



12 DE MAYO 2020

## SEMINARIO ON LINE COVID-19

## Y SU IMPACTO EN EL SISTEMA JUCIAL

ASOCIACION NACIONAL DE PROFESIONALES DE LA ADMINISTRACION DEL  
DEL PODER JUDICIAL APRAJUD

ORGANIZA



### EXPOSITORES

**MARIO  
LARA ORELLANA**

Director del Departamento de Desarrollo  
Institucional de la Corporación  
Administrativa del Poder Judicial - CAPJ

**VERÓNICA  
VYMAZAL BASCOPE**

Jueza de Familia y Presidenta de la  
Asociación Regional de Magistrados  
Osorno Valdivia

**PATRICIO  
AGUILAR PAULSEN**

Administrador del Primer Juzgado de  
Garantía de Santiago y Presidente de  
la Asociación de Profesionales del  
Poder Judicial - APRAJUD

**JORGE  
JIMÉNEZ MARTÍN**

Director de la Escuela  
Judicial Española

### MODERA

**RODRIGO  
CARVAJAL SCHNETTLER**

Vicepresidente del Instituto  
de Estudios Judiciales

INSCRIPCIONES EN [info@iej.cl](mailto:info@iej.cl)

SEMINARIO ONLINE

martes / 12.05.20 / 17:00 hrs.



# COVID - 19 Y SU IMPACTO EN EL SISTEMA JUDICIAL

Análisis de las Implicancias de la  
Pandemia en el Acceso a la Justicia  
y Recetas para Gestionar  
el Trabajo Pendiente



/EJCHILE  
Actividad Gratuita via Facebook Live





## GRACIAS POR LA INVITACION

PATRICIO HECTOR AGUILAR PAULSEN

Ingeniero Comercial, MBA en Dirección de Empresas, Magister en Negocios Internacionales, y Master en Docencia Universitaria . Profesor de Pre y Post Grado.

Administrador del 1er Juzgado de Garantía de Santiago.

Presidente Nacional de la Asociación Nacional de Profesionales del Poder Judicial APRAJUD.





## QUIENES SOMOS



ASOCIACION NACIONAL DE  
PROFESIONALES DEL PODER JUDICIAL

Gremio con más del 1.100 asociados/os  
a lo largo del país.

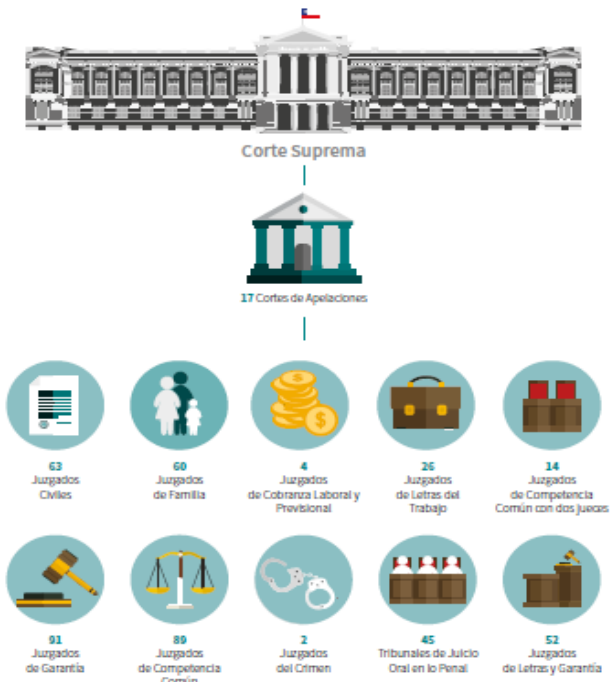
Integrado por Administradores, Jefes  
de Unidad, Profesionales funcionarios.

Presente en todos los Tribunales  
(reformado y no reformados), Cortes de  
Apelaciones, Unidades y de la  
Corporación Administrativa CAPJ



# CUANTOS SOMOS EN PJUD

## Estructura del Poder Judicial



ESTRUCTURA PJUD considerando tribunales:

17 Cortes Apelaciones

91 J. Garantía

45 TOP

60 J. Familia

89 J. Competencia Común

52 J. Letras y Gta

63 J. Civiles

14 J. Competencia 2 jueces

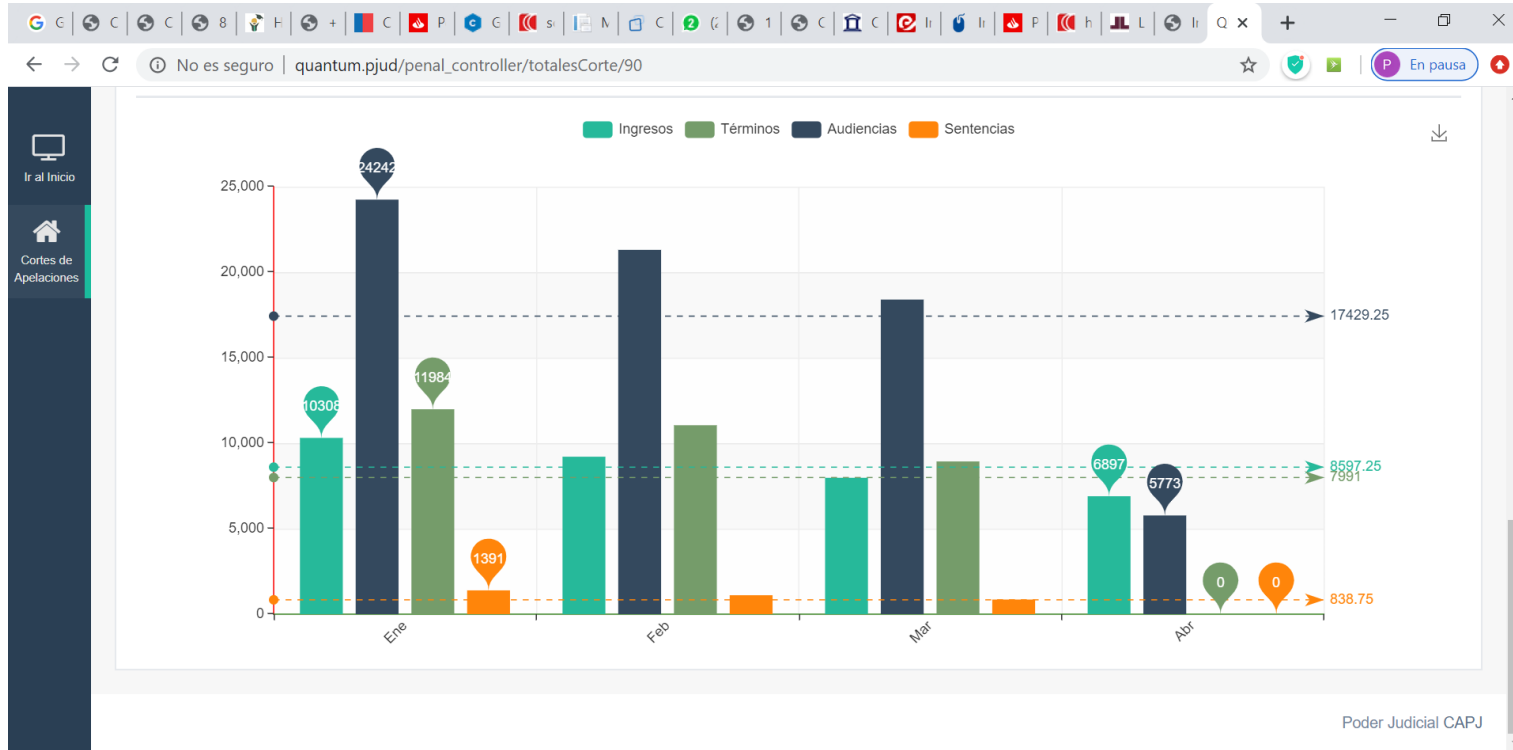
26 J. Letras Trabajo

4 J. Cobranzas

**462 tribunales que sumando a CAPJ en total  
somos mas de 12.000 funcionarios**



# QUE PASO EN ABRIL...



## Ejemplo Competencia PENAL/ Stgo

Disminuyo:

- 33% Ingresos

- 77% Audiencias

0 Términos

0 Sentencias

Fuente Quantum



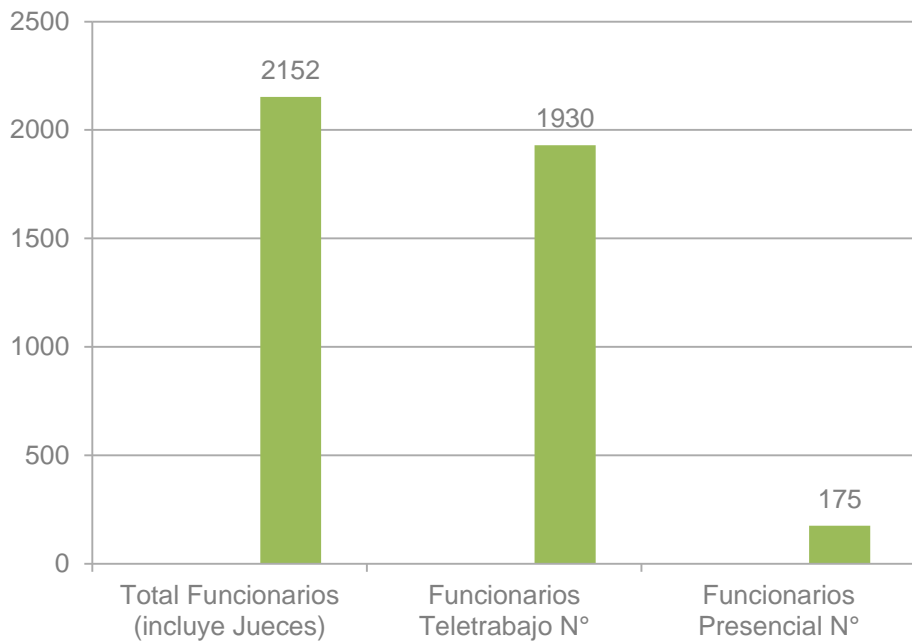
## Realizamos una Muestra en 72 tribunales

Realizamos una encuesta al 8 de mayo de 2020 con una muestra significativa y obtuvimos un 16% del total de 462 Tribunales y Unidades

Tribunal / Unidad	Total Funcionarios (incluye Jueces)	Funcionarios Teletrabajo N°	Funcionarios Presencial N°	Funcionarios ausentes N° (licencia, feriado, permiso, comisión, etc)	Funcionarios cuarentena preventiva	Funcionarios Contagiados de COVID19	Atención de Público virtual SI =1 NO=0	Audiencias por VideoConf SI =1 NO=0	Despacho virtual SI =1 NO=0
72	2152	1930	175	91	2	0	49	64	64



## Muestra de 72 tribunales

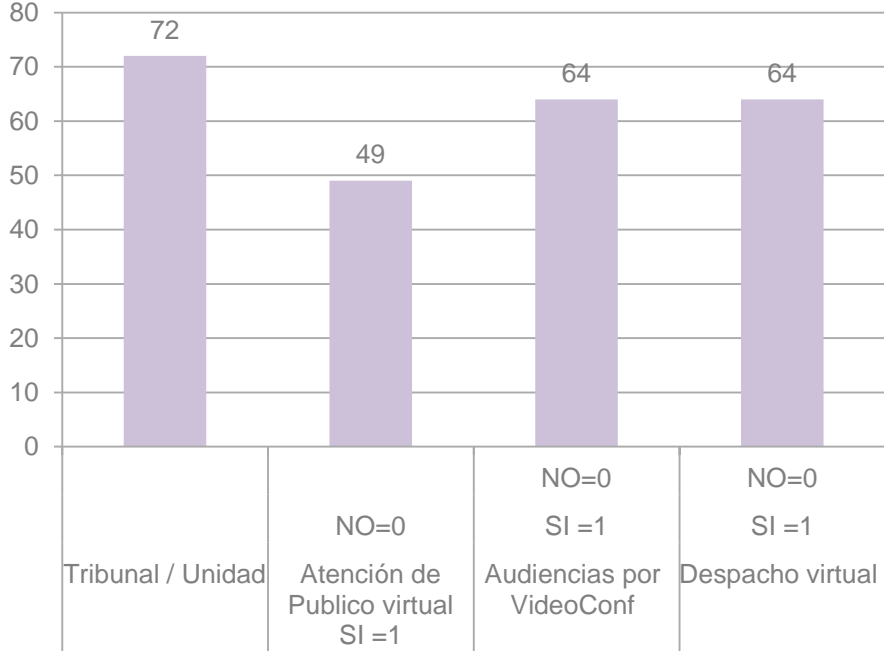


**90 %** funcionarios de  
**Tribunales Teletrabajando**

**1%** asiste presencialmente  
**(175)**



# Muestra de 72 tribunales



**68 % tiene Atención Público Virtual**

**89% implemento Audiencias VideoConferencia**

**89% Implementó despacho virtual**





## CAMBIO DE PARADIGMA

En este período de casi dos meses de Teletrabajo se observó la necesidad de realizar algunos ajustes - en la medida de lo posible - a la estructura “Jerárquica Tradicional” que existe en tribunales por una estructura “Redarquica” o “Relacional” cuyo énfasis debería estar dada por la creatividad y flexibilidad ante escenarios cambiantes y desafiantes que seguro se nos presentarán, especialmente en lo que respecta a trabajar por objetivos medibles y no por el tiempo que permanecemos conectados, lo anterior conllevaría que la autoridad analice futuros ajustes al Plan Estratégico del PJUD, Planes Plurianuales de las Cortes y Planes de trabajo de la Unidades Judiciales para estar alineados con las prioridades institucionales, actualmente en tribunales queremos alcanzar metas institucionales del siglo XXI con una estructura organizacional aún del siglo XX

**El primer desafío para nuestro Estamento frente a la Corte Suprema, ante el Comité de Tramitación Electrónica, Comité de Modernización, Cortes de Apelaciones y sus respectivos CCZ es que adhieran al cambio de paradigma respecto del rol de los Administradores y Jefes de Unidad en el impacto que tenemos en la cultura organizacional y lo beneficioso de nuestros aportes, reconocer el valor Agregado de los gestores de la implementación**



## BRECHAS DE COMPETENCIAS

De igual forma se observó que un porcentaje de funcionarios no lograron adaptarse a esta modalidad, lo que los dejó transitoriamente en estado de “inempleables”, a nuestro juicio debido a lo rápido que fue el paso al Teletrabajo, sin embargo, hay un porcentaje no menor de funcionarios que si bien permanecen en estado de “Teletrabajo” no producen la respuesta esperada no obstante tener las condiciones para ello y cuyas funciones han sido subsidiadas transitoriamente por aquellos que tiene mayores competencias en estos escenarios. (Las cifras y catastros realizados en cada jurisdicción son un poco engañosos, ya que muchas de los funcionarios recibieron ayuda de hijos, familiares o colegas que tenían mayor habitualidad o experiencia con las Tics)

**El segundo desafío para nuestro Estamento respecto a la nivelación de brechas de competencias para el trabajo a distancia y/o Teletrabajo, con el fin de evitar desgastes en capacitación y pérdida de tiempo del personal de la Unidad Judicial para la llegada de personal transitorio y también para el personal permanente que lo requiera.**



## ATENCIÓN VIRTUAL

Consideramos que la protección de la vida y el resguardo de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad es uno de los mayores desafíos que deben enfrentar las Unidades Judiciales en períodos de crisis como el que estamos viviendo y es por ello que con el fin de compatibilizar la Salud Pública y el Acceso a la Justicia se debería disponer en el Telecentro, de conformidad con los artículos 18°, 19°, 21° y 22 del Acta 53-2020 Excma. Corte Suprema de las siguientes medidas.

**El tercer desafío para nuestro Estamento respecto a la posibilidad de ser una alternativa real para la atención virtual de intervinientes y público que requiera comunicarse y/o respuesta de alguna Unidad Judicial de la jurisdicción, de conformidad a las Políticas de Atención de Usuarios vigentes en el PJUD.**

Fomentar la utilización de herramientas o entornos digitales de trabajo como ser almacenamiento en nubes, sistemas digitales, chats, aplicaciones, ecosistemas de colaboración virtual, e Inteligencia Artificial, con el fin de organizar de manera óptima el Teletrabajo, facilitando la labor de los funcionarios y la distribución de su carga de trabajo diaria, semanal, mensual del personal que estando en su casa y debido a la contingencia, deben además desempeñar labores domésticas y pedagógicas con sus hijos.



## GESTION DEL CONOCIMIENTO

**El cuarto desafío para nuestro Estamento es respecto a la posibilidad de incorporar en los escritorios virtuales de trabajo de cada funcionario herramientas tecnológicas estandarizadas que les permita facilitar su trabajo, disminuyendo de paso los riesgos psicosociales del personal, entregando un servicio de calidad y de paso transformar al PJUD en una institución tecnológicamente vigente.**

Hoy en día muchas colegas no consiguen realizar plenamente su potencial creativo porque necesitan dedicar tiempo y energía al trabajo propio en su unidades judiciales, el liberarlos total o parcialmente de sus obligaciones ordinarias y permitirles tener espacios para crear y soñar soluciones que incorporen tecnología, creatividad e innovación en el trabajo virtual en general, se abre una oportunidad para potenciar e incentivar el desarrollo de la innovación en la jurisdicción; se agradecería poder contar con este tipo de espacios tipo “Cowork” para liberar la imaginación y creatividad con equipos multidisciplinarios y diversos que puedan replicar las iniciativas para que sean validadas e implementadas en la jurisdicción respectivas.



## INICIATIVAS INNOVADORAS

El quinto desafío para nuestro Estamento es respecto a la posibilidad de contar con un equipo que trabaje en pos de lograr la implementación de iniciativas innovadoras que puedan ser replicables y escalables. Solo a modo de ejemplo de buena práctica y que permitió pasar del caos previo al Teletrabajo a la tranquilidad organizacional.

Muchas unidades judiciales a contar del día 16 de marzo de 2020 se inició el éxodo del personal a sus hogares para trabajar 100% por Teletrabajo, **situación que provocó un caos organizacional transitorio** al no contar en muchos casos con los protocolos, recursos tecnológicos, capacitaciones que se esperaba para trabajar en estas condiciones extraordinarias de Teletrabajo, sin embargo, la incorporación de un software como por ejemplo “Trello” permitió mitigar el impacto, al orientar y reorganizar en un par de días todas las tareas, objetivos y necesidades de comunicación (incluidas las audiencias) del Tribunal, siendo un gran reto para la Administración de Tribunal al tener que realizar capacitaciones a distancia y con tutoriales a todo el personal dada las precarias condiciones en que nos encontrábamos. El mayor beneficio de la herramienta “Trello” es que permite solo un par de días permite restablecer la coordinación y comunicación de todos los miembros y actividades del tribunal en un solo lugar; haciéndolo incluso más dinámica las coordinaciones que antes evitando lo abrumador que resultó los primeros día de Teletrabajo la utilización de whatsapp, correos electrónicos personales, VPN, llamadas telefónicas, mensajes de texto, entre otros)



# RIESGOS PSICOSOCIALES

El sexto desafío para el Telecentro respecto a la posibilidad de contar con una herramienta validada por la las personas que permita capacitar y disminuir los riesgos psicosociales, que además aumente la productividad organizacional en modalidad Teletrabajo Ordinario o Extraordinario.

**PREVENIR ES CUIDARNOS**  
**SESIONES DE CONTENCIÓN EMOCIONAL.**

**EN LA SITUACIÓN QUE ESTAMOS VIVIENDO, ES NORMAL QUE AUMENTE NUESTRO NIVEL DE ESTRÉS O ANSIEDAD.**

Si para usted estas variables se han vuelto difíciles de controlar, le invitamos a inscribirse en sesiones de acompañamiento psicológico vía videoconferencias privadas a través de Skype o zoom, con psicólogos y psicólogas del Sub Departamento de Desarrollo Organizacional. Estas sesiones tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de una persona que está sometida a una crisis emocional producto de los cambios vivenciados a raíz de la emergencia sanitaria Covid-19.

Si requiere este apoyo, contáctese con su administrador o administradora de tribunal para que canalice su solicitud a través del Jefe de Sección de Recursos Humanos de la Administración Zonal de la CAPJ en su Jurisdicción, quién coordinará los agendamientos con RRHH.

NO OLVIDE INFORMAR LA DIRECCIÓN DE MAIL A TRAVÉS DE LA CUAL PODEMOS ESTABLECER CONEXIÓN CON USTED.



## RIESGOS PSICOSOCIALES

Nuestra Asociación Gremial siempre preocupada de los Riesgos Psicosociales de nuestros colegas profesionales, ha estado apoyando esta iniciativa del Comité de Riesgos Psicosociales del Sub Departamento de Desarrollo Organizacional D.O, la cual fue aprobada en el Consejo Superior de CAPJ, esto para ir en apoyo en la contención emocional de todos nuestros Jueces, Jefes y funcionarias/os de tribunales y CAPJ con contenidos y herramientas tales como recomendaciones, orientaciones y consejos para enfrentar el stress que podría provocar la cuarentena, el encierro el aislamiento, la sobrecarga provocada por el Teletrabajo, el cuidado familiar, personal, evitar pensamientos negativos, depresivos, etc. Lo cual te recomendamos seguir dichas guías en el siguiente link <http://www2.intranet.pjud/>

**Pero en la practica el modelo de atención Psicolaboral implementado NO esta operando como esperábamos ya que la inscripción no es confidencial**



# UNA PROPUESTA PROTOCOLO PARA RETORNAR

¿Cuáles elementos serían necesarios para pensar en un retorno paulatino?

1. Mientras la autoridad sanitaria así lo consigne se debe considerar **seguir con el 100% de Jueces y Funcionarios en Teletrabajo bajo modalidad NO Presencial** hasta el término del plazo de Excepción Constitucional de Catástrofe Nacional (90 días) es decir hasta el 17 de junio de 2020, a la espera de lo que determinen las autoridades de Gobierno respecto de si se prorrogará dicho estado de excepción por el resto de los meses de junio y siguientes.

2. En caso que se No se Prorroge, entonces consideramos necesarios establecer a partir de 17 de junio **contar con un PROTOCOLO mínimo** con algunas propuestas que permitan un paulatino retorno, sin perjuicio de seguir manteniendo una parte importante de funcionarios con Teletrabajo particularmente aquellos mayores 60 años, con enfermedades crónicas (hipertensión, diabetes, cáncer, etc).

3. **Respecto de Sanitización:** Solicitar a la CAPJ Zonal sanitización y limpieza a través de un calendario de arribo de los tribunales por Edificio. La sanitización de las dependencias deberá iniciar a lo menos con 48 horas anteriores a la fecha de arribo señalada por cada sede judicial. A tendida las fechas de inicio de juicios las cuadrillas de personal del aseo deberían aumentar en lo posible su frecuencia (17 de junio en adelante). Las Administraciones Zonales CAPJ y las Administraciones de Tribunales deberán velar que los aseos se ejecuten en forma más prolija y frecuente. Realizar una sanitización mínimo cada 15 días, con un químico llamado amonio cuaternario de 5ta generación y cuyo efecto en las superficies permanece durante 30 días (a partir de Junio).





# UN PROTOCOLO PARA RETORNAR

4. Respecto de personal que seguirá en Teletrabajo (por ser de riesgo) se requiere que cada tribunal **cuenta como mínimo dos chips de celular de prepago**, con cargo al presupuesto de la Zonal CAPJ, atendido los costos de uso celular a cuenta personal son de los funcionarios que necesitan hacer llamados a intervinientes desde sus hogares

5. Respecto de implementación por la Zonal CAPJ de medidas de higiene y seguridad para retorno a funcionamiento gradual, se solicita **Mínimos artículos protección** requeridos (por tribunal y proveídos por cada Zonal CAP).

- Mascarillas especiales /re utilizables /nano partículas de cobre: 5500 unidades (app 4 unidades por funcionario)
- Mascaras de protección especial (con acrílicos o policarbonato) para funcionarios que atienden directamente público.
- Termómetro digital, Uno por Tribunal
- Stock de guantes para mínimo 2 meses para funcionarios que atienden directamente público.
- Alcohol gel / bidones y dispensadores individuales personales – uno para cada funcionario para no compartir por la exposición.
- Desinfectante en spray / higiene (Lisoform o similar) stock mínimo 2 meses, con uno para cada funcionario para no compartir por la exposición
- Pediluvio sanitario (desinfección calzados) para cada edificios / Torre en los accesos de cada Tribunal , en lugar de los túneles de sanitización.
- Basureros con tapa en cocinas, despachos y escritorios
- Señalética recordación lavado frecuente de manos en cocina, bodegas y espacios comunes



## UN PROTOCOLO PARA RETORNAR

6. Respecto de los **módulos de atención de público**, se requiere implementar las siguientes medidas:

- Intercomunicadores de ventanillas de atención de público.
- Pantalla de policarbonato / para Atención de Público de Tribunales en caso de abrir la ventanilla por el funcionario.
- Demarcación para distanciamiento social

7. Respecto dependencias interior tribunal, se requiere implementar las siguientes medidas:

- **Separadores de puestos de trabajo** de funcionarios, implementar paneles separadores divisorios tipo cubículo, con una parte de la pared con material transparente

8. Respecto de las salas de Audiencia, se requiere implementar las siguientes medidas:

- Pantallas de policarbonato, separador de público e interviniente, para estrados de jueces y funcionarios de Acta en cada sala de audiencias
- Contar con un megáfono o instalar sistema parlante para llamado a viva voz a intervinientes a audiencias



# ALGUNAS IDEAS PARA RETORNAR

## PRÓXIMOS PROYECTOS - SALA JUDICIAL REMOTA



Container equipado con telepresencia para que personas de zonas alejadas puedan asistir remotamente a sus audiencias.



## Tótem de Atención Virtual



Este Tótem puede ser ubicado en Municipalidades o Retenes de Carabineros. Pueden ser dispuestos en cabinas por la confidencialidad de la conversación y cuidado del dispositivo.





## Revisión de dotación para el PJUD

9. Contar con el fondo de suplencias en la jurisdicción para **apoyos contratas transitorias** que se requieran, para afrontar gran carga de trabajo segundo semestre 2020 (Julio en adelante)

10. Revisar en profundidad los **modelos de carga de trabajo** bajo este nuevo Paradigma que debe recoger la **complejidad** de la actual situación tanto en la tramitación y las Audiencias a través del tiempo y en **horas/hombre Juez necesarias**.

**Seguiremos usando estos estándares medidos por dotación de juez?**

Competencia	Estándar de causas anuales
Civil	8.000 causas por juez
Laboral	500 causas por juez
Cobranza	10.600 causas por juez
Familia	1.600 causas por juez
Garantía	1.800 causas por juez
Oral en lo penal	95 causas por sala

Tipo de unidad	Jueces
Laboral – Cobranza	123
Familia	360
Garantía	362
Letras (común)	179
Oral en lo penal	425
Civil	100



«ES PERDONABLE SER DERROTADO,  
MAS NO SORPRENDIDO»

Federico el Grande

MUCHAS GRACIAS