Ficha para inscripción en el Premio Innovare Internacional

Identificación de la práctica

1.Título de la práctica: Unidad Coordinadora del Centro de Justicia de Santiago

2.Dirección donde la práctica se realiza: Pedro Montt 1606

3.Ciudad/Estado: Santiago

4.País: Chile

5.Descripción resumida de la práctica:

Chile inició un camino de reformas a sus procedimientos judiciales, es así que en lo referente a las materias penales se integró la voluntad de todos los actores que participan en la gestión de los procedimientos, de esta forma el Poder Judicial desarrolló la noción de "Sistema Judicial", consistente en desarrollar procedimientos concentrados, estandarizados, profesionales en que se integra en la tramitación a todas las partes interesadas e intervinientes, incorporando progresiva y continuamente las mejoras derivadas del aprendizaje y nuevas herramientas tecnológicas, como de gestión y administración. Para ello se reemplazó el soporte en que se registran las actuaciones, la forma de notificar y el agendamiento de las audiencias.

Para esta integración el Poder Judicial celebró convenios de cooperación con el Ministerio Público, Defensoría, policías, Gendarmería, Servicio de Registro Civil, entre otras autoridades.

La noción de sistema, que permite estandarizar procedimientos, controlar su gestión y efectuar economía a escala, que como se ha dicho es general. Un ejemplo permite observar con mayor claridad esta definición de política judicial: El Centro de Justicia de Justicia de Santiago es un conjunto de edificios que alberga distintas unidades operativas de las instituciones que conforman el sistema de justicia criminal, en la capital de Chile, Santiago. Cabe señalar, que en el caso de Chile, todas estas instituciones que funcionan en materia penal son independientes. El Centro integra 15 Juzgados de Garantía, 7 Tribunales de Juicio Oral en lo Penal, la Defensoría Penal Pública, el Ministerio Público, Policías y Gendarmería de Chile, esta última a cargo del sistema penitenciario chileno. En la actualidad este complejo alberga cerca de 700 personas entre jueces y funcionarios, sin embargo, su capacidad de crecimiento permitió duplicar dichas dotaciones.

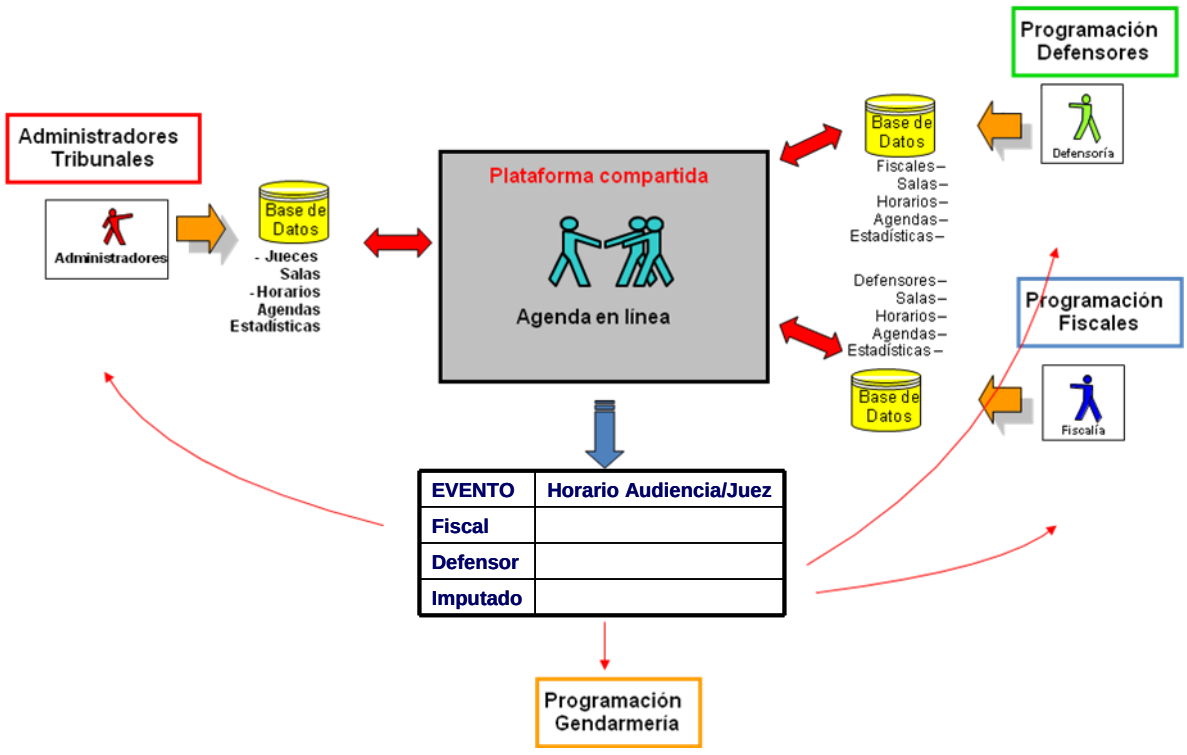
Jueces	187
Funcionarios	512
TOTAL	**699**

En este Centro se desempeña una Unidad Coordinadora de ***procesos en que participa*** el Poder Judicial, que permiten brindar un uso eficiente de los recursos humanos, económicos, tecnológicos y físicos de todo el sistema judicial.

En este contexto, la Unidad concentra las principales labores de coordinación interinstitucional para el correcto

funcionamiento de las Audiencias de Control de Detención (primera audiencia), Audiencias (intermedias y de juicio), notificaciones y tramitación de los tribunales en expediente electrónico de la causa. Para el apoyo operativo se cuenta con un sistema computacional interconectado entre las distintas instituciones, cuyo núcleo es el Sistema Informático para la Gestión Judicial (SIAGJ) diseñado e implementado por y para el Poder Judicial.

A continuación se incorpora un diagrama de relaciones que describe una de las principales funciones de la unidad.



Fuente: Invertec IGT – Ministerio de Justicia

6.Beneficios alcanzados:

- Coordinación interinstitucional centralizada con interlocutores válidos y representativos en la toma de decisiones.
- Optimización del uso de los recursos, no tan solo del Poder Judicial sino que del resto de los actores del sistema procesal penal.
- Control y supervisión sobre el correcto desarrollo de las actividades administrativas vinculadas a la labor jurisdiccional.
- Capacidad de planificación y proyección de labores, cargas de trabajo y necesidad de jueces y funcionarios.
- Capacidad de reacción frente a imprevistos o eventos de contingencia.
- Estandarización de procedimientos y prácticas al interior de tribunales, orientados a la mejora continua de las labores administrativas.
- Disposición de información electrónica en línea para todas las instituciones respecto de las audiencias, resoluciones, sentencias y notificaciones judiciales.
- Acceso transparente al estado de las causas a través de la Publicación en la página web del Poder Judicial, de la información precedentemente señalada.
- Uso de medios electrónicos seguros para la envío de las comunicaciones, mediante uso intensivo de la firma electrónica avanzada.
- Uniformidad de los criterios de Resolución.

- Nivelación de curva de aprendizaje de los jueces

Narración detallada de la Práctica

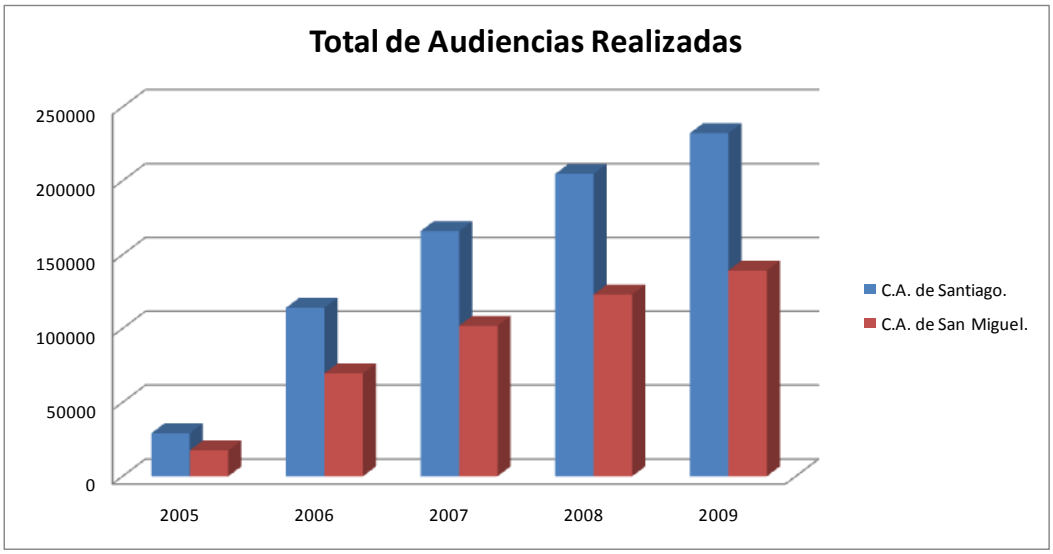
7.¿Cuánto tiempo hace que la práctica está en funcionamiento?

La reforma procesal al sistema criminal chileno se inició en diciembre del año 2000 mediante una implementación gradual anualizada en las distintas regiones del país. En el caso de la Capital la fecha establecida para la entrada en vigencia fue junio del año 2005.

Teniendo en consideración la cantidad de tribunales, salas, magistrados, funcionarios, Fiscales, Defensores, abogados, policías, periodistas, usuarios ,etc., se dispuso la implementación de un modelo que recogiera los principios del Sistema diseñado y se integraran técnicas modernas de gestión, que permite planificar completamente la labor, mejorando la atención del usuario y elevando la calidad del servicio, superando la tramitación autónoma por los tribunales de ciertas labores de conducción general y aquellas que pudieran producir crisis en la puesta en marcha de la reforma.

En concreto, 39 salas de audiencias para un total de 104 jueces. Cabe señalar que hasta ese momento cada tribunal era autónomo para disponer de sus agendas y de las salas, es decir, disponer de audiencias en tantas salas como jueces

tuviese disponibles. El volumen de audiencias de Control de Detención proyectadas para al año era de *57.140* audiencias, que sumado al grave hecho de que la dotación de defensores penales era insuficiente, ponían en riesgo la efectividad del nuevo sistema de justicia de Santiago. En la actualidad el volumen de audiencias de Control de Detención anuales realizadas en el Centro de Justicia de Santiago, supera a las *73.300* audiencias, para igual cantidad de jueces y funcionarios.



Por otra parte, desde el año 2000 el Poder Judicial desarrolló un sistema computacional de tramitación de causas que para el año 2004 contaba con una rica información documental, con precisas facilidades tecnológicas que favorecían la implementación de nuevos modelos de procesos de trabajo al interior de los tribunales. Estas herramientas, materializadas en módulos de tramitación masiva y estandarizada de casos, ya estaban entregando positivos y

alentadores resultados en Juzgados que estaban en pleno funcionamiento a lo largo del país.

Además, con el Ministerio Público durante el año 2004 se trabajó en un plan piloto para el envío de información electrónica a través de la interconexión de los sistemas computacionales de ambas instituciones, información tales como las solicitudes de los fiscales (de audiencias, de termino de casos a través de salidas tempranas, de medidas cautelares, etc.) y de las resoluciones, sentencias y notificaciones judiciales.

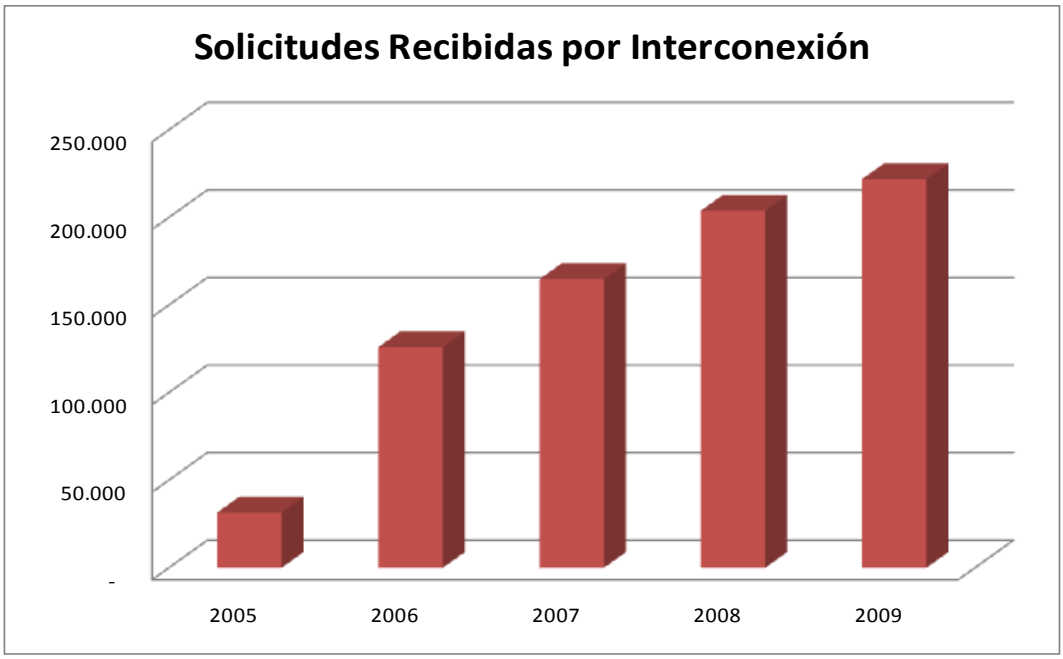
Es así que mediante el trabajo de los equipos técnicos de las distintas instituciones y de los propios equipos al interior del Poder Judicial, estos últimos conformados por Ministros, Jueces y profesionales, se logra desarrollar modelos de operación común, que permitirían soslayar la problemática existente, a saber:

Gestión Interinstitucional:

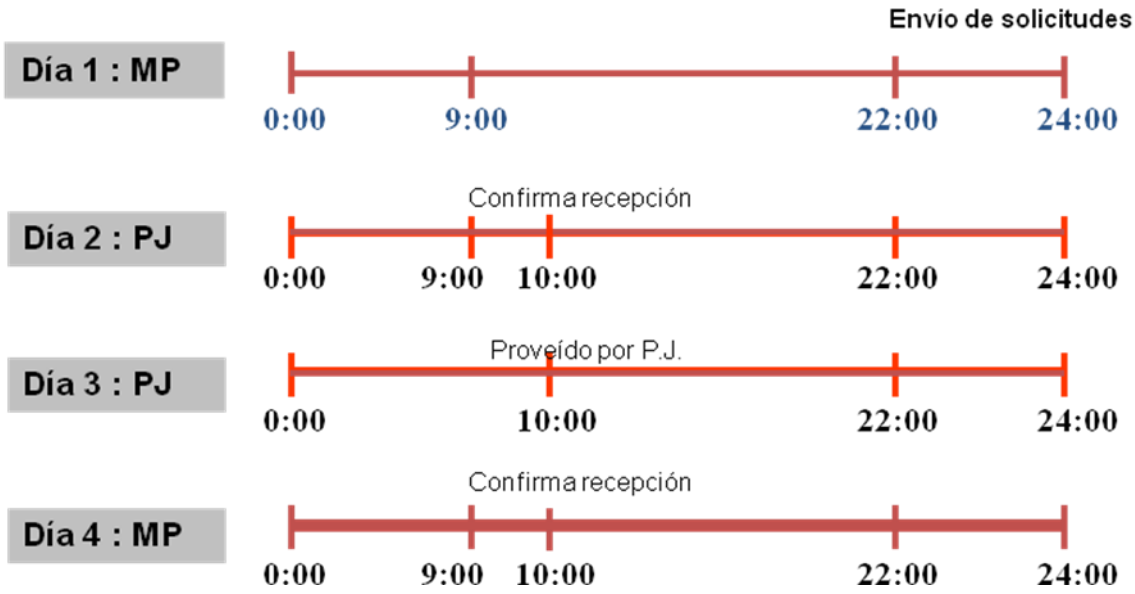
- Centralización funcional.- Establecimiento de dos bloques horarios para la realización de las audiencias del control de la detención en el menor número de salas disponibles, con un juez, un fiscal y un defensor para la atención de todas ellas, independiente de la jurisdicción a la cual perteneciera dicho caso.

- Agendamiento de Audiencias por materias.- Establecimiento de bloques horarios para la realización de las audiencias según tipo en cada tribunal, favoreciendo su concentración, con un solo juez, un fiscal y un defensor para la atención de todas ellas.

- Tramitación electrónica interconectada.- Uso del sistema interconectado para el envío de la información y comunicaciones entre las instituciones. Consistente en que el Juzgado de Garantía trasmite por vía electrónica a la Fiscalía Local correspondiente a las resoluciones que recaen sobre las solicitudes y las actas de las audiencias tomadas por el tribunal. Por otra parte cada Fiscalía Local transmiten por esta misma vía electrónica las siguientes solicitudes:
  - De aprobación de principio de oportunidad
  - De aprobación de facultad de no inicio de la investigación
  - Requerimiento en procedimiento monitorio
  - Requerimiento en procedimiento simplificado, y
  - Solicitudes de audiencias, salvo aquellas de control de la detención y de revisión de prisión preventiva.



El proceso de comunicaciones de interconexión se puede graficar de la siguiente manera:



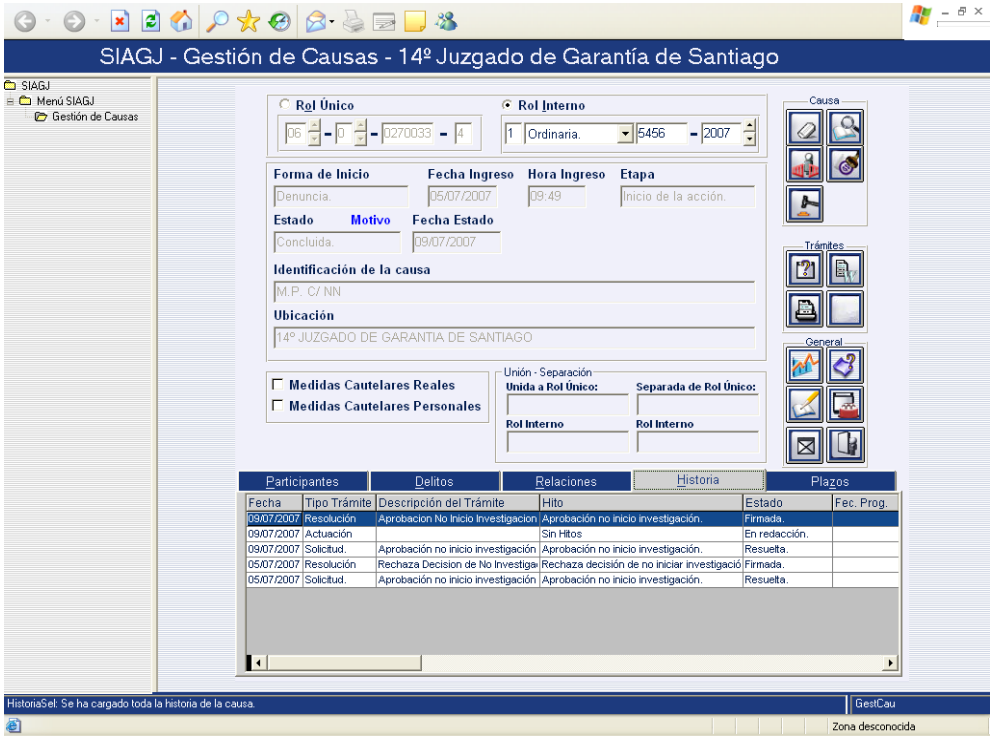
El sistema considera la existencia de medidas de verificación de la información que se transmita, consistentes en:

1. Una instancia de validación en cada una de las instituciones, que asegure que la información sea consistente y que efectivamente emane de las respectivas autoridades de las instituciones, es decir Jueces y Fiscales.
2. Un mecanismo de control técnico de envío y recepción de la información en cada una de las instituciones.

Gestión interna de tribunales

- Administración profesionalizada.- Término de la radicación de causas en los jueces, y en el caso de los controles de detención, el término de la radicación de la causas en tribunales.

- Expediente electrónico.- Se establece que la carpeta electrónica es el registro oficial de causas, eliminándose la conformación del expediente en papel.



- Creación de un centro de notificaciones para la región metropolitana, al servicio de los juzgados pero con administración independiente, el que tramita más de 346.000 búsquedas al año, obteniendo excelentes resultados en materia de gestión.

Juzgados de Garantía y Orales	Notificaciones Certificadas por Tribunal 2009
1º Juzgado de Garantía de Santiago	9.715
2º Juzgado de Garantía de Santiago	36.609
3º Juzgado de Garantía de Santiago	18.102
4º Juzgado de Garantía de Santiago	25.083
5º Juzgado de Garantía de Santiago	15.713
6º Juzgado de Garantía de Santiago	17.715
7º Juzgado de Garantía de Santiago	38.557
8º Juzgado de Garantía de Santiago	20.597
9º Juzgado de Garantía de Santiago	24.730
10º Juzgado de Garantía de Santiago	15.268
11º Juzgado de Garantía de Santiago	22.854
12º Juzgado de Garantía de Santiago	12.509
13º Juzgado de Garantía de Santiago	18.102
14º Juzgado de Garantía de Santiago	13.117
15º Juzgado de Garantía de Santiago	15.397
1º Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Santiago	4.808
2º Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Santiago	4.685
3º Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Santiago	4.946
4º Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Santiago	5.993
5º Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Santiago	2.922
6º Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de San Miguel	15.022
7º Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Santiago	3.623
Total General	**346.067**

Institucionalización del Modelo:

- Todas estas disposiciones fueron establecidas por la Corte Suprema de Chile, con la concurrencia de las demás instituciones.
- La Corte Suprema crea una unidad centralizada para la gestión de las audiencias del Centro de Justicia, conformada por profesionales del área de la administración, quienes tienen la misión de implementar estas medidas.
- Con todo, el nuevo esquema de gestión permitió, disponer de 8 salas para los controles de detención, 30 salas para la realización de las audiencias programadas, y una sala para el tribunal oral existente hasta ese momento.

Mejora continua en la gestión y en tecnología.

- Uso de la firma electrónica avanzada para la comunicaciones judiciales.
- Base de datos nacional de registros de órdenes y contraordenes de detención. Esta base de datos, administrada por el Poder Judicial, es compartida con las policías.
- Plantilla electrónica para la redacción de sentencias.
- Envío de las sentencias en formato digital hacia el Registro Nacional de Condenas, a cargo del Servicio de Registro Civil.
- Administración centralizada, desde el Centro de Justicia, de las agendas de los Tribunales de Juicio Oral en lo

Penal de la Región Metropolitana, para el optimo uso de las dotaciones de jueces disponibles.

- Estadística de toda la labor de los tribunales.
- Descripción de cargos con funciones específicas.

Transcurridos cinco años, los juzgados han operado exitosamente, aún con el aumento progresivo de la carga de trabajo. Tal como se puede apreciar a continuación, el ingreso de causas para los tribunales pertenecientes al Centro de Justicia de Santiago ha incrementado en 2,3 veces manteniendo la cantidad de recursos humanos destinados para esta labor.

TRIBUNAL DE JUICIO ORAL EN LO PENAL DE	2005	2006	2007	2008	2009	
1º SANTIAGO	147	71	108	159	188	9%
2º SANTIAGO	10	97	138	190	203	10%
3º SANTIAGO	15	383	304	235	219	11%
4º SANTIAGO	7	104	162	180	292	14%
5º SANTIAGO	3	88	101	149	177	9%
6º SAN MIGUEL	107	305	528	633	686	33%
7º SANTIAGO	15	266	271	188	291	14%
Total general	**304**	**1.314**	**1.612**	**1.734**	**2.056**	

JUZGADO DE GARANTÍA DE	2005	2006	2007	2008	2009	
1º SANTIAGO	1.398	5.684	5.591	6.943	6.934	4%
2º SANTIAGO	3.958	12.254	13.658	16.994	15.881	9%
3º SANTIAGO	1.843	5.879	6.603	9.030	8.625	5%
4º SANTIAGO	3.482	9.820	11.777	16.564	16.568	9%
5º SANTIAGO	1.918	4.973	5.825	7.232	6.707	4%
6º SANTIAGO	1.736	5.003	5.984	9.055	11.156	6%
7º SANTIAGO	5.563	14.346	17.951	21.911	24.039	14%
8º SANTIAGO	2.494	7.671	9.064	10.610	12.301	7%
9º SANTIAGO	3.600	12.121	15.616	14.626	14.043	8%
10º SANTIAGO (C.A. SAN MIGUEL)	2.087	7.843	6.100	7.821	8.575	5%
11º SANTIAGO (C.A. SAN MIGUEL)	3.006	8.322	9.352	11.781	11.926	7%
12º SANTIAGO (C.A. SAN MIGUEL)	1.853	6.348	5.452	6.897	6.642	4%
13º SANTIAGO	2.005	6.012	6.733	9.693	10.300	6%
14º SANTIAGO	4.209	9.401	11.442	11.958	13.227	8%
15º SANTIAGO (C.A. SAN MIGUEL)	1.785	6.700	6.869	8.467	8.306	5%
Total general	**40.937**	**122.377**	**138.017**	**169.582**	**175.230**	

8. Explique cómo su práctica contribuye con la modernización de la Justicia.

Esta unidad ha sido una fuente de generación de conocimiento para una serie de proyectos de modernización en la gestión al interior del Poder Judicial, siendo así el primer y más importante proyecto de unidad de servicios centralizados implementada en nuestro país. Los procedimientos y estándares alcanzados en la administración de recursos vinculados a la gestión judicial han servido de sustento en la validación de modelos de optimización de recursos obteniendo como resultado una mejora en el acceso a la justicia, transparencia y calidad de servicio a los usuarios del sistema judicial.

_ Acceso controlado del público

_ Acceso reglamentado de medios de comunicación

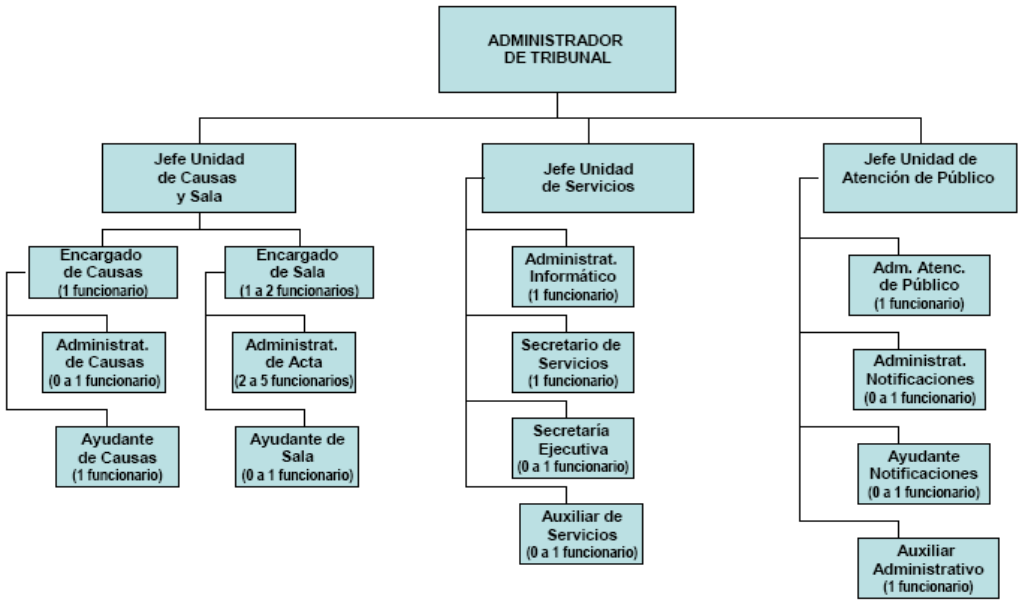
9. ¿Cuál es la principal innovación de su práctica?

El poder generar un modelo de gestión profesional y centralizado, capaz de entregar un servicio eficiente, altamente tecnologizado, con un profundo grado de especialización en labores puntuales de gran impacto para los tribunales y las demás instituciones. Se ha desarrollado la coordinación mediante procesos y diagramas de flujo estandarizados e interconectados mediante carpeta electrónica compartida con las instituciones (Tribunales, Fiscalía, Defensoría, abogados y consultable a la Red)

El modelo desarrollado se ha replicado en otras materias, estableciendo el Centro de Medidas Cautelares en los Tribunales de Familia de Santiago. Se ha decidido implementar esta forma de gestión en las principales ciudades del país. A las Cortes de Apelaciones y Corte Suprema se les dotará de un Administrador profesional para seguir con esta forma de enfrentar el tema de la gestión centralizada, estandarizada en sus procedimientos y administración profesional, con descripción de funciones asociadas a los cargos.

De lo anterior, se desprende también la idea de estandarizar y tipificar los diversos tipos de tribunales que existen a lo largo del país, generando tipologías de tribunales (menor, mediano, mayor) las que según su dotación de jueces e ingresos de causas son agrupados asignándoseles igual cantidad de funcionarios y estructura administrativa. De

ORGANIGRAMA GENERAL JUZGADOS DE GARANTÍA
TAMAÑO MEDIANO



esta manera se han homologado las dotaciones, funciones y responsabilidades de cada tribunal así como de cada funcionario al interior de éste, lo que permite una rápida implementación en caso de la apertura de un nuevo juzgado.

10. Explique cómo ha ocurrido el procedimiento de implementación de la práctica.

Sobre la base de tramitación centralizada y estandarizando procedimientos el proyecto se ha desarrollado prácticamente en tres etapas:

a) Implementación de una central de coordinación de las primeras audiencias y una central de notificaciones, haciendo uso optimo de los recursos humanos y tecnológicos disponibles.
b) Fortalecimiento de las centrales mencionadas anteriormente, incorporando elementos de atención de público y coordinación de una agenda centralizada de audiencias programadas.
c) Mejora continua y elementos de control, incorporando la supervisión sobre los procesos de emisión de las ordenes y contraordenes emanadas de los tribunales, así como la tramitación de los exhortos.

11. ¿Cuáles son las dificultades encontradas?

En una primera etapa, se encontró con una resistencia cultural frente a la implementación del modelo, puesto que de una

tramitación difusa, independiente y aislada de los tribunales se pasa a una centralizada y estandarizada en que los Juzgados perdían parte de la autonomía para la administración de sus recursos y por otra parte, el resto de las instituciones reclama la autonomía en la gestión de sus recursos, sin embargo dicha resistencia se desvaneció y todo el sistema se supeditó al modelo de gestión centralizado.

Con el transcurso del tiempo, superada dicha barrera, el ahorro de recursos al interior de las instituciones ha sido evidente y los actores han adquirido las experiencias para desempeñarse adecuadamente en este nuevo sistema.

Hoy, al interior del sistema de justicia penal el uso eficiente de los recursos es una premisa básica en todas las áreas de funcionamiento. En el caso del Poder Judicial, la búsqueda está centrada en la especialización en ciertas áreas y en la calidad de la labor jurisdiccional.

12.¿Cuáles son los factores de suceso de la práctica?

Adecuar los procedimientos a las circunstancias, estandarizar los diseños y hacer economías a escala.

13.Otras Observaciones.

El desarrollo del Diseño ha permitido enfrentar los aspectos críticos de la gestión de los tribunales. Al observarse sus beneficios se mantiene su implementación, se le dota de nuevas herramientas y se replica la experiencia ya como forma de tramitación general, en que se considera que toda la reforma procesal penal y la manera como opera todo el Poder Judicial como Sistema, ha permitido enfrentar los nuevos requerimientos y las nuevas reformas, en las cuales se ha profundizado el modelo, especialmente en lo relativo a atención de público y cumplimiento de las resoluciones.

Anexos:

Se adjunta:

1.Catastro de Instituciones relacionadas en trabajos Efectuados para la Unidad de Apoyo a la Reforma Procesal Penal.

2.Catastro de Unidades.

Contacto

Autor(es) de la práctica: Poder Judicial de Chile

Cargo: Ministro Sergio Muñoz Gajardo, Coordinador Nacional

E- mail: smunoz@pjud.cl

Teléfono: 02-8735132

Cargo: Rodrigo Herrera Marchant, Jefe del Departamento de

Desarrollo Institucional.
E-mail: rherrera@pjud.cl
Teléfono Principal: 02-6746620
Teléfono Secundario:8-9202859
Dirección: Huérfanos 1409, piso 19
Ciudad: Santiago
País: Chile