flujos de trabajo, así como los requisitos mínimos que deben cumplir sus integrantes.

7.3 Dirección

Esta fase de la gestión administrativa se puede definir como la manera en que las personas encargadas de dirigir administrativamente el tribunal hacen ejecutar lo planificado para alcanzar los objetivos del tribunal y la administración de justicia a través de un proceso de tramitación de causas eficiente y eficaz, de manera de dar solución al conflicto que llevó a un usuario a acudir a los distintos tipos de juzgados no reformados.

7.4 Control

Esta fase de la gestión administrativa consiste en ir verificando y midiendo los avances de lo planeado, corrigiendo y reorientando actividades de acuerdo a las necesidades. En esta etapa es muy pertinente definir de antemano indicadores de gestión, de manera que todos los integrantes del tribunal estén en conocimiento de lo que se espera de una determinada actividad, estrategia, etcétera. Esto además le da objetividad al proceso y contribuye a tender hacia una mejora continua del servicio, como lo establece el Acta N° 71-2016 en lo que respecta, por ejemplo, a los procesos administrativos del tribunal.

Habiendo explicado el proceso de gestión administrativa de un tribunal, a continuación es posible profundizar en una serie de procesos o procedimientos que buscan anticipar situaciones que pueden complejizar su adecuado funcionamiento. Su definición e implementación debería minimizar tal riesgo y ayudar a alcanzar un funcionamiento óptimo.

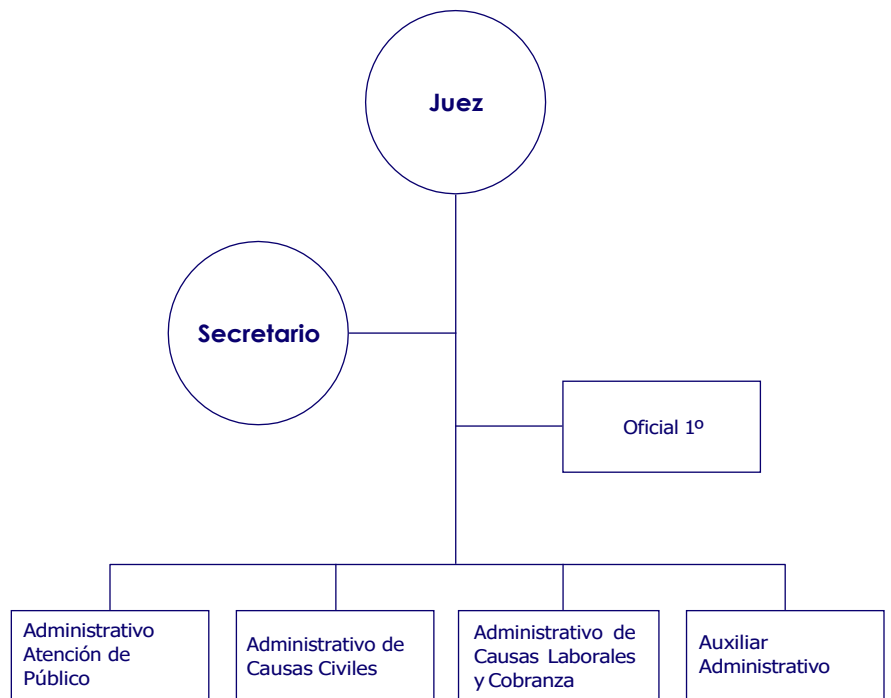
7.5 Procedimientos indispensables en la gestión administrativa de un juzgado no reformado

7.5.1 Distribución del personal en las diferentes secciones o unidades y su dotación mínima para un funcionamiento adecuado

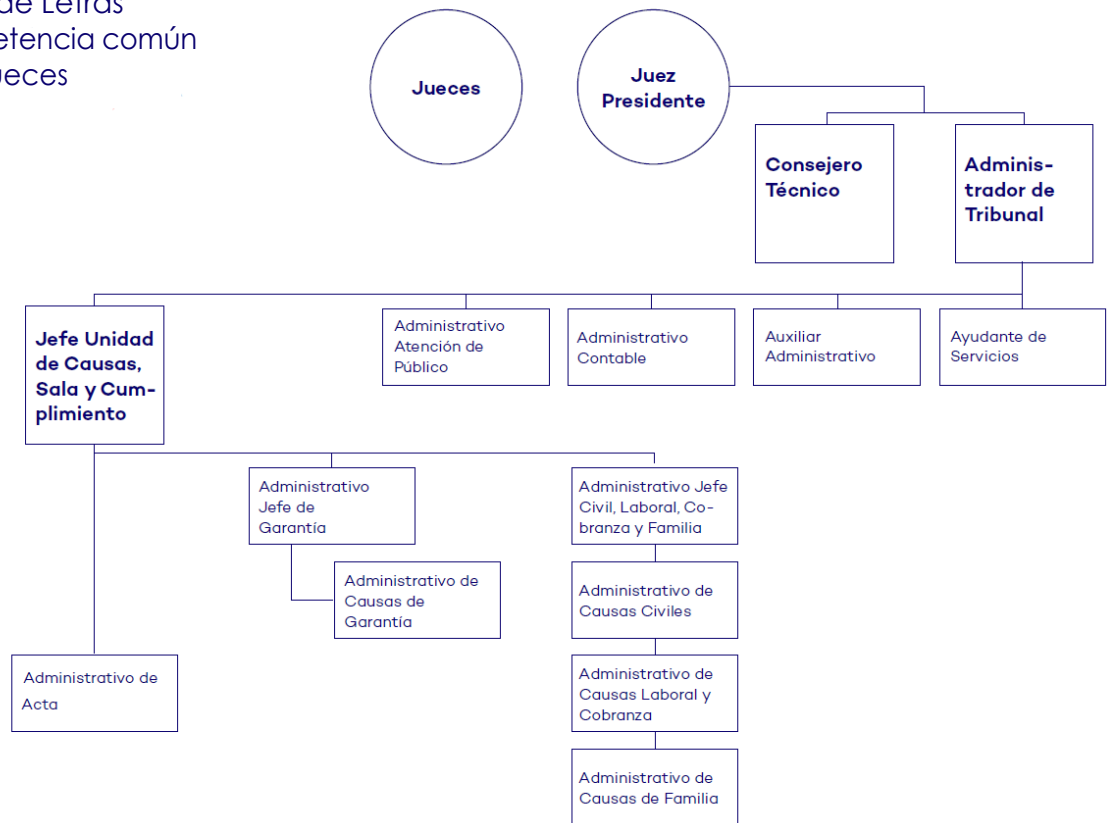
Como ya ha sido mencionado, el diseño organizacional para los distintos tipos de tribunales que se consideran como no reformados se encuentra definido, y la mayor variación puede darse con los tribunales mixtos que tienen dos jueces (bicéfalos), los que cuentan con administrador y jefe de unidad.

A modo de ejemplo, a continuación se presenta ilustrativamente la estructura organizacional en dos casos.

Juzgado de Letras con competencia Civil, Laboral y de Cobranza laboral y previsional



Juzgado de Letras de Competencia común con dos jueces



Materiales docentes Academia Judicial

Dado lo anterior, se debiera esperar que cada juzgado no reformado, en base a sus competencias y 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 hemos mencionado que los distintos tribunales presentan ciertas variables que pueden llevar a modificar principalmente la asignación de ciertas funciones, sin separarse de las funciones centrales que están definidas para cada uno de los cargos.

Como ejemplo, vimos antes lo que podría ser una distribución de funciones de un juzgado de letras con competencia en materia civil, laboral y de cobranza laboral y previsional, donde se hace el ejercicio de tener claridad de las principales funciones que tienen los distintos cargos existentes de acuerdo al diseño según el tipo de tribunal, siendo este un insumo importante para visualizar lo que es la dotación mínima que requiere cada tribunal para funcionar de manera adecuada.

Distribución del personal de secretaría

Cargo	Subunidad	Orientación general de sus funciones
Oficial 1º	---	<ol style="list-style-type: none"> 1. Subrogar al secretario en su ausencia. 2. Colaborar en labores administrativas del secretario como es en la custodia de documentos, interviniendo en los procesos administrativos velando por el adecuado funcionamiento del tribunal. 3. Informar al secretario respecto a la administración de personal y dificultades que surjan en el tribunal, proponiendo y llevando a cabo las medidas correctivas, soluciones y/o modificaciones pertinentes. 4. Entregar el despacho para la firma del juez, velando por la correcta y oportuna entrega de este. 5. Ingresar al METGE el inventario de causas y la estadística de estas. 6. Controlar el correcto registro de las causas en sistema, velando por que los datos de los sistemas se encuentren actualizados. 7. Apoyar en la realización de informes y oficios solicitados por la Ilma. Corte de Apelaciones de su jurisdicción. 8. Verificar la recepción de documentos de la Ilma. Corte de Apelaciones y otras entidades.
Administrativo de causas civiles	---	Funciones de proveedor civil contencioso y civil voluntario, control estadístico y metas de gestión.
Administrativo de causas civiles	---	Funciones de proveedor civil contencioso.
Administrativo de causas civiles	---	Funciones de proveedor civil contencioso.
Administrativo de causas civiles	---	Funciones de proveedor civil contencioso.
Administrativo de causas civiles		Funciones de proveedor civil contencioso.
Administrativo de causas laborales y cobranza	---	Funciones de proveedor de cobranza laboral, criminal y menores y toma de actas de audiencias.
Administrativo de causas laborales y cobranza	---	Funciones de proveedor laboral y civil contencioso.
Auxiliar administrativo	---	Funciones de atención de público.

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 de esta es

poder manejar de manera adecuada 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 sección o unidades para determinar los requerimientos mínimos o actividades críticas en el quehacer diario del tribunal, con lo cual podemos determinar, de acuerdo al punto crítico de que se trate, la cantidad de personas que este requiere para poder desarrollarse de manera óptima.
- b. Cantidad de personas que integran cada sección o 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 puedan 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 secciones o unidades, debe considerar a los jueces, secretarios, administrador y jefe de unidad, de existir en la estructura estos últimos, quienes conforman 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 otros aspectos administrativos, a saber:

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

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

Jueces

Actividad o función crítica	Subunidad	Dotación mínima
Resoluciones, audiencias, dictación de sentencias, etc.	---	1 juez

Secretario

Actividad o función crítica	Subunidad	Dotación mínima
Funciones de ministro de fe y las que le asigna el Código Orgánico de Tribunales.	---	funcionario

Oficial 1º

Actividad o función crítica	Subunidad	Dotación mínima
Funciones principalmente administrativas de custodia, cuenta corriente judicial, control de tramitación de causas. Subrogación del secretario.	---	funcionario

Sección Civil

Actividad o función crítica	Subunidad	Dotación mínima
Funciones de providencias en materia civil contenciosa y voluntaria.	---	funcionarios

Sección Laboral y Cobranza

Actividad o función crítica	Subunidad	Dotación mínima
Funciones de proveedor de cobranza y laboral.	---	1 funcionario
Funciones de toma de actas de audiencias.	---	1 funcionario

Sección Atención de Público

Área crítica	Subunidad	Dotación mínima
Atención de consultas de distintos usuarios, por mesón, telefónica, correo electrónico. Recepción y despacho de correspondencia.	---	funcionario

7.52 Modelo de polifuncionalidad y matriz de subrogaciones en los tribunales no reformados

La implementación de modelos de **polifuncionalidad** nace de la necesidad de que los tribunales cuenten en todos los cargos con funcionarios con los conocimientos suficientes para garantizar la continuidad del servicio mediante la realización eficiente de las labores asignadas.

En tal sentido, será responsabilidad del secretario del tribunal o quien lo subrogue, coordinador o el administrador del tribunal, según corresponda, 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.

Se debe dejar claro que elaborar un modelo de polifuncionalidad está directamente asociado a planes de capacitación efectivos para los distintos cargos, y no a la mera elaboración de una matriz de subrogaciones donde se muestren los distintos cargos asociados a un funcionario y a quien lo subrogará ante ausencias por diversas causas (previstas e imprevistas), así como a quien dicho funcionario subrogará ante la ausencia de otro.

La sola definición de la matriz de subrogaciones no llevará a que los funcionarios por si solos puedan desarrollar el conocimiento 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 juzgados de letras no reformados presentan distintos modelos de rotación o reasignación de funciones temporales, dentro de los cuales podemos mencionar:

- Rotación o reasignación de funciones por un periodo, generalmente un trimestre o un semestre, para que se capaciten los funcionarios en distintas labores.
- Rotación de funciones entre los funcionarios que integran una sección o unidad, en la que mensualmente van realizando las distintas funciones que contempla esa sección o unidad. Por ejemplo, en la sección civil las distintas funciones van siendo desarrolladas por los distintos funcionarios que la integran; si tiene sección laboral, esos funcionarios van rotando en las funciones, por ejemplo, de proyectos de resolución a la toma de audiencias que se realizan en esta materia.
- Aplicar la reasignación de funciones ante ausencias programadas por feriado legal, permisos, licencias programadas, en que se establece un plan de reasignación de funciones en base a la capacitación previa de dichos funcionarios, quienes aplican ese aprendizaje en esas instancias.

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

1. 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 necesidad de prolongar la misma por más tiempo, considerándose dicha 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 secretario o su subrogante, administrador del tribunal, según corresponda, recogiendo opiniones del juez o los jueces del tribunal.
2. Se establece para un año determinado, por ejemplo 2021, las funciones en que se requiere afianzar a otros funcionarios, definiendo por ejemplo las siguientes:
 - Toma de actas en audiencias de familia.
 - Funciones de atención de público.

En cuanto a la primera, se considera pertinente capacitar, por ejemplo, a los proveedores que tramitan las causas de familia, y en cuanto a la segunda, las funciones de atención de público a un proveedor de causas laborales.

La idea central es que todos los funcionarios tengan conocimientos de todas las funciones y procesos del tribunal, con la capacidad suficiente para asumir dichas funciones en cualquier momento y circunstancia. No obstante lo anterior, el secretario o su subrogante, administrador del tribunal, según corresponda, podrá decidir reasignar otras funciones dentro del año de acuerdo a las necesidades o contingencia, debiendo informarlas con la debida antelación.

3. Se establece como criterio, en la reasignación de funciones, 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 capacitación. 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.
4. 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.

La **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 debería tener como base el contar con funcionarios capacitados para desarrollar otras funciones, o bien establecerse la matriz y en base a esta comenzar con un fuerte proceso de capacitación en el caso de los funcionarios que más lo requieran.

Ausencias programadas:

- Feriado legal

- Permisos art. 347 COT y art. 478 COT
- Cursos anuales de la Academia Judicial
- Otras comisiones de servicios.

Ausencias inmediatas:

- Licencias médicas
- Permisos de carácter urgente.

Ejemplo de una matriz de subrogaciones, las que generalmente en los tribunales tienen como mínimo dos niveles de subrogación, existiendo algunos cargos hasta con tres niveles en este sentido.

Matriz de subrogaciones (reemplazos internos)

	Nombre del funcionario	Cargo	Quien lo subroga	A quien subroga
1	Xxxxxxx	Oficial 1º	1º xxxxxxxx 2º xxxxxxxx	1º xxxxxxxxxxxx
2	Xxxxxxx	Administrativo causas Civiles	1º xxxxxxxx 2º xxxxxxxx	1º xxxxxxxx 2º xxxxxxxx
3	Xxxxxxx	Administrativo causas Laborales y Cobranza	1º xxxxxxxx 2º xxxxxxxx	1º xxxxxxxx 2º xxxxxxxx
4	Xxxxxxx	Administrativo de Atención de Público	1º xxxxxxxx 2º xxxxxxxx	1º xxxxxxxx 2º xxxxxxxx

7.53 Procedimiento objetivo y general de distribución de causas y criterios de agendamiento de audiencias

La distribución de causas en los tribunales tiene alta relevancia, ya que una adecuada distribución incide directamente en los equilibrios de cargas de trabajo tanto de los jueces como de los funcionarios que son tramitadores o proveedores de las mismas. Dado lo anterior, los distintos juzgados no reformados presentan diversos modelos de distribución de causas, incluyendo algunos juzgados que consideran distintas variables para la distribución y otros que si bien fijan criterios para distribuir causas, estos son más bien intuitivos y modificados cuando observan disparidades en las cargas de trabajo.

Es importante mencionar que en los juzgados no reformados, debido a la variedad de materias que conocen, esta distribución se torna mucho más compleja que la de tribunales que se especializan en una materia.

Dentro de las variables que consideran los tribunales para la distribución de causas, aparecen las siguientes:

- Número de jueces disponibles en el tribunal, considerando que en muchos de los juzgados el secretario realiza labores de apoyo a los jueces.
- Cantidad de materias que tiene el juzgado como competencia.
- Carga de ingreso de causas y niveles de complejidad.

En términos generales, podemos a modo de ejemplo describir los siguientes modelos de distribución de causas para funcionarios:

- a. Distribución general equitativa por materias y dígitos de ingreso de las causas, considerando distintos plazos para realizar proyectos de resolución en base a su complejidad.
- b. Distribución general equitativa por materias y dígitos de ingreso de causas, asignando adicionalmente escritos de mayor complejidad a equipo de abogados tramitadores que conforman el juzgado.

Lo anterior dependerá de la distribución de personal que realice el respectivo tribunal y las secciones o unidades por materia que

establezcan. Por ejemplo, si se define dos funcionarios proveedores para la materia civil, la distribución equitativa será asignar las causas pares a uno y las impares al otro.

Los distintos modelos de distribución deberían realizarse a través de los sistemas informáticos de tramitación correspondientes, para que de acuerdo a los parámetros establecidos, dígitos, letras referentes a las materias y funcionarios asignados, pueda el sistema automáticamente ir dejando en las respectivas bandejas la carga para ellos.

En cuanto a los **criterios de agendamiento**, en los juzgados no reformados también existen distintos modelos, según las características de cada tribunal. Se observa la definición de días específicos para audiencias en las distintas materias, asociados además a la carga de cada una de ellas; por ejemplo, si un tribunal tiene más causas de familia respecto de la materia laboral, seguramente la cantidad de días de agenda será mayor para la primera.

Con el fin de ejemplificar los criterios de agendamiento de audiencias, de manera de realizar una adecuada calendarización de las mismas, podemos tener en consideración lo siguiente:

1. La cantidad de salas físicas con que se cuenta en el respectivo juzgado.
2. La necesidad de los jueces de contar con tiempo suficiente para poder resolver el despacho diario, además de las distintas audiencias en las que cada uno debe tomar parte.
3. Los distintos tipos de audiencia que, de acuerdo a la materia que el tribunal tiene como competencia; por ejemplo, en materia laboral, si son audiencias preparatorias, de juicio o audiencias únicas.
4. La optimización del agendamiento en base a los tiempos estimados de duración de cada una de las audiencias, teniendo en cuenta aspectos que dicen relación con la dictación de sentencia de manera inmediata en algunas de estas.

5. Además, se considera pertinente agendar de una forma que permita prever, con cierta certeza, que la espera de los intervinientes entre una audiencia y otra sea lo programado, evitándose largas esperas por audiencias que tengan dictación de fallo en el acto u otros aspectos que pudieran extenderla más allá de lo planificado.
6. Realizar un agendamiento que evite tope de audiencias de una parte (abogado) en un mismo día y hora.
7. La aplicación de la anticipación de audiencias, contemplada en el artículo 56 del Acta N° 71-2016; esto se hace necesario ante la alta demanda de horas de audiencia por parte de los intervinientes, lo que permitirá una optimización de la agenda y una mejor distribución de cargas entre los magistrados.

7.54 Protocolo de inducción al personal nuevo en un juzgado de letras no reformado

La inducción al personal, también llamada socialización corporativa, se hace cada vez más importante en los tribunales, ya que se requiere que los nuevos integrantes adquieran actitudes, comportamientos y valores propios del tribunal y del Poder Judicial, además de servir como una forma de recibimiento y acompañamiento inicial al nuevo funcionario.

Los principales beneficios que se observan al aplicar este proceso pueden ser:

- **Productividad:** a través de la generación de compromiso, la entrega de la información organizacional y la facilitación de redes al interior de la institución. Todo esto disminuirá los tiempos en que el nuevo trabajador alcance su nivel óptimo de productividad.
- **Aumento de la participación:** reduce los costos de adaptación, minimizando el stress 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 consideramos que el procedimiento descrito a continuación considera los principales aspectos que debería contener un proceso de socialización al interior de los tribunales no reformados.

7541 Descripción del proceso

El procedimiento de inducción debe ser considerado en todos sus aspectos cuando se incorpore un nuevo funcionario al tribunal. Dicho protocolo contempla:

- Socialización sobre la estructura administrativa y aspectos generales relativos al funcionamiento del tribunal.
- Plan de capacitación e inducción en las funciones específicas del cargo que se viene a suplir.

Las sucesivas etapas y detalles de la inducción se desarrollan a continuación:

1. Entrevista con el administrador del tribunal o quien realice la labor de gestión administrativa

1.1 El administrador o quien corresponda, presentará al nuevo funcionario al resto del personal del tribunal, lo que incluye jueces, jefes de unidad, funcionarios y personal de aseo. Esta actividad se realizará visitando las distintas dependencias u oficinas del tribunal.

1.2 Entrega de información general de utilidad para el nuevo funcionario. Esta actividad involucra informar:

- Detalle de dependencias del tribunal
- Servicios higiénicos
- Cocina del tribunal
- Puesto de trabajo

- Entregar equipamiento y materiales de oficina básicos para ejercer la labor.

1.3 Presentación de aspectos administrativos del tribunal, acompañada de una entrega de material vía correo electrónico en 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 de audiencias.
- Procedimientos para tramitación en sistemas informáticos acordes a las materias que trabaja el respectivo juzgado no reformado
- Procedimientos principales del tribunal
- Otros manuales de procedimientos, como por ejemplo: sobre cuentas corrientes, actualización de sistemas informáticos, manual de nomenclaturas, etcétera.

El administrador o quien corresponda informará los principales aspectos antes descritos, para que el funcionario posteriormente pueda indagar en mayor profundidad con la información enviada a su email.

2. Permanencia del funcionario en la Unidad de Atención de Público

La idea de la inducción es que el funcionario tenga una visión general de las labores que realiza esta unidad, serán los mismos funcionarios de la unidad quienes realizarán esta labor, para lo cual se considera pertinente que se le informe en términos generales 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.

3. Permanencia del funcionario en la sección correspondiente o Unidad de Causas, Sala y Cumplimiento

Bajo la misma metodología, se busca que el funcionario que se integra reciba una visión general de las labores que realiza esta unidad, y serán los mismos funcionarios de ella quienes realizarán esta labor, encabezados por su 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 correspondientes a las materias trabajadas.
- 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.
- Resúmenes de actas de audiencia, plantillas, etcétera.
- Notificaciones, registro de notificaciones, certificaciones.
- Hoja de ruta de notificaciones.

Todas las actividades anteriores implican que se deberá poner 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 cargo 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 manejo de sistemas informáticos, plantillas de resoluciones, nomenclaturas, etcétera.

La inducción está considerada para ser realizada en un par de días, mientras que la inducción en el puesto de trabajo y la función propiamente tal a desarrollar, se extenderá por un periodo mayor, aunque dadas las necesidades permanentes de los tribunales esta debe ser acompañada de una capacitación antes y durante la permanencia del funcionario que se incorporó.

4. Capacitación respecto de las funciones específicas a desarrollar

Esta capacitación deberá ser liderada por el jefe directo del funcionario, en el caso específico, el jefe de unidad correspondiente y supervisada de cerca por el administrador del tribunal o por quien le corresponda la labor de gestión administrativa. La capacitación a realizar contempla la siguiente metodología:

4.1 Funcionario sin experiencia en tribunales de letras no reformados

El nuevo funcionario, con todos los elementos entregados más la información respecto a manuales, instrucciones, etcétera, descrita anteriormente, comenzará a capacitarse a través del desarrollo de la labor para la cual llegó al tribunal, con el apoyo directo de un funcionario que realice la misma labor o tenga la capacitación necesaria para ayudarlo en su aprendizaje. Esto permitirá que el nuevo funcionario vaya 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 ir surgiendo.

4.2 Funcionario con experiencia en tribunales de letras reformados

La metodología es básicamente la misma descrita en el punto anterior, con la diferencia de que no existirá un tutor específicamente 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.

7.55 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 lo inicia hasta el registro de todos los asuntos en que el juez presidente decreta algo relacionado con cualquier ámbito de acción del tribunal, de acuerdo a sus facultades conservadoras, disciplinarias y económicas.

Lo anterior se puede traducir en decisiones, aprobaciones y constancias en el ámbito jurisdiccional, administrativo, económico y disciplinario del tribunal. Para mejor entendimiento, se enumeran 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, los que se dejan plasmados 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, donde se señala que pasarán a la Corporación los depósitos judiciales cuya restitución no fuere solicitada por los interesados dentro del plazo de cinco años, contados 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 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.

Resulta relevante mencionar que en varios tribunales, con la creación del cargo de administrador de tribunal, se consideró que todos los registros de decretos económicos relacionados con el ámbito admi-

nistrativo debían ser firmados por el administrador, en tanto aquellos relacionados con los demás ámbitos jurisdiccionales y disciplinarios, a través del juez presidente del tribunal.

7.56 Metas de gestión de desempeño colectivo y de eficiencia institucional

El Poder Judicial todos los años 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 dichas metas e involucra no solo a los tribunales, sino también a la Corporación Administrativa del Poder Judicial, Academia Judicial y Departamento de Bienestar.

El objetivo es lograr un mejoramiento de la gestión de los tribunales considerando el programa marco para el año correspondiente, donde se establecen temas estratégicos, distintos focos y lineamientos. Los temas estratégicos forman parte de la planificación estratégica del Poder Judicial 2021-2025, que es la hoja de ruta para el logro de los objetivos institucionales.

Material
de apoyo

[Cápsula audiovisual: Planificación Estratégica del Poder Judicial 2021-2025](#)

[Información complementaria](#) sobre Plan Estratégico 2021-2025, versión resumida.

[Acta N° 162-2019](#) de la Excma. Corte Suprema que aprueba Plan Estratégico del Poder Judicial quinquenio 2021-2025.

Las metas de gestión se dividen en:

- Metas de **desempeño colectivo** que deben ser cumplidas por cada uno de los tribunales de acuerdo a su tipología.
- Metas de **eficiencia institucional** (MEI) que deben ser cumplidas por todo el Poder Judicial, generalmente las Cortes de Apelaciones y todos los tribunales del país, en los casos en que existan metas que se extiendan a estos.

En cuanto a la definición de los indicadores para las metas de gestión, estos se trabajan de manera participativa a través de la convocatoria a mesas de expertos que analizan las posibles propuestas de indicadores que se relacionen a los lineamientos y focos establecidos.

A modo de ejemplo, se muestra a continuación el 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 de 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 laboral	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.

7.57 Indicadores de gestión

Establecer indicadores de gestión es una forma 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, de modo de comparar la gestión del tribunal con el desempeño obtenido en periodos anteriores, identificar oportunidades de mejora y posibles herramientas que permitan optimizar el funcionamiento interno.

A continuación se enumera, a modo ilustrativo, una serie de **indicadores** que los distintos juzgados no reformados han incorporado en sus planes de trabajo para mejorar su gestión.

1. Número de términos de causas por motivo. En este aspecto, se puede elaborar un indicador de gestión que, por ejemplo, establezca un porcentaje de términos de causas por motivo, de acuerdo a las necesidades o criterios de cada juzgado.
2. Stock de causas en tramitación. En este aspecto, el indicador va generalmente asociado a disminuir los stock de causas en tramitación, priorizando las causas más antiguas, por ejemplo, fijando como meta una reducción de 90 % en las causas en tramitación que tengan más de cinco años de antigüedad.
3. Tiempos de firma de resoluciones. Por ejemplo, elaborar un indicador de gestión que establezca un porcentaje de cumplimiento en base a un estándar de días de firma, para que el 90 % de las resoluciones civiles se firmen a lo más dentro de cuatro días.
4. Plazos de agendamiento. Establecer un indicador más exigente que los plazos legales de agendamiento en las distintas materias. Por ejemplo, que el 90 % del agendamiento de las audiencias preparatorias sea entre los 20 y 25 días, siendo que el plazo legal es de máximo 35 días.
5. Tiempos de tramitación de causas. Se puede establecer un indicador de gestión respecto de la duración de una causa en tramitación, por ejemplo puede ser un determinado tipo de causas de alguna materia y debe ser un indicador realista, porque no necesariamente el juzgado podrá manejar de manera exclusiva el tiempo de tramitación de las causas.

Una propuesta de formato para sistematizar los indicadores de gestión podría ser la que se muestra en la siguiente página:

Nombre del indicador	Definición	Fórmula (*100)	Frecuencia de obtención	Medio de verificación	Meta
Tiempos de firma de resoluciones	Porcentaje de resoluciones firmadas dentro de plazo definido para el año 2020.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de resoluciones dictadas firmadas en el sistema informático de tramitación en el plazo definido para el año 2020}}{\text{N}^\circ \text{ total de resoluciones dictadas durante el año 2020}} \times 100$	Mensual	Sistemas informáticos de tramitación	Que el 90 % de las resoluciones se firmen dentro de 48 horas desde la presentación respectiva.

