



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN

**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE TRABAJO QUE PERMITAN
EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN
EL ÁREA PENAL DEL JUZGADO DE LETRAS Y GARANTÍA DE
PERALILLO.**

Alumnas: Castillo Solorza, Marissela Georgianna

Padilla Silva, Carolina del Carmen

Profesor Guía: Aguirre Torres, Miguel Fernando

Tesis para optar al Título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública

Rancagua - 2010

AGRADECIMIENTOS

Quiero dedicar este trabajo a mi marido e hijos, por acompañarme en cada paso que he tenido que dar para llegar a estas instancias y ser ellos siempre mis más fervientes hinchas.

En especial deseo agradecer infinitamente a mi querido y amado esposo, el que incondicionalmente siempre ha estado a mi lado apoyándome en todas y cada una de las cosas que me he propuesto e incentivándome a seguir adelante. Quiero que sepas que sin tu amor y esa comprensión a prueba de todo que me entregas día a día, no hubiese llegado a estas instancias.

Mauricio y Eduardo mis dos retoños. Hijos ustedes han sido siempre mi gran incentivo para alcanzar las metas propuestas, infinitas gracias por mostrar siempre una comprensión incondicional frente al sacrificio que también ustedes tuvieron que sentir en pro de mis estudios.

Marissela Castillo Solorza

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en especial a mis padres, quienes siempre me han apoyado y me incentivaron a estudiar proporcionándome toda la ayuda que ellos podían darme, por eso les dedico a ellos este trabajo.

También quiero agradecer a mi familia, a quienes deje de lado por estudiar, pero ellos siempre me han apoyado y comprendido. En especial a mis sobrinos Hernán y Eduardo, quienes me incentivaban a estudiar y su comprensión por no poder compartir tanto con ellos.

Carolina Padilla Silva

Las autoras de esta investigación quisieron agradecer a todos quienes de una u otra forma hicieron posible la realización de este estudio. Específicamente:

A Dios por ser quien nos acompañó y guiado a lo largo de nuestras vidas y en cada paso que emprendíamos, especialmente en este que culminamos.

En especial a la profesora Teresa Silva Díaz y a los profesores guía don Miguel Aguirre Torres y Rafael Pizarro Rodríguez.

A nuestras familias y a todas aquellas personas que aportaron para hacer posible el cumplimiento de esta meta.

A Todos Ustedes

Muchas Gracias.....!!!

Marissela y Carolina.

INDICE.

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: Presentación del Problema	4
1.1 Delimitación del Problema	5
1.2 Formulación del Problema	11
1.3 Pregunta de Investigación	13
1.4 Objetivos de la Investigación	14
1.5 Justificación del Problema	15
CAPITULO II: Metodología de la Investigación	24
2.1 Método de investigación	25
2.1.1 Enfoque	25
2.1.2 Diseño de Investigación Cualitativa	26
2.1.3 Tipo de estudio	27
2.1.4 Métodos y técnicas de recolección de información	27
2.1.5 Observación cualitativa	28
2.1.6 Entrevista Cualitativa	31
2.1.7 Entrevista aplicada a los funcionarios	33
2.1.8 Información obtenida del JLG de Peralillo	37
CAPÍTULO III: Marco Teórico	44
3.1 Teoría Organizacional	45
3.1.1 Administración Científica de Taylor	45
3.1.2 Teoría Clásica de la administración de Henri Fayol	47
3.1.3 Teoría de la Estrategia en la Organización	49
3.2 El Poder Judicial Chileno	52
3.2.1 Misión y objetivos del Poder Judicial	54
3.2.2 Estructura del Poder Judicial	55
3.2.3 Estructura Organizacional de Juzgados de Garantía y Tribunales de Juicio Oral en lo Penal	61
3.3 Antecedentes conceptuales de Derecho	68

3.3.1 Concepto de Proceso Jurídico	68
3.3.2 Antecedentes generales de la Reforma Procesal	72
3.3.3 Historia de la Ley 19.665 que reforma el COT	74
3.3.4 Creación de los Juzgados de la Reforma procesal Penal	76
3.3.5 Principios administrativos de la Reforma Procesal Penal	85
3.4 Administración y análisis de procesos	91
3.4.1 Administración de Procesos	91
3.4.2 Análisis del Proceso	97
3.5 Manual de Procedimientos Administrativos	101
3.5.1 Necesidad de los Manuales	103
3.6 Algunos factores que influyen en un procedimiento De calidad	104
3.6.1 La Carga Laboral	104
3.6.2 Capacitación	106
CAPÍTULO IV: Resultados y Análisis	107
4.1 Resultados	108
4.1.1 Entrevista efectuada a la Sra. Juez y Secretaria Del Juzgado	109
4.1.2 Entrevista efectuada a los funcionarios del JLG	109
4.1.3 Datos Estadísticos	112
4.2 Análisis de los datos	113
CAPÍTULO V: Manual de Procedimientos Administrativos Propuesto	121
5.1 Introducción	122
5.2 Objetivos del Manual	123
5.3. Principios administrativos de los JLG	124
5.4 Procedimientos propuestos	125
5.4.1 Proceso de remisión de citaciones	125

5.4.2 Proceso de Recepción de causas nuevas y solicitudes	126
5.4.3 Proceso de Ejecución del cumplimiento art. 468 CPP	127
Flujo Procedimiento de remisión citaciones	129
Flujo Procedimiento de recepción de causas y solicitudes	130 y 131
Flujo Procedimiento control de plazo artículo 468 CPP	132
 CAPÍTULO VI: Conclusiones	 133
6.1 Conclusiones	134 a 139
6.2 Sugerencias	140
Glosario	143
Bibliografía y fuentes digitales	144 y 145

INTRODUCCIÓN

En la última década el Estado de Chile inició un profundo proceso de modernización y adecuación del sistema judicial a los principios de un Estado de Derecho. A través de este proceso de reforma, el sistema de administración de justicia criminal chileno hizo suyos los estándares internacionales en materia de derechos humanos, adecuándolos al desarrollo social, económico, político y cultural experimentado por la sociedad chilena en las últimas décadas¹.

El nuevo sistema procesal penal tiene por objeto concretar los ideales de una justicia que resuelva los conflictos penales en forma rápida, eficiente, transparente, imparcial, accesible y con respeto a los derechos fundamentales de las personas. En rigor, su objetivo es instalar una administración de justicia moderna, capaz de conciliar -lo más eficientemente posible- el poder punitivo del Estado, con el pleno respeto a las garantías individuales².

El proceso de implementación de la llamada Reforma Procesal Penal fue concebido de manera gradual en 5 etapas, iniciándose en diciembre de 2000 culminando el 2005 con la puesta en marcha en toda la Región Metropolitana.

En la Memoria anual del Poder Judicial, año 2009, se establece que en la actualidad el país cuenta con un sistema judicial reformado en el área penal, laboral y familiar, funcionando a nivel nacional 91 Juzgados de Garantía, 45 Tribunales de Juicio Oral en lo Penal, 4 Juzgados de Cobranza Laboral y

¹ Guía Práctica de la Reforma Procesal Penal. www.minjusticia.cl Unidad Coordinadora de la Reforma Procesal Penal. Pág. 2. Consultada en Junio de 2010.

² Idem. Cita 1.

Previsional, 26 Juzgados de Letras del Trabajo, 60 Juzgados de Familia y 52 Juzgados de Letras y Garantía.

El Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo es uno de los 52 Juzgados creados a nivel nacional por la Reforma Procesal Penal, Tribunal que en su organigrama administrativo no contempla profesionales del área administrativa, como sí se da en los nuevos Tribunales que también fueron creados con ocasión de la Reforma Procesal Penal (Juzgado de Garantía y Tribunal de Juicio Oral en lo Penal). Por lo que las tareas administrativas correspondiente a estos juzgados recaen en el Secretario, quién no es de profesión “secretario”, sino que es abogado y quién debe subrogar al Juez cuando éste se ausenta.

Es precisamente, por la carencia de profesionales del área administrativa, que es de especial interés para estas tesis conocer del actual funcionamiento administrativo del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, que a su vez, por ser un Juzgado con competencia común debe conocer de las cuatro materias existentes en Derecho: Civil, Laboral, Penal y Familia, teniendo cada uno de éstos un tipo de proceso judicial distinto.

Destaca que desde las primeras visitas realizadas en terreno se detectó la necesidad de poseer herramientas en el área administrativa del tribunal, que logren apoyar considerablemente la ejecución de los procedimientos judiciales, por lo que nosotras decidimos efectuar un estudio concerniente a proponer un manual de procedimientos administrativos del área penal, en el que se indique cómo, que y cuando deben realizar las tareas correspondientes a fin de dar cumplimiento a la labor judicial.

Consideramos importante proponer dicho tipo de herramienta administrativa por las siguientes razones:

- 1.- En el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, no existe un Manual de Procedimientos administrativos escritos en el que se sistematicen y registren las tareas rutinarias de trabajo.
- 2.- El Manual de Procedimiento administrativo que se propondrá, unificará las rutinas de trabajo del área penal respecto de tres temas específicos.
- 3.- El Manual de Procedimiento administrativo mejorará la eficiencia de los funcionarios del Tribunal ya que les indicará lo que deben hacer y como deben hacerlo, estandarizando los procesos administrativos.

El presente estudio se llevará a cabo a través de visitas que realizaremos al Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, además de entrevistas y encuestas que efectuaremos a todo el personal, incluyendo a la jueza y secretaria del Juzgado, para conocer en que consiste la labor que se desempeña allí y la función que cada uno de ellos realiza dentro del JLG³. También recopilaremos datos estadísticos con el objeto de interiorizarnos de la carga laboral existente.

³ Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN PROBLEMA

I. DELIMITACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Delimitación del Problema

La investigación se realizó en la ciudad de Santa Cruz, VI Región del Libertador Bernardo O'Higgins entre los meses de abril y agosto de 2010, y para cumplir con los objetivos de este estudio se trabajó directamente en el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.

Cabe hacer presente que debido al terremoto que asoló al país el último 27 de Febrero, el edificio que albergaba a dicho Juzgado en la ciudad de Peralillo resultó inhabitable, motivo por el cual la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Rancagua mediante acta de fecha 4 de marzo de 2010, decretó su traslado provisorio a la ciudad de Santa Cruz, como sede para el funcionamiento pero sin alteración de su jurisdicción por el periodo que duren las reparaciones necesarias. Por lo que para realizar el presente estudio tuvimos que visitar el juzgado en dicha ciudad.

Es importante señalar que aunque en la región existen varios tribunales reformados, optamos por trabajar con el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo por ser un tribunal que en su organigrama administrativo no observa profesionales del área administrativa, como sí los hay en los Juzgados de Garantía y en los Tribunales de Juicio Oral. Por lo que las tareas administrativas de este juzgado recaen en la "Secretaria" quién no es de profesión secretaria, sino, abogado y quién también debe cumplir las funciones de Jueza subrogante en ausencia de la titular.

Por otra parte, encontramos necesario precisar que la presente investigación se limita a trabajar con materia relacionada con “Procedimientos administrativos” que sirven de apoyo para la ejecución del “Procedimiento judicial”, presentándose éste último inalterable, por las razones que explicaremos más adelante⁴.

Ahora bien, para una mayor comprensión damos a conocer conceptos sobre “proceso judicial y procedimiento judicial”.

Para Vércovi⁵, el proceso judicial es “El conjunto de actos dirigidos a la resolución de un conflicto, y resulta, en último término, un instrumento para cumplir los objetivos del estado: Imponer a los particulares una conducta jurídica, adecuada al derecho, y, a la vez, brindar a éstos tutela jurídica”.

El procedimiento judicial⁶ consiste en el conjunto de normas jurídicas generales que regulan los trámites, actos y resoluciones a través de los cuales los jueces y tribunales ejercitan su potestad jurisdiccional juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado.

El procedimiento judicial⁷ es la manera a través de la cual se concreta la actividad jurisdiccional y siguiendo las normas de desarrollo del proceso, es decir, el procedimiento judicial está compuesto por la combinación y coordinación de

⁴ Ver explicación en Pàg. 8, 9 y 10 de esta tesis.

⁵ Vércoví, Enrique. “Teoría General del Proceso”. Bogotá. Editorial Themis S.A. 1984. Pág. 103.

⁶ Enciclopedia Wikipedia. Pág. Web. es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_judicial. Consultada en 10-2010.

⁷ www.definicionabc.com. Consultada en octubre de 2010.

diversos actos jurídicos que cuentan con autonomía procesal y cuyo objetivo final será la producción del efecto jurídico final propio del proceso.

A menudo existe la tendencia a confundir erróneamente, procedimiento con proceso.

El proceso⁸ es mucho más amplio, es el todo y el procedimiento es sólo una parte integrante y muchas veces importante dentro de ese todo.

Por su parte, el profesor Barría menciona que el autor Eduardo Pallares⁹ ha indicado que no hay que confundir el procedimiento y el proceso, ya que "Este último es un todo o si se quiere una institución. Está formado por un conjunto de actos procesales que se inician con la presentación y admisión de la demanda, y terminan cuando concluye por las diferentes causas que la ley admite. El procedimiento es el modo como va desenvolviéndose el proceso, los trámites a que está sujeto, la manera de sustanciarlo"

El proceso representa la unidad mientras que el procedimiento es sólo una parte de esa unidad. Dicho en otras palabras, el procedimiento es una sucesión de actos, mientras que el proceso es la sucesión de esos actos, pero con un fin, que es la decisión en firme del tribunal.

Después de aclarar los conceptos precedentes debemos necesariamente internarnos en el ámbito de los principios que rigen el derecho y precisamente

⁸ Idem. Cita 6. de Pág. 6 de esta tesis.

⁹ Profesor Lázaro Barría Frago. "Tema: El Proceso". Universidad Latina de Panamá. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Derecho Procesal Civil II. Pág. 5 y 6.

uno de ellos se vincula con esta tesis, nos referimos al “Principio de Juridicidad”¹⁰ el que ha sido definido por la doctrina como la sujeción integral a derecho de los órganos del Estado, tanto en su ser como en su obrar, lo que garantiza una efectiva limitación del ejercicio del poder público y la existencia de un Estado de Derecho.

El artículo 6 de la Constitución Política del Estado dispone: *“Los órganos del Estado Deben someter su acción a la Constitución y las normas dictadas conforme a ella y garantizar el orden institucional de la República”*.

Este inciso se refiere a que los órganos del Estado - que son diversos e independientes entre sí - deben actuar conforme a las atribuciones y normas establecidas por la Constitución Política y las Leyes. Los órganos deben someter su acción al orden jurídico objetivo e impersonal, de modo que cualquier trasgresión significa que sus actuaciones no son válidas.

El inciso segundo del artículo 6 del cuerpo legal citado establece: *“Los preceptos de esta Constitución obligan tanto a los titulares o integrantes de dichos órganos como a toda persona, institución o grupo”*.

Aquí se encuentra claramente consagrado el principio de “supremacía constitucional”¹¹, de modo que los gobernantes deben ceñir su actuar a la Constitución. Así, las normas que emanan del órgano legislativo, es decir, las leyes, del ejecutivo en donde encontramos decretos, reglamentos y resoluciones,

¹⁰ www.u-cursos.cl/inap/2010/1/DEA200/1/material_alumnos “Principio de Juridicidad” Derecho Constitucional I. Pág. 1 y 2. Prof. Ana María García Barzelatto, año 2008. Consultado el 2-10-2010.

¹¹ Idem. Cita 10.

como de todo otro órgano, deben respetar la Constitución. Recordemos que existen medios para garantizar el cumplimiento de este precepto, como son el Tribunal Constitucional y la Contraloría General de la República, principalmente.

La consecuencia de la inobservancia de este artículo se determina en el último inciso que establece: *“La infracción de esta norma generará las responsabilidades y sanciones que determine la ley”*. De modo tal que si los integrantes de dichos órganos actúan fuera de su competencia, incurrirán en los diversos tipos de responsabilidad que contempla la Constitución, ya sea responsabilidad penal, responsabilidad administrativa o responsabilidad civil.

A lo anterior se suma el hecho que “la administración”¹², al ser interdisciplinaria, se fundamenta y relaciona con diversas ciencias y técnicas. Específicamente observaremos lo que respecta a nuestro tema de tesis el cual es aplicado a un Tribunal de la República; nos referimos a lo relacionado con el Derecho el que es definido como el conjunto de ordenamientos jurídicos que rigen a la sociedad. Esta disciplina delimita la acción de la administración de tal manera que no afecte a los derechos de terceros. La estructura organizacional del servicio así como los principios de la administración, deben respetar el marco legal en el que se desarrollen.

12

www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativoconcepto

. Consultada en octubre 2010.

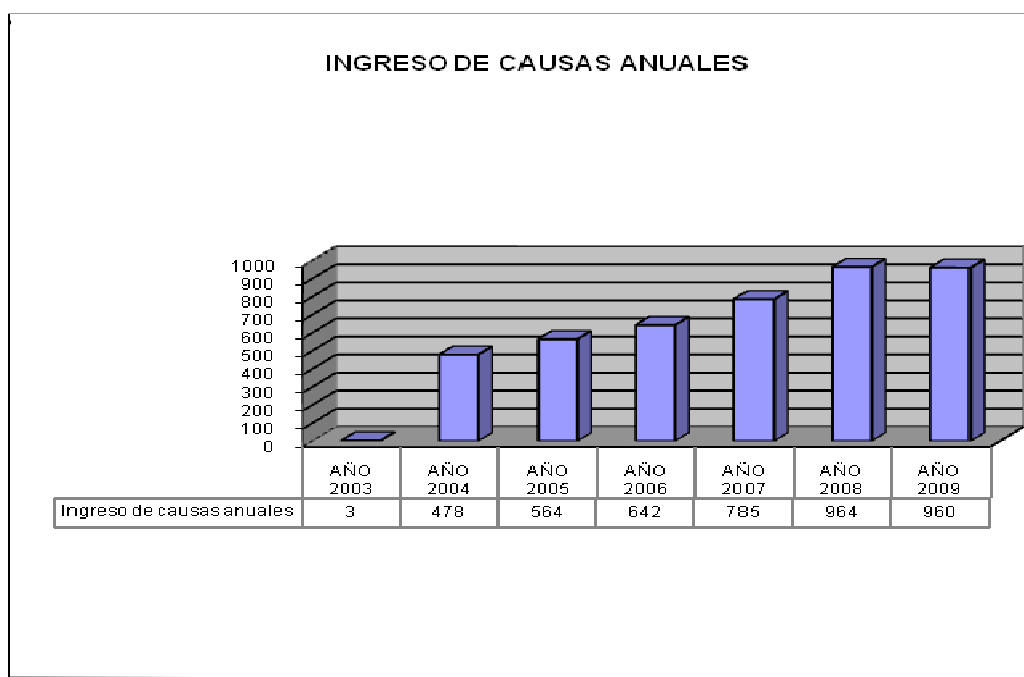
Es precisamente por las razones esgrimidas que en este trabajo de investigación, se excluye este tipo de elementos y sólo nos avocamos a lo concerniente a materia relacionada con el ámbito administrativo, específicamente, a “Procedimientos Administrativos”.

1.2 Formulación del Problema

Este estudio surge debido a que observamos que el ingreso de causas penales del JLG de Peralillo, desde sus inicios, ha ido aumentando paulatinamente a excepción del año 2004 que presento muy leve disminución en el ingreso de causa. Además la dotación inicial del personal, se mantiene inalterable.

El siguiente gráfico nos muestra el ingreso anual de causas penales correspondiente al Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.

Figura 1 - Ingreso anual de causas penales.



Elaboración propia. Fuentes: libro de ingreso del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Este Tribunal cuenta en la sección penal con sólo dos funcionarias para la tramitación de causas fuera de audiencia, lo que implica: ingresar causas nuevas, redactar resoluciones, fijar día y hora para audiencia, entre otras tantas actividades; funciones que sólo ellas conocen, presentándose un desconocimiento por parte del resto del personal del Juzgado. Tampoco se cuenta con objetivos previamente establecidos ni instructivos escritos que las avalen en su proceder e indique a terceros como realizar las acciones conducentes al cumplimiento de los objetivos del Tribunal.

A través de la entrevista realizada en la primera visita hecha al Juzgado, nos informamos que debido al desconocimiento en la tramitación de causas de parte del funcionario que se encuentra reemplazando al o los titulares de la sección penal, se produce un retraso en el cumplimiento de los trámites penales¹³.

¹³ Información obtenida producto de entrevista efectuada a la informante N° 4.

1.3 Pregunta de Investigación

Según Roberto Hernández et al., año 2006, nos dice que es conveniente plantear por medio de una o varias preguntas, el problema que se estudiará. Al hacerlo en forma de pregunta se tiene la ventaja de presentarlo de manera directa, lo cual minimiza la distorsión. Además, las preguntas representan el “que” de la investigación y éstas deberán resumir lo que habrá de ser de la investigación¹⁴.

De esta manera, las preguntas que guiarán este estudio son:

1. ¿Es posible generar un modelo de procesos administrativos para la sección penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo?
2. ¿Cual será el mejor manual de procedimientos administrativos que provoque la estandarizar de éstos en el área Penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo?

¹⁴ Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández-Collado y Pilar Baptista Lucio. “Metodología de la Investigación”. Editorial Mc Graw Hill. Cuarta Edición, año 2006. Pág. 48.

1.4 Objetivos de la Investigación

Los objetivos de esta investigación son los siguientes:

1.4.1 Objetivo General

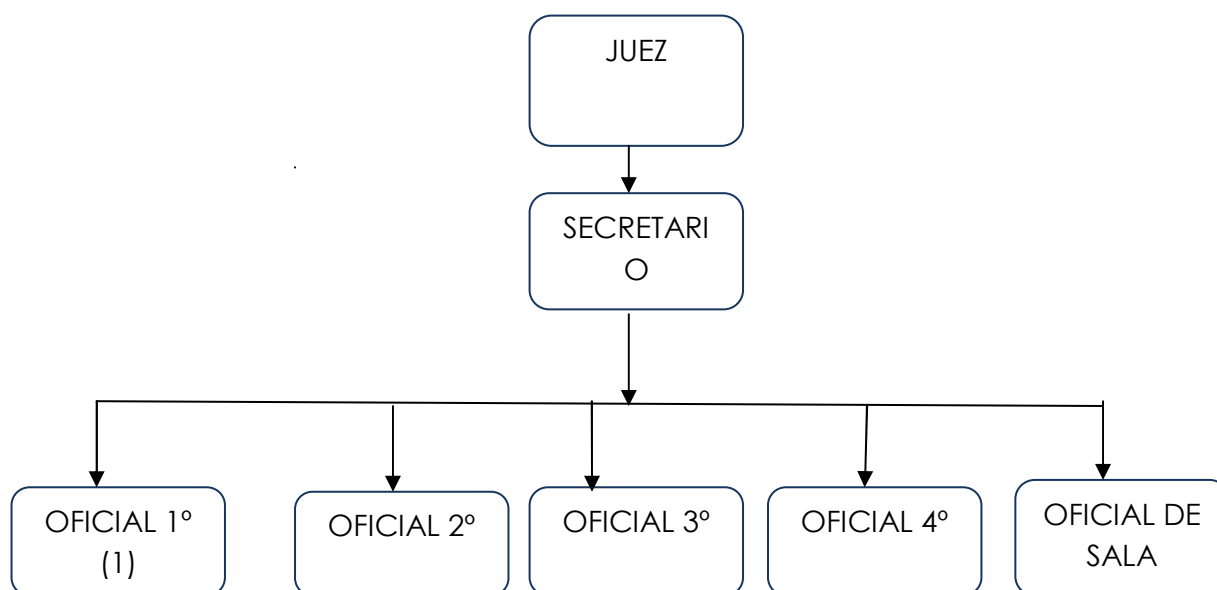
Proponer lineamientos de trabajo, que permitan el mejoramiento de los procesos de la labor administrativa del área Penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo para suplir la falta de personal existente.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Sistematizar la situación actual que opera en cuanto a procedimientos administrativos del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.
2. Identificar los puntos críticos del procedimiento administrativo del área penal que opera en el juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.
3. Generar un manual de procedimiento administrativo que debiera ser considerado en el Juzgado de Letras y Garantía.

1.5 Justificación del Problema

Figura 2 - Estructura de un Juzgado del Crimen de Sistema Antiguo del Poder Judicial



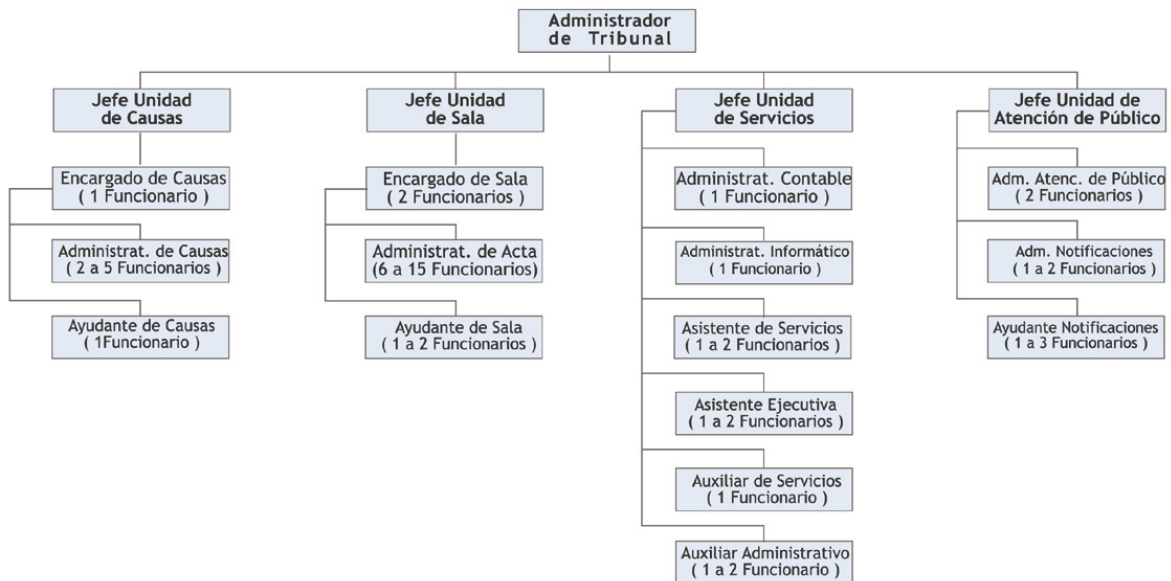
Fuente: Elaboración propia.

En el presente organigrama damos a conocer la estructura antigua que regía para un tribunal del crimen del sistema antiguo, el que estaba conformado a nivel nacional por un juez, un secretario, un oficial primero y un oficial de sala; solo variaba en cuanto al número de dotación respecto de los siguientes cargos: oficial 2º, oficial 3º y oficial 4º. Esto dependía si un tribunal era de los denominados “asiento de corte” (ubicado en capital de región), capital de provincia y

departamentos (ubicado en una comuna), denominaciones atribuibles a la jurisdicción de cada juzgado.

Esta estructura organizacional de los Tribunales de Justicia y que fuera establecida a principios de la centuria recién pasada, ha experimentado profundos cambios durante la última década, particularmente, en lo que respecta al manejo del personal o de los recursos humanos, dándose un gran impulso hacia su profesionalización, el desarrollo de planes de trabajo claros, la descripción y distribución de tareas en área específicas, así como un adecuado manejo de la agenda, entre otras innovaciones. Todo este proceso puede ser claramente visualizado en los nuevos tribunales creados con ocasión de la Reforma Procesal Penal - Juzgados de Garantía y Tribunales de Juicio Oral en lo Penal - que en su estructura organizacional, por imperativo legal contemplado en la Ley 19.665, contempla la existencia en la planta de diversos profesionales del área administrativa, quienes se encuentran llamados a desempeñar con eficiencia las diversas tareas inherentes a la tarea jurisdiccional.

Figura 3 - Estructura de un Juzgado de Garantía



Fuente: www.poderjudicial.cl Consultada en octubre-2010

En la actualidad un Juzgado de Garantía visualiza en su estructura organizacional, un administrador, Jefes de Unidad de causa, sala, servicio y de atención de público, jefaturas que deben estar a cargo de profesionales del área administrativa o jurídica; luego encontramos al personal subalterno en cada una de estas unidades, cuyo número en su dotación depende de la tipología de dichos tribunales. Cabe hacer presente que esta estructura también varía de acuerdo al tamaño del Juzgado, ya sea éste mayor, mediano y menor¹⁵.

¹⁵ Ver otras estructuras en capítulo III sobre “Marco teórico”

Ahora bien, probablemente por una cuestión de recursos, el mismo legislador que contribuyó a la redacción de Ley N° 19.665 ha contemplado la existencia de tribunales mixtos - los denominados Juzgados de Letras y Garantía - que en su organigrama administrativo no observa profesionales administrativos, recayendo las tareas administrativas en el “Secretario” de estos Juzgados que de profesión debe ser abogado, debido a que en ausencia del Juez es él quién lo subroga.

Es así que resulta de especial interés para nosotras el indagar y conocer de los procesos administrativos que son un apoyo para el cumplimiento del Procedimiento Judicial que debe cumplir el JLG, especialmente, en lo que respecta a una materia como la Penal que, debiendo sujetarse en lo procedimental a los mismos plazos y trámites que en los Juzgados de Garantía y Tribunales Orales, carecen de la infraestructura organizacional profesionalizada que caracteriza a dichos tribunales, así como a los Tribunales de Familia y a los más recientemente creados Juzgados de Letras del Trabajo.

Durante los últimos años, se ha visto en reiteradas oportunidades la importancia de la administración en cualquier Tribunal, Juzgado y/o Corte ya sea de Apelaciones o Suprema, lo que ha significado otorgar una estructura de apoyo a la labor judicial, en la que se destaca la creación de cargos de Administrador de Tribunal, y además los de Jefes de Unidad de Causas, de Sala, de Atención de Público, de Servicio y de Testigos y Peritos, quienes por ser profesionales del área administrativa y/o jurídica, tienen las debidas competencias técnicas para desempeñarse en las unidades correspondientes.

Además de lo anterior, toda la información que se entrega a las autoridades que correspondan en este ámbito, han sido diseñadas en base a estudios informáticos que proporciona independientemente a cada Tribunal, el Sistema de Apoyo a la Gestión Judicial (sistema informático del área penal), lo que ha permitido trabajar con datos exactos y precisos gracias al apoyo estadístico que proporciona dicho sistema y que son de público conocimiento a través de la página web del Poder Judicial, de Paz Ciudadana, del INE, etc. acompañado de indicadores que reflejan realmente el trabajo desarrollado al interior de cada uno de nuestros Tribunales.

Con todo lo anteriormente expuesto podemos destacar que una buena administración como la que ha quedado demostrada en la actual reforma procesal penal, ha permitido que los otros integrantes del sistema puedan desarrollar su labor en forma ágil, oportuna, eficaz y eficiente, tal como lo demuestran todas las encuestas al respecto.

Toda esta Reforma Administrativa que hemos señalado, sólo se presenta en los Juzgados de Garantía y Tribunales de Juicio Oral en lo Penal y no así, en los Juzgados de Letras y Garantía, por lo que nosotras aspiramos a traspasar al JLG de Peralillo, algunas de las herramientas administrativas que se emplean en la actualidad en los Tribunales reformados, para permitir el desarrollo de un buen procedimiento judicial en el referido Juzgado.

Como ya se ha dicho, también justifica este tema el hecho que los procedimientos administrativos no son ajenos a las cuestiones procesales relacionadas directamente con la labor judicial. Al contrario, posibilitan un mejor y más eficaz

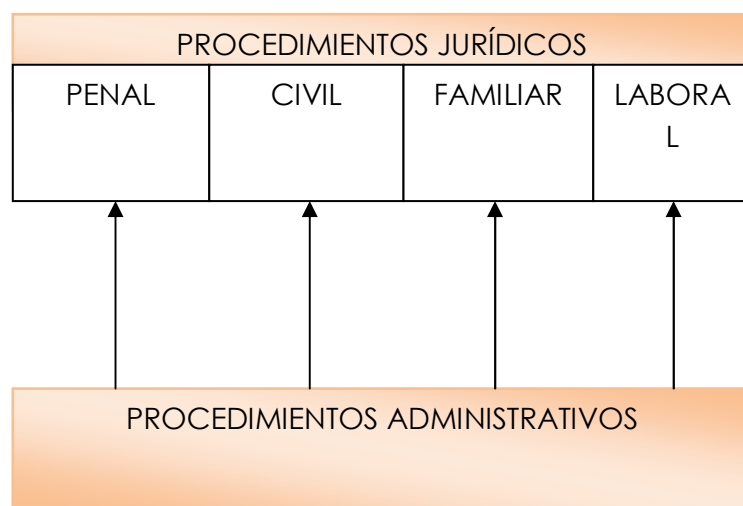
manejo de los mismos, porque están destinados a explotar sus máximas posibilidades. Cuestión que hace necesario ir mejorando constantemente en el ámbito administrativo.

Además, los Procedimientos administrativos simplificarán el trabajo al establecer métodos y procedimientos para lograr mayor rapidez, efectividad, productividad y eficiencia en el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.

En concordancia con lo expuesto, se hace imprescindible contar con procedimientos administrativos que apoyen directamente el ejercicio de la función judicial.

La siguiente figura esquematiza la importancia de los procedimientos administrativos en apoyo a la labor judicial.

Figura 4 - Importancia de los procedimientos administrativos en los jurídicos



Fuente y elaboración propia.

A lo anteriormente expuesto, debemos añadir que para efectos de este estudio y desde el punto de vista de la experiencia con la que cuentan éstas tesis, en todo este proceso de evolución organizacional que ha experimentado la justicia en Chile - así como de la incidencia que la Reforma Procesal Penal ha tenido durante la última década que lleva en vigencia - se optó por trabajar en el área penal del Juzgado de Peralillo. Sin perjuicio de lo anterior, no menos decisivo ha resultado para iniciar este estudio, las consecuencias derivadas de la catástrofe ocurrida en el país el pasado día 27 de Febrero, que ocasionó que este Juzgado tuviera que trasladarse físicamente desde la ciudad de Peralillo a Santa Cruz, alejadas entre sí 21,47 kilómetros según cálculo realizado en la página web¹⁶, en dirección sur-oriente, lo que ha dificultado bastante la llegada del usuario al Tribunal, máxime teniendo en cuenta que en su mayoría se trata de una población rural de 37.970 habitantes¹⁷, contabilizando toda su competencia; situación que además se ha visto agudizada porque Carabineros de esa jurisdicción, integrada por las comunas de Peralillo, Marchihue, Paredones, Pumanque y Palmilla, no puede acudir diariamente al retiro de la correspondencia del Juzgado, con todas las consecuencias negativas que de ello se derivan para el adecuado desarrollo de las actividades jurisdiccionales del tribunal.

¹⁶ www.sitios.cl, link – distancias. Consultado el 2-10-2010.

¹⁷ INE, censo año 2002, consultada Junio de 2010

Asimismo, es de público conocimiento que el ingreso de causas por competencia procesal penal a nivel nacional va aumentando año a año y en lo que respecta al Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, éste no ha sido la excepción, y es así que sus estadísticas emanadas de los libros de ingreso de causas, muestran un creciente aumento en el ingreso de demandas en el período que va desde Diciembre de 2003 al 2009, lo que igualmente explica la necesidad del presente estudio, sin perjuicio de la pequeña disminución que se observa entre el año 2008 y 2009.

El siguiente cuadro muestra el ingreso anual de causas penales del JLG de Peralillo.

Cuadro 1 - Ingreso de causas Penales

AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009
3	478	564	642	785	964	960

Elaboración propia. Fuente: Libro de ingreso del JLG de Peralillo

Cabe hacer presente que en las primeras visitas efectuadas por estas tesis al Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, se observaron nuevos factores que hacen más interesante conocer del trabajo administrativo que se utiliza aquí para el apoyo de los procesos judiciales de que conoce dicho Tribunal; a saber, encontramos que la dotación de personal durante los últimos años no ha variado desde sus inicios pese al incremento en el ingreso de causas. En la sección penal

son sólo dos los funcionarios que laboran en la tramitación de causas fuera de audiencia, lo que implica el ingresar causas nuevas, redactar resoluciones, fijar día y hora para audiencia, entre otras tantas tareas. Estas funciones sólo son conocidas por dichos funcionarios, presentándose un desconocimiento por parte del resto del personal del Juzgado, cuestión que resulta por demás compleja en los momentos en que deben ser reemplazados en dichas labores ya que carecen de instructivos escritos que los avalen en su proceder e indiquen a terceros como realizar las acciones conducentes al cumplimiento de los objetivos del Tribunal.

De acuerdo a lo anterior y con el objeto de suplir la falta de personal existente y la carencia de Procedimientos administrativos que indiquen el como y qué hacer, es que nosotras propondremos lineamientos de trabajo, que permitan el mejoramiento de los procesos de la labor administrativa del área Penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA

INVESTIGACIÓN

II MARCO METODOLÓGICO

2.1 Método de Investigación

2.1.1 Enfoque

La investigación cualitativa¹⁸ requiere un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan, busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento. En otras palabras, investiga el por qué y el cómo se tomó una decisión. La investigación cualitativa se basa en la toma de muestras pequeñas, esto es la observación de grupos de población reducidos, como salas de clase, etc.

Por lo expuesto es que para llevar a cabo esta investigación, y según las características de ésta, optamos por una investigación Cualitativa, es decir una investigación descriptiva, que pretende analizar y entender un método de trabajo empleado hasta ahora en el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.

¹⁸ RODRÍGUEZ GÓMEZ, GREGORIO. GIL FLORES, JAVIER. GARCÍA JIMÉNEZ, EDUARDO. "Metodología de la investigación cualitativa". Ediciones Aljibe, Archidona, Málaga, 1996.
www.wikipedia.org/wiki/investigacion_cualitativa Pág.1. Última modificación a la página web, realizada el 8 de septiembre del 2010.

2.1.2 Diseño de Investigación Cualitativa¹⁹

Roberto Hernández et al, año 2006, en su texto sobre Metodología de la Investigación indica que las investigaciones cualitativas no se planean con detalle y están sujetas a las circunstancias de cada ambiente o escenario en particular. En el enfoque cualitativo, el diseño se refiere al “abordaje” general que habremos de utilizar en el proceso de investigación.

En el presente estudio optamos por el Diseño Narrativo²⁰, el cual según Roberto Hernández et al, año 2006, define como “la recolección de datos sobre las historias de vida y experiencias de ciertas personas para describirlas y analizarlas. Mismo autor alude a “Creswell año 2005”, quién señala que el “diseño narrativo en diversas ocasiones es un esquema de investigación, pero también una forma de intervención, ya que el contar una historia ayuda a procesar cuestiones que no están claras o conscientes”.

Termina indicando que el Diseño Narrativo se usa cuando el objetivo es evaluar una sucesión de acontecimientos. Y es precisamente lo que nosotras realizamos respecto de los procedimientos administrativos que se emplean en el referido Juzgado.

¹⁹ Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández-Collado y Pilar Baptista Lucio. “Metodología de la Investigación”. Cuarta edición. Año 2006. Pág. 686.

²⁰ Idem cita 19. Pág. 701 del citado libro.

2.1.3 Tipo de Estudio

En relación con el tipo de estudio corresponde a uno Exploratorio Descriptivo, ya que se indagó respecto de la existencia a nivel nacional de Manuales de procedimientos para el área Penal de los Tribunales de Letras y Garantía, encontrándose que no existen estudios donde los objetivos que esta investigación considera hayan sido identificados, a nivel nacional ni local.

El carácter descriptivo, responde a que se buscó obtener explicaciones a través de las propias palabras de los informantes, quienes dan a conocer por medio de la descripción de sus experiencias en el trabajo, la información requerida para esta investigación.

2.1.4 Métodos y Técnicas de Recolección de la información

En esta etapa lo que busca un estudio cualitativo como es el de la presente investigación, es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, etc. La recolección de datos²¹ ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis.

Conforme con lo expresado por los autores, con fecha 17 y 28 de abril, 30 de junio y 13 de agosto del 2010, estas tesis procedieron a la recolección de la información requerida para el presente estudio mediante las visitas realizadas al

²¹ Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández-Collado y Pilar Baptista Lucio. "Metodología de la Investigación". Cuarta edición. Año 2006. Pág. 583.

Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo. La recolección se obtuvo a través de entrevistas, encuestas, observación y aquellos datos extraídos de documentos del Tribunal (libro de ingreso de causas, estadísticas, etc).

2.1.5 Observación Cualitativa²²

Según Roberto Hernández et al, año 2006, este tipo de observación no es mera contemplación (sentarse a ver el mundo y tomar nota); implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. Y la observación investigativa no se limita al sentido de la vista, implica todos los sentidos.

Siguiendo la definición anterior, nosotras nos constituimos en varias ocasiones en el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, oportunidades en que pudimos observar la diaria labor que desempeña la Juez, la secretaria y todos los funcionarios en ese Tribunal. Se presenciaron audiencias, se observó el tiempo que es utilizado en efectuar ciertas labores para finalizar un trabajo, leyendo e interiorizándose de la tramitación de causas penales desde su inicio, conociendo que el tipo de población que mayoritariamente requiere de la labor judicial en este Juzgado, es rural, y quienes presentan dificultades económicas y de transporte por la distancia que deben recorrer para acceder al Tribunal y para quienes les es muy problemático presentarse por segunda o tercera vez por no

²² Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández-Collado y Pilar Baptista Lucio. "Metodología de la Investigación". Cuarta edición. Año 2006. Pág.587.

haber llegado a tiempo a alguna audiencia (consulta directa con algunos usuarios que se excusaron para no identificarse), esto último deriva del traslado del Tribunal desde Peralillo a la ciudad de Santa Cruz por efectos del último terremoto que azotó a nuestro país.

En el contexto de este estudio, el acercamiento a los funcionarios fue mediante conversaciones no establecidas en pautas ni cuestionarios estructurados, toda vez que la idea era tener una participación activa, abierta y exploratoria, lo que provocó lineamientos de participación que generaron la información que nosotras requeríamos para esta investigación.

- 1) **Ambiente físico:** El Juzgado funciona en una dependencia de dos pisos, ubicado frente a una plazoleta, con buen acceso al público, bien iluminado, una estructura amplia de material sólido, las oficinas están distribuidas por sección según la materia que se conoce, laborando dos funcionarios en cada una de ellas, cuenta con una sala de audiencias, una cocina, tres baños (incluye uno de público), un lugar de atención de público, calefacción en todas las dependencias y en definitiva, se observa un ambiente acogedor.

Figura 5 - Plano edificio del Juzgado de letras y garantía de Peralillo



PRIMER PISO

1. Mesón de atención de Publico
2. Sala de espera
3. Sala de audiencia
4. Baño público
5. Oficina de la Juez, con baño.
6. Oficina común con fotocopiadora
7. Entrada principal
8. Oficina de Secretaria del tribunal.
9. Oficina oficial 1^a
10. Patio
11. Baño funcionarios
12. Cocina

SEGUNDO PISO

13. Sala de espera para niños
14. Oficina área Penal
15. Oficina área Familiar
16. Oficina área Civil
17. Oficina área Laboral
18. Bodega
19. Oficina de Consejera técnica
20. Oficina área Familiar
21. Oficina Receptor Judicial
22. Baño funcionarios

Fuente: Elaboración propia

- 2) **Ambiente social y humano:** Se observó que las relaciones humanas son armoniosas por la cantidad de personal que trabaja allí, actividad que permite una sociabilidad dentro del Tribunal, ejemplo de ello es que el almuerzo diario es en conjunto.
- 3) **Actividades Laborales:** Se realizan algunas en forma colectiva y otras individuales, según lo requiera la actividad. Por ejemplo, la realización de estadísticas es colectiva e informes mensuales y bimensuales de estados de causas.
- 4) **Herramientas de trabajo:** Todos los funcionarios disponen de un sistema computacional con conexión a Internet, teléfonos, sillas ergonómicas, un escritorio de buen tamaño y materiales básicos para desempeñar las labores de trabajo.

El Juzgado posee una fotocopidora con scanner, la que es de uso común.

2.1.6 Entrevista Cualitativa²³

Roberto Hernández et al, año 2006, dice en su libro sobre Metodología de la Investigación, que la Entrevista cualitativa se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado).

²³ Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández-Collado y Pilar Baptista Lucio. "Metodología de la Investigación". Cuarta edición. Año 2006. Pág. 597

Continúan señalando que en la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. Siguiendo ésta teoría y debido que la señora Jueza y Secretaria del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo desarrollan las funciones jurídicas y administrativas de éste, es que se les aplicó una “entrevista semiestructurada” ya que fuimos introduciendo preguntas adicionales para obtener mayor información, consultas que también fueron registradas en la “guía de entrevista”. Lo anterior se ejecutó con el objeto de conocer las carencias que presenta el tribunal en cuanto a herramientas administrativas.

La guía de entrevista fue para la jueza y secretaria, la siguiente y sus respuestas se encuentran en el anexo 1:

GUIA DE ENTREVISTA anexo 1

Fecha: 28 de abril 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Marissela Castillo Solorza ó Carolina Padilla Silva

Entrevistado: Jueza y secretaria

Preguntas:

- a) ¿Desde cuando que se desempeña laboralmente en este Tribunal?
- b) ¿Cuáles son sus funciones dentro del Tribunal?
- c) ¿Qué dificultades y en qué áreas se presentan en el Tribunal?
- d) ¿A qué la atribuye UD. esa (s) dificultad (es)?
- e) ¿Estas dificultades, como afectan al Tribunal?

- f) ¿El Juzgado cuenta con procedimientos administrativos establecidos para la tramitación de causas penales?
- g) ¿Cómo toma conocimiento el funcionario de sus funciones dentro del Juzgado?
- h) ¿Cómo se instruye al funcionario de las labores que debe desempeñar dentro del Juzgado?

2.1.7 Entrevista aplicada a los funcionarios

Atendido el pequeño universo de estudio con que contamos para esta investigación, es que procedimientos a censar a la totalidad de funcionarios pertenecientes al escalafón de empleados del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, a quienes aplicamos preguntas de tipo dicotómicas, abiertas y cerradas. Cabe hacer presente que a la Consejera Técnica del Juzgado, sólo se le aplicó la entrevista relacionada con sus funciones, prescindiendo de ella en las referidas a procedimientos y competencias debido que es un recurso humano sólo destinado a la sección familia del referido Juzgado y sus funciones son exclusivamente las indicadas en el artículo 5° de la Ley de Tribunales de Familia. Razón por la cual no tiene ninguna participación en el área penal ni en turnos que se realizan en el Tribunal.

Es importante señalar que con el objeto de resguardar la identidad de cada uno de los funcionarios que se desempeñan en el campo en donde se realiza el presente estudio, es que no se indica el nombre del entrevistado. Sólo se alude el número asignado a éste.

La guía de la entrevista es la indicada a continuación y sus respuestas se encuentran registradas en el anexo 2.

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS (anexo 2)

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Marissela Castillo Solorza ò Carolina Padilla Silva

Entrevistado: N° asignado al encuestado

Preguntas:

- a) ¿Usted conoce de qué se trata y cuál es el objetivo de los procesos administrativos?
- b) ¿Usted conoce la utilidad que prestan en la ejecución de las actividades los procesos administrativos?
- c) ¿Existen en el área penal del Juzgado, procesos administrativos que indiquen el proceder en la tramitación de causas?
- d) ¿Usted considera lento y/o burocrático el proceso administrativo que actualmente utiliza para la tramitación de causas criminales?
- e) ¿En qué trámite y cuánto es el tiempo (en minutos) que demora actualmente en el cumplimiento de la tramitación más sencilla de causas penales?
- f) ¿Cuáles de los procesos administrativos que aplica actualmente en la tramitación de causas penales, le llevan generalmente a cometer errores?

- g) ¿Usted considera que alguno de los procesos que emplea en la actualidad en la tramitación de causas penales, le son muy complejos? ¿Cuáles?
- h) ¿Usted considera que alguno de los procesos que utiliza en la actualidad en la tramitación de causas penales, es un cuello de botella y el trabajo se acumula en espera de llegar al final?
- i) ¿Tiene conocimientos de tramitación de causas penales?
- j) ¿Cuándo le corresponde turno los fines de semana o algún feriado, que le han encomendado en cuanto a la tramitación de causas penales?
- k) ¿Según UD. cuáles serían los puntos críticos en cuanto a lo administrativo en la tramitación de causas penales?
- l) ¿Cuál es el procedimiento que utilizan para el despacho de citaciones?
- m) ¿Cuál es el procedimiento que utilizan para el ingreso de causas y/o solicitudes?
- n) ¿Cuál es el procedimiento que utilizan para controlar y dar cumplimiento al plazo previsto en el artículo 468 del CPP²⁴?

Con el objeto de tener conocimiento acerca de las funciones que desempeñan los funcionarios del Juzgado y conocer detalladamente la labor jurídica y administrativa que allí se desarrolla, es que se realizó una entrevista relacionada con tales actividades, diligencia que fue practicada a la totalidad de los

²⁴ Código Procesal Penal

trabajadores, incluida la Consejera Técnica perteneciente a la sección de familia del Tribunal.

La guía de la entrevista es la indicada a continuación y sus respuestas se encuentran registradas en el anexo 3.

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE FUNCIONES (anexo 3)

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Marissela Castillo Solorza ó Carolina Padilla Silva

Entrevistado: N° asignado al encuestado

Preguntas:

- a) ¿En qué sección del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo se desempeña?
- b) ¿Qué función debe desempeñar dentro del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo?

En relación a las entrevistas realizadas para esta investigación, es necesario mencionar lo siguiente:

Primero: Como el objeto que se perseguía con la aplicación de la entrevista tanto a la funcionaria que nos atendió en la primera visita efectuada en terreno como a las máximas autoridades del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, nos referimos a la señora Juez y Secretaria, era identificar la situación actual que opera en cuanto a procedimientos administrativos del referido tribunal, se

consideró que no existían respuestas buenas ni malas al momento del análisis de los datos.

Segundo: Como se trabajó con tres objetivos diferentes, a saber, identificar los puntos críticos del área penal del procedimiento que allí opera, incluido los procesos administrativos que aplican en el desarrollo de las actividades, además, conocer las funciones que realizan, es que se registró por separado cada encuesta con sus respectivas respuestas (anexos 2 y 3).

2.1.8 Información obtenida de estadística del JLG de Peralillo

Es trascendental dar a conocer que para enterarnos de los antecedentes relacionados con la carga laboral del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, se recopilaron datos de ingreso y término de causas desde la fecha de inicio de la Reforma Procesal Penal en esta Región del Libertador Bernardo O'Higgins, es decir, cuando este Tribunal da inicio a su labor jurisdiccional, esto es, el 16 de diciembre de 2003. Y con el fin de analizar datos año a año calendario, es que consideramos éstos hasta el 31 de diciembre de 2009.

Se hace presente que el total de causas ingresadas y aquellas con sentencia judicial fueron extraídos desde fuentes primarias, estas son: Libros de Ingreso de causas y de exhortos criminales y estadísticas Penales del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.

1) Total anual de Ingreso de causas penales.

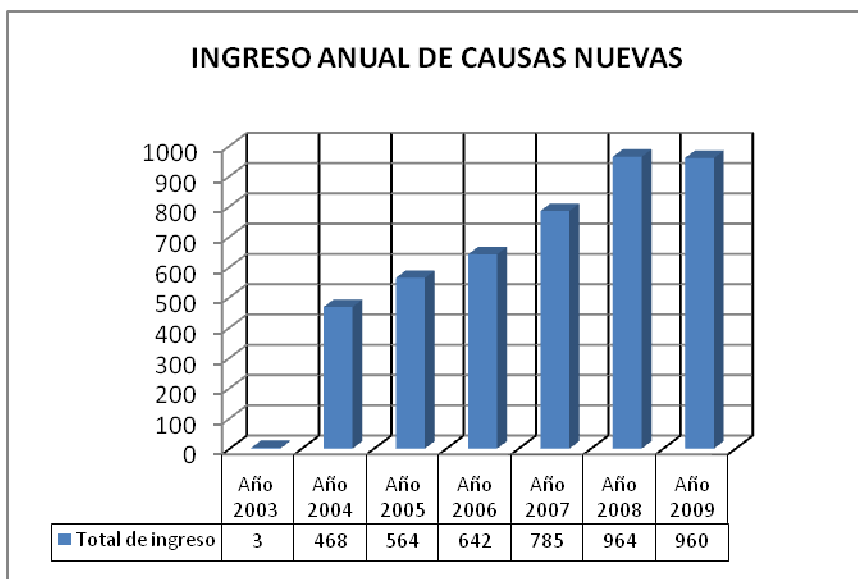
Con el objeto de visualizar de mejor manera el total de causas nuevas ingresadas desde el 16 de diciembre del 2003 al 31 de diciembre del 2009, es que se exponen en los siguientes cuadros.

Cuadro 2 - Ingreso causas nuevas

AÑO 2003(desde 16-12-2003 al 31-12-2003)	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009
3	478	564	642	785	964	960

Elaboración propia. Fuente: Libro de ingreso de causa del JLG de Peralillo

Figura 6 - Ingreso anual de causas Penales del JLG de Peralillo.



Elaboración propia. Fuente: Libro de ingreso de causa del JLG de Peralillo

En lo que se refiere al ingreso de causas penales, se observa un aumento desde los inicios del tribunal y hasta el año 2008 en forma consecutiva, a excepción del año 2009 que presenta una leve disminución de 4 causas. Probablemente los motivos de este incremento se deban al consumo de estupefacientes, que como es de público conocimiento, éste deriva en la comisión de delitos para obtener dinero con el que se pueda satisfacer dicha necesidad.

2) Total de causas penales con sentencia absolutoria y condenatoria

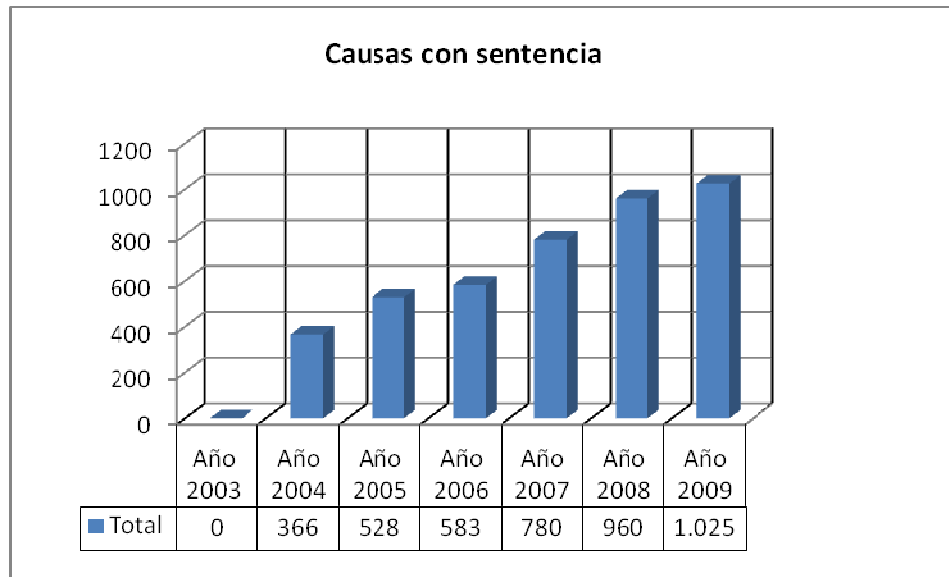
Las siguientes figuras nos muestran el total de causas con sentencia judicial desde el año 2004 al 2009.

Cuadro 3 - Causas con sentencia judicial

AÑO 2003(desde 16-12-2003 al 31-12-2003)	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009
0	366	528	583	780	960	1025

Elaboración propia. Fuente: Estadísticas del JLG de Peralillo

Figura 7 - Causas con sentencias absolutorias y condenatorias



Elaboración propia. Fuente: Estadísticas del JLG de Peralillo

Analizando el cuadro de ingreso de causas podemos mencionar que desde el inicio del tribunal hasta el 2008 se observa un incremento de causas, específicamente entre 2004 y el 2005 hubo un aumento de 86 causas; entre el 2005 al 2006 fue de 78 causas; entre el 2006 y el 2007 fue de 143 causas y finalmente entre el 2007 y 2008 en 179 causas, lo que arroja un incremento promedio de 121,5 ingreso de causas anuales. También se observa que el ingreso del año 2009 tuvo una leve disminución de 4 causas con respecto al año 2008. Ahora bien también se visualiza que entre el año 2004 y el 2009 hay un aumento en el ingreso de 482 causas, o sea, éste se ha elevado más del doble; o lo que es lo mismo, un incremento del 100,8%, en comparación con los inicios del juzgado (año 2004).

Debemos mencionar que en cuanto a la planta del personal encargado de la tramitación de causas penales, éste se mantiene inalterable desde el inicio del Juzgado, factor que debe ser considerado en el incremento del ingreso de causas del referido tribunal, porque como ya se ha aludido, continúa la tramitación de estas causas a cargo sólo de dos funcionarios.

En cuanto a causas terminadas por sentencias judiciales, podemos señalar que cada año se fueron terminando un mayor número de éstas respecto del año inmediatamente anterior. En el año 2004 se terminaron 366 causas; en el 2005 fue de 162 causas más que el año 2004; en el 2006 se terminaron 55 causas más que el año anterior; en el año 2007 se terminaron 197 causas más que el 2006; en el año 2008 se dieron termino a 180 causas más que el 2007; y finalmente en el año 2009

terminaron 65 causas más que el 2008; presentándose un incremento de 659 causas con sentencia entre los años 2004 y 2009; lo que representa un aumento de causas terminadas por sentencia judicial de un 180% respecto del inicio del juzgado (año 2004).

Debemos hacer presente que si bien figura una cantidad significativa de causas terminadas por sentencia judicial, en comparación con el ingreso que experimenta el juzgado año a año, estas deben seguir su trámite respecto del cumplimiento de la sentencia dictada, por lo que no significa menos carga laboral; ejemplo de ello, causas en las que se deba pagar multa mensualmente requieren ser tramitada para citar al condenado para su cumplimiento y tramitar los pagos; en otros casos se debe estar consultando vía oficio a ciertas instituciones si el condenado se ha presentado a cumplir la pena impuesta y ante una respuesta negativa (que es lo más común), se debe citar al requerido.

Por lo antes expuesto es que no podríamos considerar terminadas propiamente tal, estas causas ni menos restarlas al total de ingreso de causa, ya que éstas deben continuar con su tramitación legal hasta la fecha de cumplimiento íntegro del fallo judicial, etapa de la cual el tribunal no posee un control.

Cuadro 4 - Ingreso y término de causas con sentencia y su incremento anual

Total de causa en tramitación

Año	Ingreso	Pendiente año anterior	Total en tramitación	Causas con sentencia condenatoria y absolutoria
2003	3	0	0	0
2004	478	3	481	366
2005	564	115	679	528
2006	642	151	793	583
2007	785	210	995	780
2008	964	215	1.179	960
2009	960	219	1.179	1025

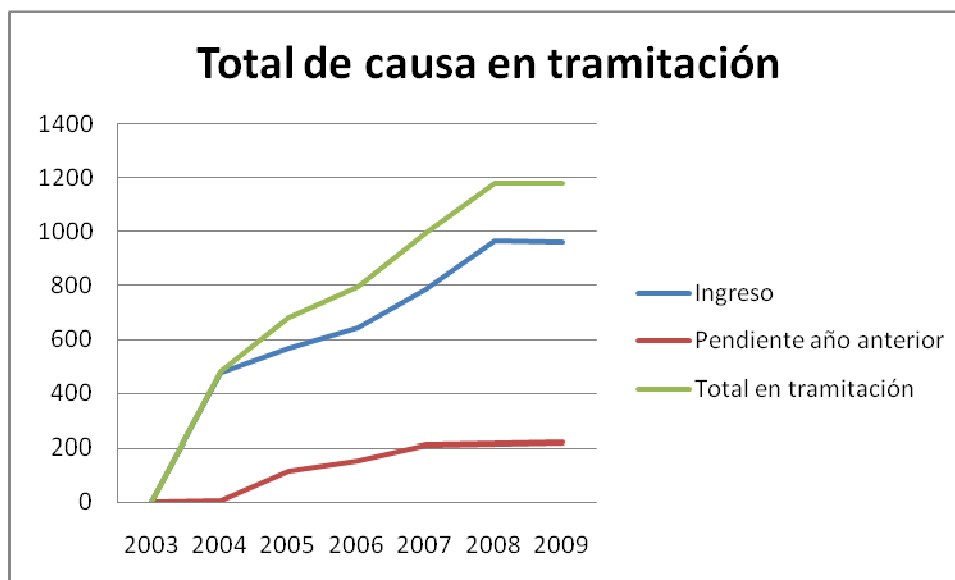
Elaboración propia. Fuente: Estadísticas del JLG de Peralillo

Cuadro 5 - Incremento porcentual de ingreso y causas con sentencia, entre el año
2004 y 2009

Incremento de ingreso entre año 2004 y 2009	Valor % en el incremento de ingreso entre año 2004 y 2009	Incremento de causas con sentencias entre año 2004 y 2009	Valor % entre incremento de causas con sentencias entre año 2004 y 2009
482	100,8%	659	180,0%

Elaboración propia. Fuente: Estadísticas del JLG de Peralillo

Figura 8 - Causas en tramitación



Elaboración propia. Fuente: Estadísticas del JLG de Peralillo

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Teoría Organizacional

3.1.1 Administración Científica de Taylor²⁵

La administración científica busca implementar métodos científicos para los problemas de la administración con el fin de alcanzar la eficiencia en la organización. El principal fundador de este enfoque fue el Ingeniero Norteamericano Frederick W. Taylor, quién se preocupó por eliminar el

²⁵ Jorge Luis Narvaez Núñez. "Administración científica, organización y métodos". Año 2009. Pag. 1

desperdicio y todas las pérdidas sufridas, para llegar a alcanzar altos niveles de productividad.

a) Principios fundamentales de la Administración Científica

Los principios que indicamos a continuación, buscan nuevas atribuciones y responsabilidades en la gerencia.

Principio de Planeamiento: se refiere a la sustitución en el trabajo, de la improvisación y la actuación emperico-practico por la ciencia mediante la planeación del método.

Principio de la Preparación: seleccionar adecuada y científicamente el personal, de acuerdo a sus aptitudes, entrenarlos y prepararlos para una mayor producción.

Principio del control: controlar el trabajo con las normas establecidas y según como esté planeado en la empresa.

Principio de la ejecución: distribuir ordenadamente las responsabilidades y atribuciones, con la finalidad de que el trabajo sea disciplinado y equitativo.

b) Principios según la perspectiva de la administración científica

También se puede afirmar que el enfoque científico de la administración, buscó perfeccionar la organización introduciendo la idea de realizar menores gastos en el análisis del trabajo, para lo cual se desarrollaron normas sobre selección y entrenamiento de empleados; y para ello nacen los siguientes principios sobre eficiencia:

Principios de rendimiento:

1. Trazar un plan objetivo y bien definido, de acuerdo con los ideales.
2. Mantener registros precisos, inmediatos y adecuados.

3. Fijar normas estandarizadas para las condiciones de trabajo.
4. Fijar normas estandarizadas para las operaciones.
5. Establecer instrucciones precisas.

Principios de intensificación: disminución del tiempo de producción con la adecuada utilización de equipos y la materia prima, una vez logrado esto incluir la rápida colocación del producto creado al mercado.

Principio de la economicidad: reducir al mínimo el volumen de materia prima en transformación.

Principio de la productividad: consiste en aumentar la capacidad de producción del hombre mediante la especialización, estudios, etc.

3.1.2 Teoría clásica de la Administración de Henri Fayol²⁶

Esta teoría concibe la organización como una estructura. Al igual que la administración científica su objetivo es la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones.

Fayol fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial, dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa, las cuales son:

1. **Funciones Técnicas:** Relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa.

²⁶ Fuente digitalizada, www.gestiopolis.com. "Teoría Administrativa". Año 2007. Alberto Martín, Luis Miguel Cuevas y Jimmi Pérez. Consultado octubre 2010. Autores mencionan a Idalberto Chiavenato, "Introducción a la teoría general de la administración". Año 2006. 7º Edición.

2. **Funciones Comerciales:** Relacionadas con la compra, venta e intercambio.
3. **Funciones Financieras:** Relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
4. **Funciones de Seguridad:** Relacionadas con la protección y preservación de los bienes de las personas.
5. **Funciones Contables:** Relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y estadísticas.
6. **Funciones Administrativas:** Relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Las funciones administrativas que detallamos a continuación, engloban los elementos de la administración²⁷:

1. **Planear:** Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
2. **Organizar:** Construir tanto el organismo material como el social de la empresa.
3. **Dirigir:** Guiar y orientar al personal.
4. **Coordinar:** Ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos.
5. **Controlar:** Verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las ordenes dadas.

²⁷ Idem cita 26.

El Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar son los elementos de la administración que constituyen el llamado proceso administrativo y que son localizables en cualquier trabajo de administración.

La ciencia de la administración, como toda ciencia, se debe basar en leyes o principios; algunos autores como Fayol, adopta la denominación principio, apartándose de cualquier idea de rigidez, por cuanto nada hay de rígido o absoluto en materia administrativa. Tales principios por lo tanto, son maleables y se adaptan a cualquier circunstancia, tiempo o lugar.

3.1.3 Teoría de la Estrategia en la organización²⁸

La estrategia tradicional es uno o varios planes que permiten la mejor distribución de los recursos disponibles dentro de la organización, a efectos de poder conseguir los objetivos deseados.

La Estrategia es usada en la actualidad, bajo la influencia de la especialización y la fragmentación de la ciencia, como la facultad de decidir en base a objetivos propuestos en áreas específicas de la actividad humana organizada. En tal caso se podría hablar de estrategias de organización, estrategia de empresa, estrategias de producción, etc.

²⁸ Julio Alberto Rodríguez. "Estrategias para un nuevo mundo". Edición año 2006. Pág. 1 y 2.

En la estrategia, se plantea ciertas ideas elementales que nos sirven para iniciar métodos y formas diferentes de observar. Una forma tradicional de ver el plan operativo de una estrategia establecida, es observarlo como un programa de trabajo a realizarse durante un tiempo cronológico señalado de antemano, implica según esta:

- Llevar a cabo planes menores, de acuerdo a sus etapas y organizar actividades en función de las necesidades y las posibilidades de lo organizado.
- Permite llevar a cabo las acciones que se realizarán, establecer plazos divergentes de ejecución para cada acción, definir los recursos necesarios, y adecuar responsabilidades en cada acción.
- Permite realizar el seguimiento necesario para evaluar la gestión o el proceso. Y

El plan operativo puede estar compuesto de:

- Objetivos Generales y Objetivos Específicos.
- Una organización operativa para implementar la organización con unidades móviles.
- Actividades y Metas, respecto a sus respectivas etapas.
- Estrategia de Trabajo, Plazo de Ejecución y asignación de Responsabilidades.

De esta teoría podemos señalar que para conseguir una buena estrategia de organización, debemos realizar un análisis del trabajo y fijar objetivos a corto y largo plazo, planificar por prioridades, ejecutar y controlar.

Analizando lo expuesto precedentemente, podemos decir que es necesario analizar cuales son los objetivos a largo plazo ya que son los responsables de generar una perspectiva de aquello que se propone, y también es importante analizar los objetivos a corto plazo ya que son los que nos marcan el trabajo a realizar próximamente.

También es necesario planificar de acuerdo a las prioridades de la organización, es decir, decidir que objetivos se deben hacer y en que orden para lograr gestionar estratégicamente la producción de nuestro trabajo.

Finalmente se pone en marcha el trabajo pendiente y fijado en los objetivos, llevándose un estricto control en su avance para verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las ordenes dadas.

Además, de conformidad con las teorías descritas precedentemente, estamos con condiciones de mencionar que es aconsejable elaborar un Manual de Procedimientos administrativos para el área penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, en el cual se indique la secuencia lógica de sus actividades, para unificar y controlar las tareas diarias que se deben ejecutar en el desarrollo de la labor judicial.

3.2 El Poder Judicial Chileno²⁹.

Al Poder Judicial le está encomendada la facultad de administrar justicia, que está encargada a los Tribunales de Justicia, los cuales, conforman el Poder Judicial. Una de las bases de la Institucionalidad, es la independencia del Poder Judicial, que está consagrada expresamente en el artículo 76 de la Constitución Política del Estado.

“La facultad de conocer de las causas, 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

²⁹ www.poderjudicial.cl Consultado en octubre 2010

contenido de sus resoluciones o hacer revivir procesos fenecidos.” Pero, así como los tribunales de justicia son independientes en el ejercicio de sus funciones, están obligados a respetar, desde luego, la independencia y atribuciones de los demás poderes públicos. Este principio lo consagra el Código Orgánico de Tribunales, al prohibir al Poder Judicial mezclarse en las atribuciones de otros poderes públicos.

Además, los tribunales están dotados de la facultad de imperio para hacer cumplir sus resoluciones, facultad que consagra expresamente el mismo artículo 76, cuando dispone que “Para hacer ejecutar sus resoluciones, y practicar o hacer practicar los actos de instrucción que determine la ley, los tribunales ordinarios de justicia que integran el Poder Judicial, podrán impartir órdenes directas a la fuerza pública o ejercer los medios de acción conducentes de que dispusieren. Los demás tribunales lo harán en la forma que la ley determine.” La autoridad requerida deberá cumplir sin más trámite el mandato judicial y no podrá calificar su fundamento u oportunidad, ni la justicia o legalidad de la resolución que se trata de ejecutar.

3.2.1 Misión y Objetivos del Poder Judicial

a. **Misión:** Este poder del estado tiene como misión esencial administrar justicia, cuya jurisdicción abarca todo el país y está sobre todas las personas³⁰.

b. **Objetivos Estratégicos:**

1. Mejorar la eficiencia de todos los Tribunales
2. Mejorar la atención a todos los usuarios de los Tribunales de justicia.

³⁰“El Estado: Poderes del estado chileno”. www.bcn.cl Consultada en Julio 2010

3. Mejorar los procesos administrativos para obtener mayor calidad de la información³¹.

3.2.2 Estructura del Poder Judicial

a) Excelentísima Corte Suprema

A la cabeza del Poder Judicial, se encuentra la Corte Suprema de Justicia³², la cual es un tribunal colegiado, con sede en Santiago, 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.

³¹ Memoria anual del Poder Judicial, año 2004, del Presidente de la Corte Suprema don Marcos Libedinsky Tschorne

³² Idem. Cita 29.

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”.

b) Ilustrísima Corte de Apelaciones

A continuación de la Excelentísima Corte Suprema, encontramos las Cortes de Apelaciones³³ que a nivel nacional tenemos 17, las que se encuentran ubicadas en cada capital de Región, excepto la región de Tarapacá que cuenta con dos de ellas, además de una en Santiago y otra en San Miguel. Estas Cortes las integran un variado número de Ministros que según la ciudad en donde se encuentren, será el total de ellos.

A las Ilustres Cortes de Apelaciones les corresponde conocer de las siguientes materias, de las que destacamos las principales:

³³ Idem cita 29.

- Recursos de casación en la forma que se interpongan en contra de las sentencias pronunciadas por jueces de letras de su territorio o por uno de sus ministros o en contra de las sentencias definitivas de primera instancia dictadas por jueces árbitros.
- De los recursos de nulidad interpuestos en contra de las sentencias definitivas dictadas por un tribunal con competencia en lo criminal, cuando corresponda de acuerdo a la ley procesal penal.
- De los recursos de queja que se deduzcan en contra de los jueces de letras, jueces de policía local, jueces árbitros y órganos que ejerzan jurisdicción dentro de su territorio jurisdiccional.
- De los recursos de hecho que se deduzcan con motivo de la concesión o denegación del recurso de apelación, efectuada por el tribunal de primera instancia.
- Del trámite de la consulta en causas civiles.
- De los recursos de protección.
- De la apelación de causas civiles, del trabajo, de familia, del crimen del antiguo sistema, Penales de Juzgados de Garantía y de Letras y Garantía.
- Recurso de apelación contra ciertas sentencias de Jueces de Policía Local.

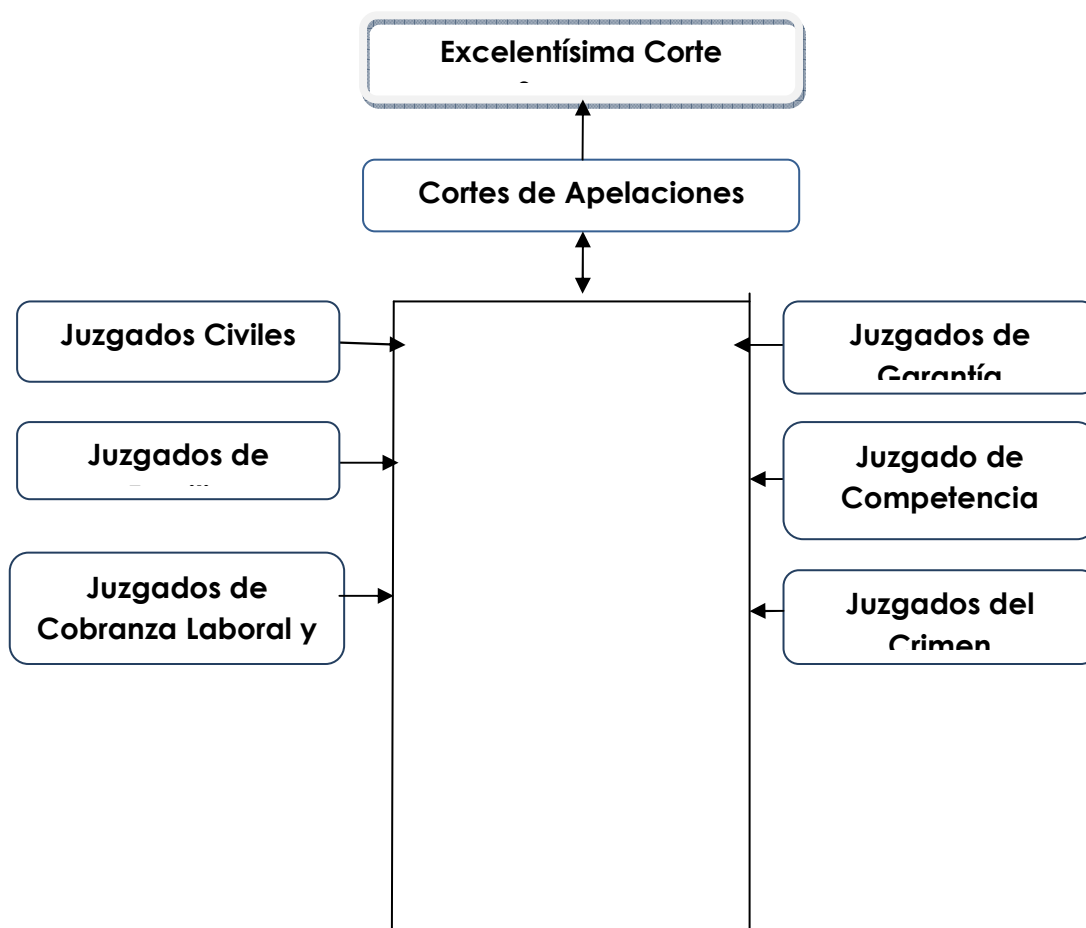
También les corresponde a las Cortes de Apelaciones vigilar la conducta funcionaria de sus respectivos fiscales judiciales, y podrán corregirlos disciplinariamente en la forma establecida en el artículo 537 del Código Orgánico de Tribunales. La conducta ministerial de los relatores, secretarios, notarios, conservadores, archiveros, procuradores, receptores y empleados de secretaría se

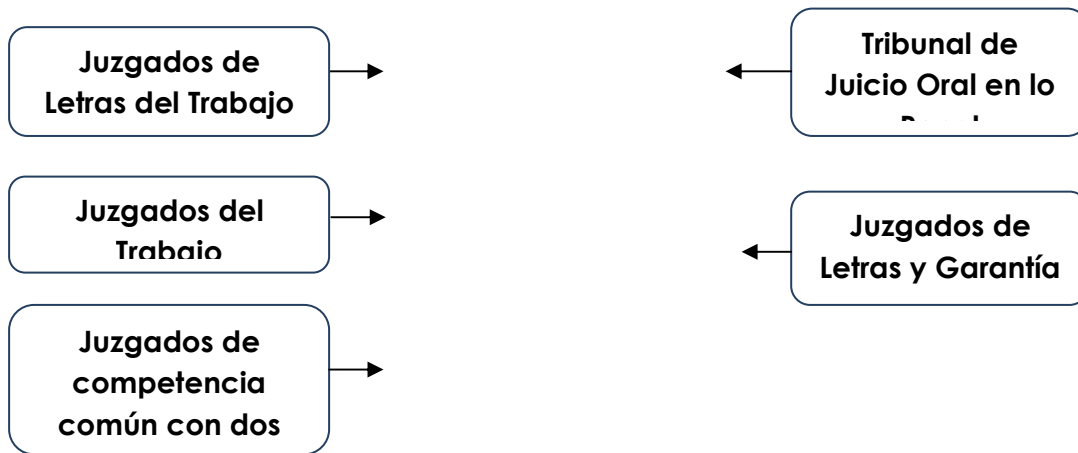
halla bajo la vigilancia de las Cortes de Apelaciones, quienes podrán imponer a dichos funcionarios, procediendo de plano, las penas correccionales que se especifican en los artículos 537 y 542 del texto legal antes mencionado.

Corresponde también a las Cortes de Apelaciones, fiscalizar la conducta funcionaria de los miembros de los Tribunales que ejerzan sus funciones dentro de su respectivo territorio jurisdiccional.

Organigrama del Poder Judicial

Figura 9- Estructura del Poder Judicial Nacional





Fuente: www.poderjudicial.cl Consultada en 10-2010

c) Juzgados de Garantía³⁴

A nivel nacional encontramos 91 juzgados de garantía los que están conformados por uno o más jueces con competencia en un mismo territorio jurisdiccional, que actúan y resuelven unipersonalmente los asuntos sometidos a su conocimiento.

En cuanto a lo que le corresponde conocer a los jueces de garantía, daremos a conocer los puntos que consideramos más importantes para el presente estudio y que son los siguientes:

- * Asegurar los derechos del imputado y demás intervinientes en el proceso penal, de acuerdo a la ley procesal penal;
- * Dirigir personalmente las audiencias que procedan, de conformidad a la ley procesal penal;

³⁴ Idem cita 29

- * Dictar sentencia, cuando corresponda.
- * Conocer y fallar causas penales de conformidad con el procedimiento contenido en la ley procesal penal.
- * Hacer ejecutar las condenas criminales y las medidas de seguridad, y resolver las solicitudes y reclamos relativos a dicha ejecución, de conformidad a la ley procesal penal;
- * Conocer y resolver todas las cuestiones y asuntos que la ley de responsabilidad penal juvenil les encomienden.

d) Tribunal de Juicio Oral en lo Penal³⁵

Los tribunales de juicio oral en lo penal son 45 y se encuentran ubicados en diferentes ciudades a nivel nacional y su funcionamiento es en una o más salas integradas por tres de sus miembros.

Corresponde a los tribunales de juicio oral en lo penal:

- * 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;
- * Resolver, en su caso, sobre la libertad o prisión preventiva de los acusados puestos a su disposición;
- * Resolver todos los incidentes que se promuevan durante el juicio oral;

³⁵ Idem cita 29

- * Conocer y resolver todas las cuestiones y asuntos que la ley de responsabilidad penal juvenil les encomienden, y
- * Conocer y resolver los demás asuntos que la ley procesal penal les encomiende.

3.2.3 Estructura organizacional de Juzgados de Garantía y Tribunales de Juicio Oral en lo Penal³⁶

Los juzgados de garantía y los tribunales de juicio oral lo penal se organizan en las siguientes unidades administrativas:

1. Unidad de Sala, que se ocupa de la organización y asistencia a la realización de las audiencias.
2. Unidad de Atención de público, destinada a otorgar una adecuada atención, orientación e información al público que concurra al juzgado o tribunal.
3. Unidad de Servicios, es la encargada de las labores de soporte técnico de la red computacional del juzgado o tribunal, de contabilidad y de apoyo a la actividad

³⁶ Idem cita 29.

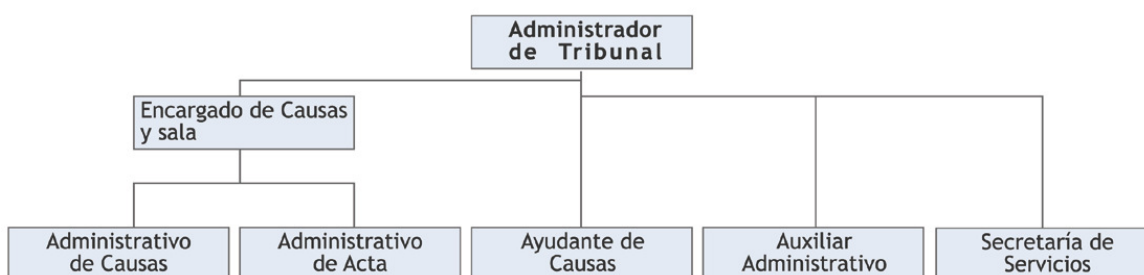
administrativa del juzgado o tribunal, y la coordinación y abastecimiento de todas las necesidades físicas y materiales para la realización de las audiencias.

4. Unidad de Administración de causas, es la encargada de desarrollar toda la labor relativa al manejo de causas y registros del proceso penal en el juzgado o tribunal y a las estadísticas básicas del juzgado o tribunal.

5. Unidad de Apoyo a testigos y peritos, destinada a brindar una adecuada y rápida atención, información y orientación a los testigos y peritos citados a declarar en el transcurso de un juicio oral. Esta función existe solamente en los tribunales orales en lo penal.

Organigrama Administrativo de los Juzgados de Garantía y Tribunal de Juicio Oral

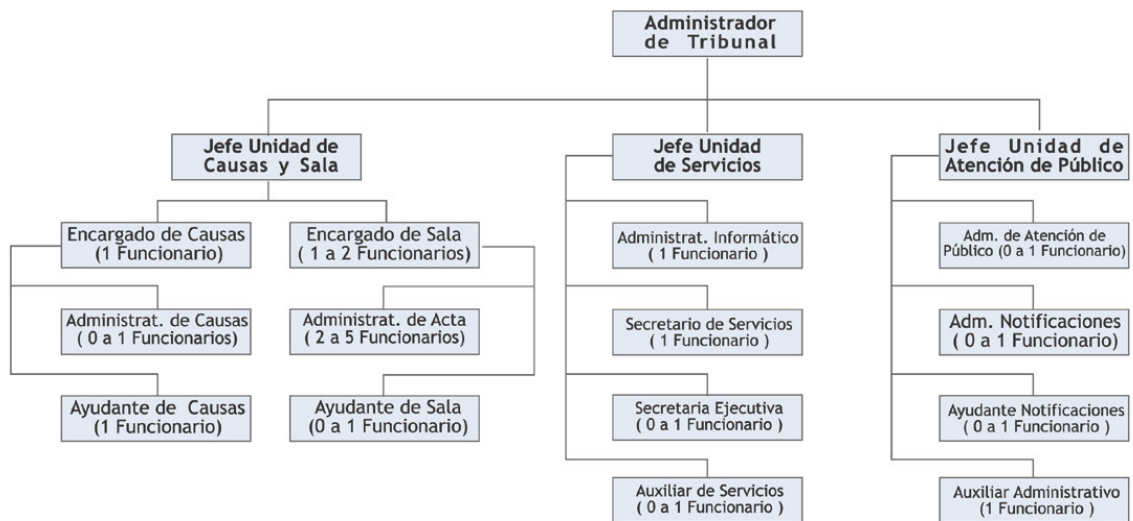
Figura 10 - Juzgado de Garantía de tamaño menor
(1 JUEZ)



Fuente: www.poderjudicial.cl Consultada 10-2010

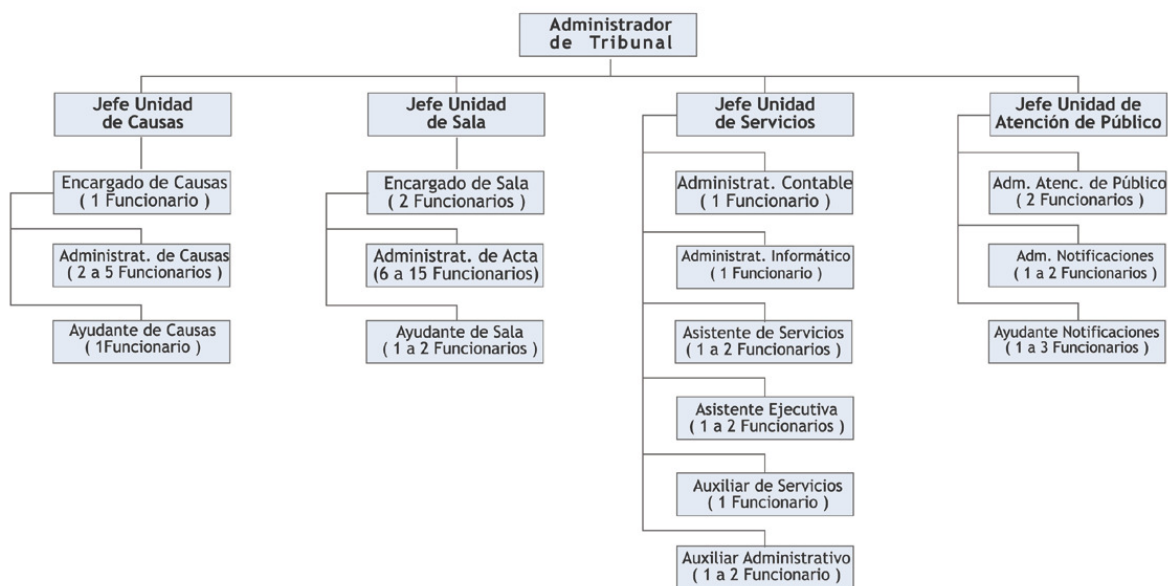
Figura 11 - Juzgado de garantía de tamaño mediano

(2 a 7 JUECES)



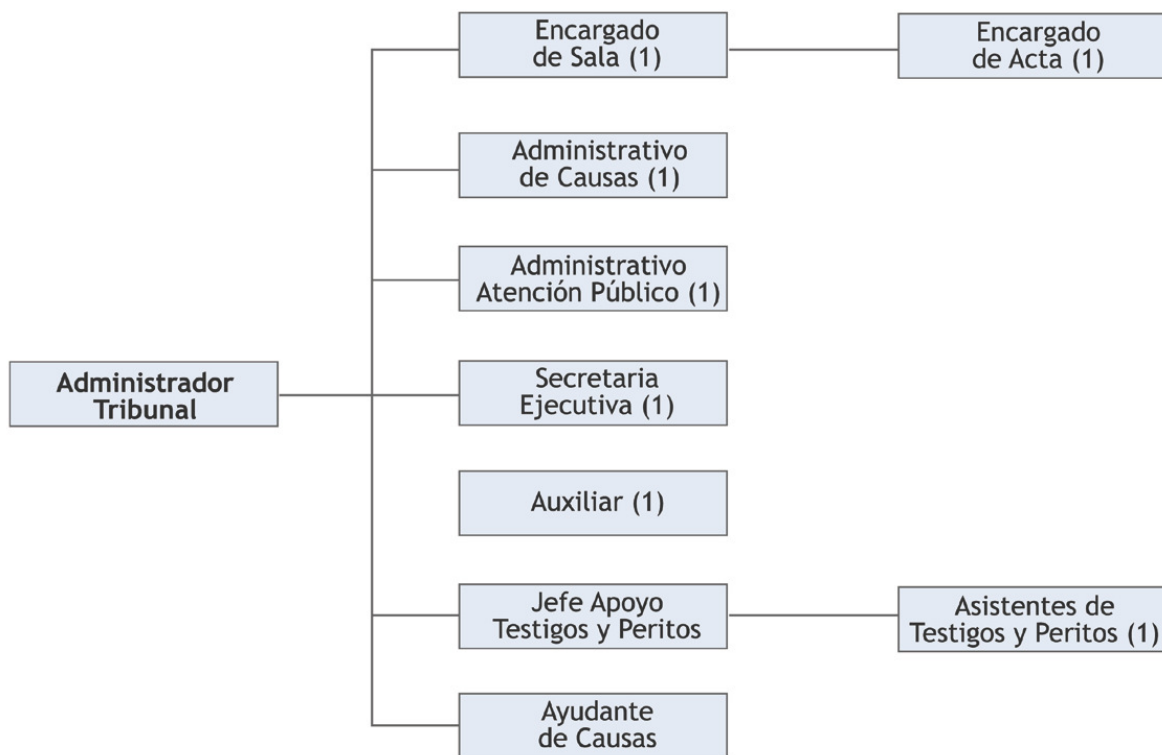
Fuente: www.poderjudicial.cl Consultada 10-2010

Figura 12 - Juzgado de Garantía de tamaño mayor
(8 A 17 JUECES)



Fuente: www.poderjudicial.cl Consultada 10-2010

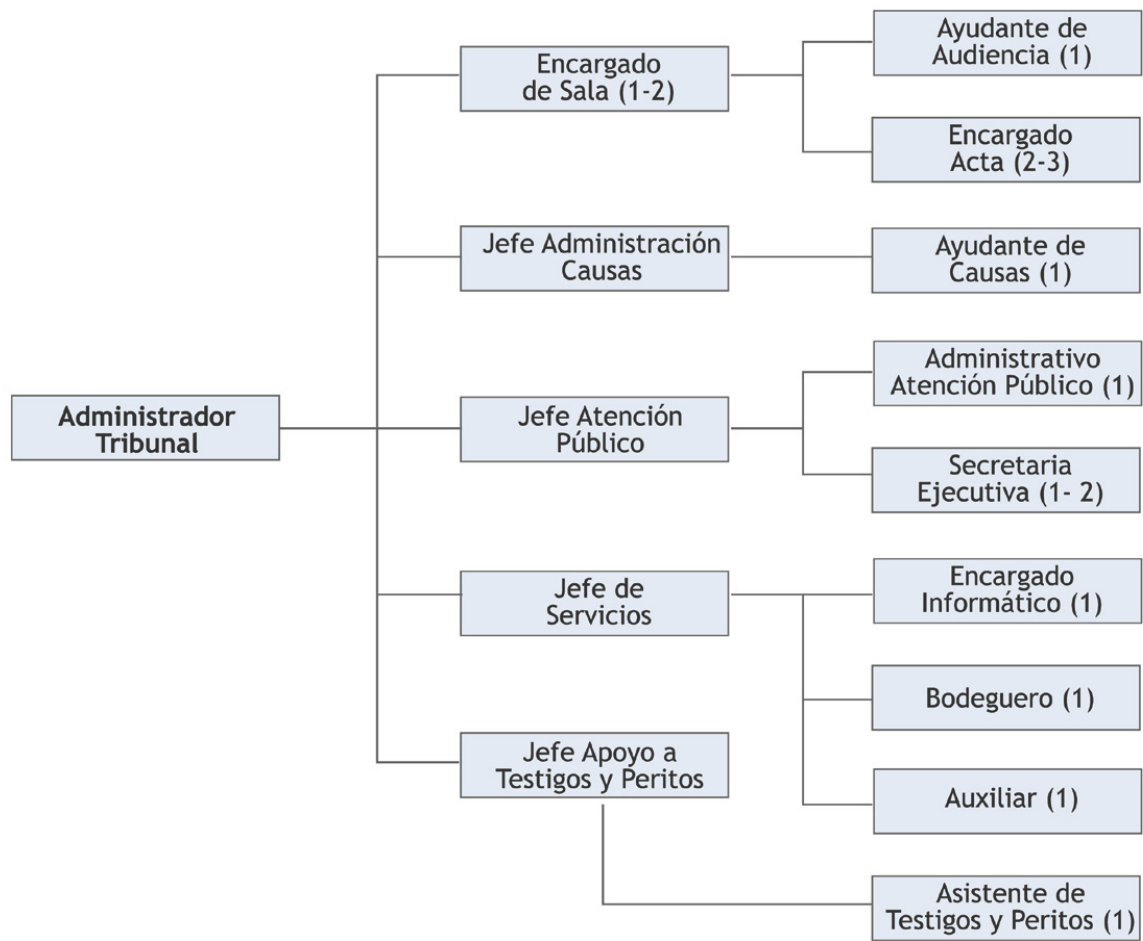
Figura 13 - Tribunal de Juicio Oral de Tamaño Menor
(3 Jueces)



Fuente: www.poderjudicial.cl Consultada 10-2010

- () Número de funcionarios

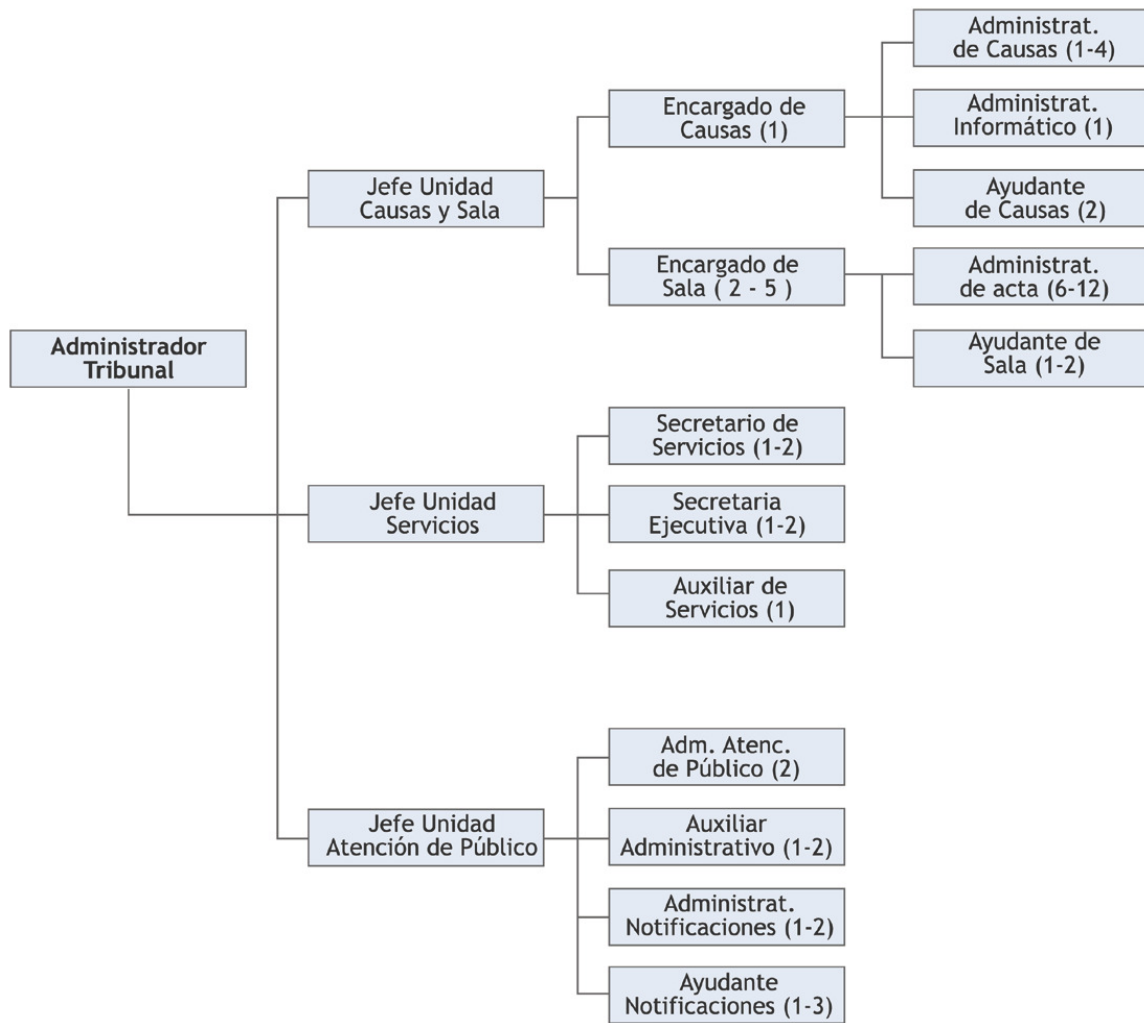
Figura 14 - Tribunal de Juicio Oral tamaño mediano
(6 a 9 JUECES)



Fuente: www.poderjudicial.cl Consultada 10-2010

- () Número de funcionarios

Figura 15 - Tribunal de Juicio Oral de tamaño mayor
(12 a 27 JUECES)

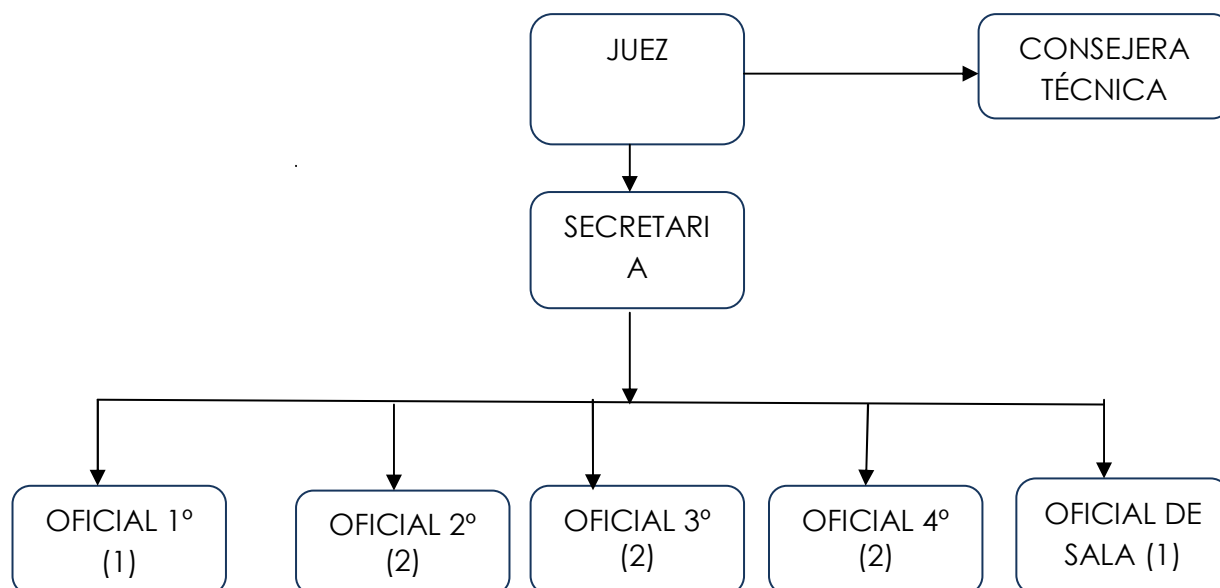


Fuente: www.poderjudicial.cl Consultada 10-2010

- () Número de funcionarios

Estructura de un Juzgado de Letras y Garantía

Figura 16 - Estructura de Juzgado de Letras y Garantía



Fuente: Elaboración propia

- () número de funcionarios

3.3 Antecedentes conceptuales de Derecho

3.3.1 Concepto de proceso Jurídico

El profesor Barría³⁷, define el proceso jurídico como “La serie de actos jurídicos que se suceden unos a continuación de otros, de manera concatenada y que tienen por objeto resolver a través de la decisión de un juzgador la petición, sometida a su conocimiento”.

Dicho profesor explica cada palabra de esta definición de la siguiente manera³⁸:

- Se dice que es una serie, porque se trata de un conjunto de actos los cuales conforman el proceso. Esto quiere decir que un solo acto no conforma un proceso.
- Se utiliza la palabra actos para venir a significar acción, es decir, el resultado de hacer algo. El proceso es siempre el hacer algo. El proceso no implica pasividad, sino acción.
- Al decir que son actos jurídicos, es porque los mismos se ajustan a derecho, es decir que los mismos se deben hacer en base a lo que la norma de derecho establezca.
- Cuando se dice que la serie de actos jurídicos se suceden unos a continuación de otros viene a significar que ese conjunto de actos jurídicos no deben existir todos a la vez, sino que son uno primero y otro después. Por ejemplo, no se presenta la demanda, la contestación y la práctica de pruebas a la vez, sino que uno va primero y luego el otro, en un orden lógico.

³⁷ Profesor Lázaro Barría Frago. “Tema: El Proceso”. Universidad Latina de Panamá. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Derecho Procesal Civil II. Pág. 5 y 6.

³⁸ Idem. Cita 37.

- La serie de actos jurídicos se suceden unos a continuación de otros de manera concatenada, porque aún cuando estos actos pudieren gozar de cierta individualidad, los mismos están unidos con otros para en su conjunto formar el proceso.
- En la definición se habla que se tiene por objeto, para venir a significar que el proceso jurídico, siempre tiene una razón de ser, es decir que las personas no inician un proceso jurídico sin tener un fin, el cual se debe establecer al inicio del mismo.
- El objeto del proceso jurídico es resolver, es decir que en el mismo siempre debe haber una solución basada en lo que la ley establece y es obligación del que administra ese proceso, dar siempre una respuesta jurídica.
- Se dice que en el proceso se resuelve la decisión de un juzgador, entendiendo por juzgador a toda persona que el Estado enviste de dicha facultad y deber para que delibere, previa verificación en base a Derecho, acerca de si a alguien le asiste la razón en lo que pide y concedérselo o en caso contrario negárselo.
- Lo que resuelve la decisión del Juzgador es una petición, es decir que alguien distinto al que juzga, debe requerir que el Juzgador se pronuncie sobre un tema determinado.
- Finalmente, para que el Juzgador pueda resolver la petición que se le ha planteado, la misma debe ser sometida a su conocimiento, entendiendo con esto que el Juzgador no puede escoger que caso resuelve o no, sino que sólo puede resolver aquellos casos que de acuerdo con la ley se le asigna.

A continuación damos a conocer los conceptos sobre tipo de procesos jurídicos que deben aplicar los Juzgados de Letras y Garantía y que para una mayor comprensión fueron definidos por don Joaquín Nilo Valdebenito, Juez del Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Rancagua y don Miguel Figueroa, Relator de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Rancagua, a través de una entrevista efectuada por estas tesis.

a) Proceso Penal³⁹: Conjunto de reglas que sirven para regular la ritualidad del proceso penal, y además la forma que se produce la prueba y en la que ella se pondera.

b) Proceso Civil⁴⁰: Normas regulatorias de la ritualidad de los casos contenciosos civiles que se produzcan, como asimismo regula los medios de prueba, en forma de rendición y su apreciación dentro del juicio civil.

c) Proceso Laboral: Conjunto de reglas y normas que regulan la ritualidad de los conflictos generados en la relaciones laborales, que regulan la producción y forma de rendición de prueba y su apreciación⁴¹.

d) Proceso de Familia: Es un método de solución de conflictos de familia que supone la intervención de un tercero imparcial (Juez) quién se encuentra llamado atendido la especial naturaleza de esta clase de conflictos, a procurar una

³⁹ Según definición del Juez del Tribunal Oral en lo Penal de Rancagua, don Joaquín Nilo Valdebenito. Entrevista realizada en junio 2010.

⁴⁰ Idem cita 39.

⁴¹ Idem cita 39.

solución colaborativa que de mejor manera satisfaga los intereses de las partes y procura velar por el interés superior de los niños que componen la familia⁴².

3.3.2 Antecedentes Generales de la Reforma Procesal Penal en Chile.

En el presente cuadro se reflejan los principales cambios que introdujo el nuevo sistema de Justicia criminal.

⁴² Según definición del Relator de la ilustrísima Corte de Apelaciones de Rancagua, don Manuel Figueroa.. Entrevista realizada Junio 2010.

Cuadro 6 - Comparativo entre Antiguo y nuevo sistema de justicia penal

	Antiguo Sistema	Nuevo Sistema
¿Quién Investiga?	El juez del crimen emite órdenes de investigar a la Policía de Investigaciones o Carabineros.	El Ministerio Público dirige y coordina la labor policial durante la investigación, a través de sus fiscales.
¿Quién defiende al inculpado?	En caso que el inculpado no cuente con abogado particular, el Estado le designa un profesional de turno.	Se garantiza el derecho a defensa a través de abogados de confianza o defensoría penal Pública. (gratuita)
¿Quién protege a las víctimas?	No existe un órgano que por Ley, tenga el deber de proteger a víctimas y testigos.	Los fiscales del Ministerio Público tienen el deber de proteger a la víctima y testigos.
¿Cómo se informa la víctima de los avances de su denuncia?	El sumario es secreto y la víctima no tiene acceso fluido a información sobre el avance de su denuncia.	La víctima tiene derecho a ser informada por los fiscales y los tribunales sobre el estado de la investigación.
¿Cómo es el procedimiento judicial?	Es escrito, secreto en la etapa de sumario y mediado a través de actuarios.	Es oral, público y desformalizado en que las partes están ante el Fiscal, Juez de Garantía o Jueces del Tribunal Oral, directamente sin intermediarios.
¿Quién acusa?	La acusación es dictada por el mismo juez que investigó	El fiscal, estudia los antecedentes de la investigación, acusa ante el Juez de Garantía, en presencia del defensor.
¿Quién dicta sentencia?	El mismo juez que investigó y acusó	El fiscal presenta todos los medios de prueba ante los jueces del Tribunal oral, quienes emiten una sentencia condenatoria o absolutoria.

Fuente: www.minjusticia.cl, consultada junio 2010

En el nuevo sistema de justicia penal, se han separado adecuadamente las funciones de investigar y acusar, de las de juzgar. La investigación y la acusación la lleva a cabo el ministerio público a través de sus fiscales, el cual es un ente

autónomo que funciona a lo largo del país. A los jueces de los juzgados de Garantía y Tribunales de Juicio Oral, les corresponde la tarea de juzgar en aquellos casos que han sido puestos en su conocimiento y después de haber recibido todos los medios de prueba ofrecidos por el fiscal y defensor, frente a una audiencia pública y oral.

Estas modificaciones han acarreado un mayor beneficio, tanto para el imputado como para las víctimas, ya que se refleja una mayor imparcialidad de los jueces al momento de resolver los conflictos.

En esta nueva justicia también encontramos, la transparencia, que se refleja a través de la realización de audiencias pública tanto para las partes, como para el público y medios de comunicación. Audiencias en las que el fiscal y defensor deben exponer sus argumentos frente al juez de Garantía o Tribunal de Juicio Oral y de la misma forma deben expresarse tanto víctima, imputado y testigos. En esta instancia las partes toman conocimiento directo de los hechos investigados por el Ministerio Público y que están siendo puesto en conocimiento de un juez para la resolución respectiva.

En la actualidad el nuevo sistema garantiza el derecho a defensa del imputado, a través de los abogados de la Defensoría Penal Pública, lo que lógicamente es un beneficio en comparación con el sistema antiguo en el cual eran estudiantes de derecho sin titularse los designados para la defensa penal o abogados de turno.

3.3.3 Historia de la Ley 19.665 que reforma el Código Orgánico de Tribunales⁴³.

Para conocer de la Reforma Procesal Penal y su implementación es necesario conocer la Ley, en que consiste y porqué se creó.

El mensaje presidencial N° 53-339 de fecha 03 de noviembre de 1998, emitido por el presidente de la República de la época, don Eduardo Frei Ruiz-Tagle señala: “La modernización del sistema de administración de justicia, que ha emprendido el Supremo Gobierno, entendida como una política que tiende a adecuar el conjunto de las instituciones que participan de la administración de justicia a los procesos de desarrollo político y económico que ha experimentado Chile en las dos últimas décadas, tiene en el proyecto de ley que hoy se envía al Congreso uno de sus pilares fundamentales”.

El Mensaje Presidencial continúa enunciando que: “La reforma al proceso penal para transformarlo en un juicio genuino, con igualdad de armas entre el Estado y el inculpado y con plena vigencia de la oralidad, la publicidad, la contradictoriedad, la oportunidad y la inmediación, requiere de nuevos tribunales que, inspirados en los principios señalados, permitan cambiar fundamentalmente el modo en que éstos desarrollan el procedimiento penal, proyectando ese cambio hacia el trabajo de los organismos policiales, el funcionamiento del sistema penitenciario y, en general, respecto del conjunto de las actividades estatales que constituyen la respuesta represiva a la criminalidad”.

⁴³ www.bcn.cl consultada en junio 2010

En el referido documento se invita a los parlamentarios a perpetrar un análisis en conciencia y textualmente se expone:

“En consecuencia, éste proyecto establece las bases orgánicas que harán posible el funcionamiento de los tribunales del nuevo sistema procesal penal, que pretende abandonar el modelo inquisitivo y avanzar hacia otro con una orientación de carácter acusatorio. Es en esta perspectiva que este proyecto debe ser analizado, comprendido y criticado. Las reformas al Código Orgánico de Tribunales que propone han sido diseñadas con estas orientaciones, y debieran ser evaluadas a partir de su idoneidad para darles cumplimiento”.

Por último, es importante dar a conocer que en este proyecto de Ley es donde se contempló la creación de las tres entidades que hoy participan en la administración de justicia penal chilena.

Del análisis del sistema de justicia penal que se contiene en el nuevo Código Procesal Penal, se desprende que existen tres entidades que, actuando coordinadamente y dentro de sus respectivas esferas de atribuciones, participarán directamente en la administración de justicia de carácter criminal en el país. Estas son: el Ministerio Público a través de las Fiscalías, ente encargado de investigar y acusar; Juzgados de Garantías, Tribunales de Juicio Oral en lo Penal y Juzgados de Letra y Garantía, que son los encargados de la administración de justicia. Y finalmente el ente facultado para ejercer la defensa, llamado Defensoría Penal Pública.

3.3.4 Creación de los Juzgados de la Reforma Procesal Penal.

A) Juzgado de Garantía

Como se indicó anteriormente, el artículo 14 de la Ley 19.665 estipula que los Tribunales de Garantía estarán conformados por uno o más jueces con competencia en un mismo territorio jurisdiccional, que actúan y resuelven unipersonalmente los asuntos sometidos a su conocimiento.

A su vez, el artículo 25 del Código Orgánico de Tribunales contempla que los Juzgados de garantía se organizarán en unidades administrativas para el cumplimiento eficaz y eficiente de las funciones que le correspondan desempeñar, a saber, Unidad de Sala, Unidad de Atención de público, Unidad de Servicios y Unidad de Administración de causas.

En la actualidad el país cuenta a nivel nacional con 91 Juzgados de Garantía con sus respectivos Jueces de garantía, quienes son los encargados de asegurar que no se vulneren los derechos de los intervinientes en el procedimiento, incluidas las víctimas, testigos e imputados. Y sus funciones jurídicas⁴⁴, son las siguientes:

- Otorgar autorizaciones judiciales previas que solicite el Ministerio Público para realizar las actuaciones que priven, restrinjan o perturben los derechos asegurados por la Constitución.
- Dirigir las audiencias judiciales de la fase de investigación y resolver los incidentes que se promuevan en ellas.

⁴⁴ www.minjusticia.cl Link "Reforma procesal Penal" Rol Jueces. Consultada en junio 2010.

- Resolver sobre la libertad o prisión preventiva de los acusados puestos a su disposición.
- Dirigir la audiencia preparatoria de Juicio Oral.
- Dictar sentencia en el procedimiento abreviado, cuando corresponda.
- Conocer y fallar las faltas penales conforme el nuevo Código Procesal Penal.
- Controlar la ejecución de las condenas criminales dictadas por él y las medidas de seguridad que establezca.

En el marco de las funciones administrativas de los nuevos tribunales, la ley establece distintos niveles de decisión en materias tales como: designación de personal, evaluación de la gestión, calificación del personal, administración de recursos financieros, etc.

El nivel superior de decisión está a cargo de un Comité de Jueces, presidido por un Juez Presidente a quién se le asignan funciones específicas de decisión y coordinación, además de relacionarse directamente con el Administrador del Tribunal.

a) Comité de Jueces

El Comité de Jueces, es el nivel superior de decisión dentro del tribunal, integrado por un número variable de tres a cinco jueces dependiendo de la dotación del tribunal o juzgado.

Este comité sólo existe en aquellos Juzgados de Garantía que estén compuestos por tres o más jueces. De esta forma los Jueces de Letras que se citan en el Art. 3

de la Ley 19.665, a los cuales se les anexa la calidad de juez de garantía, carecen de este comité.

El artículo 23 del Código Orgánico de Tribunales asigna al Comité de Jueces las siguientes funciones:

- b. Aprobar anualmente el procedimiento objetivo y general a que se refiere el Art. 15 COT (distribución de causas) y que es propuesto por el Juez Presidente.
- c. Designar al administrador del JG de la terna que presente el presidente del Comité.
- d. Calificar anualmente al administrador del Juzgado.
- e. Resolver sobre la remoción del administrador.
- f. Designar al personal del juzgado, a propuesta en terna del administrador.
- g. Conocer de la apelación interpuesta en contra de la resolución del administrador que renueve al subadministrador, a los jefes de unidades o a los empleados del juzgado.
- h. Decidir el proyecto de plan presupuestario anual que presente el presidente, para ser propuesto a la Corporación Administrativa del Poder Judicial.
- i. Conocer de las demás materias que le encomiende la Ley.

b) Presidente del Comité (art. 24 COT).

Este tiene como objetivo central velar por el adecuado funcionamiento del juzgado, y para tal fin tiene los siguientes deberes y atribuciones:

- l. Presidir el comité.
- 2. Relacionarse con la Corporación Administrativa del Poder Judicial en todas las materias que se relacionen con la competencia de ésta.

3. Proponer al comité el procedimiento objetivo y general a que alude el art. 15 del COT.
4. Elaborar anualmente una cuenta de la gestión jurisdiccional del Juzgado.
5. Aprobar los criterios de gestión administrativa propuestos por el administrador y supervisar su ejecución.
6. Aprobar la distribución del personal que le presente el administrador.
7. Calificar al personal, teniendo a la vista la evaluación que le presente el administrador.
8. Presentar al comité una terna para la designación de administrador.
9. Evaluar anualmente la gestión del administrador.
10. Proponer al comité la remoción del administrador.

En aquellos Juzgados de Garantía en que hay un solo juez, éste tendrá las atribuciones de presidente, excepto las contenidas en los N° 1 y 3; las signadas con los numerales 8 y 10 las ejerce el juez ante el Presidente de la Corte de Apelaciones respectiva (art. 24 inc. 4° COT).

Ahora, si el Juzgado de Garantía está constituido por dos jueces, las facultades del presidente corresponderá ejercerlas anualmente a cada uno de ellos, empezando por el más antiguo, y con las mismas excepciones mencionadas precedentemente (art. 24 inc. 5° COT).

B) Tribunal de Juicio Oral en lo Penal

También la Ley 19.665 en su artículo 17, crea los Tribunales Orales en lo Penal los que funcionarán en una o más salas integradas por tres de sus miembros, quienes conocerán y juzgarán los juicios por crimen o simple delito.

Al igual que en los Juzgados de Garantía, el artículo 25 del Código Orgánico de Tribunales contempla que los Tribunales de juicio Oral en lo Penal se organizan en iguales unidades administrativas que los Juzgados de Garantía, sólo se diferencia entre ellos, que en un Tribunal Oral existe una unidad más, a saber, la de Testigos y Peritos.

Actualmente en el país funcionan 45 Tribunales de Juicio Oral con sus respectivos Jueces, quienes integran un Tribunal colegiado (compuesto por 3 jueces) y quienes son llamados a conocer y conducir el debate durante el juicio oral, para luego determinar la culpabilidad o inocencia del imputado, en una o más audiencias públicas donde intervienen los 3 jueces, fiscal, querellante, demandante, acusado y Defensor.

Y las funciones jurídicas⁴⁵ de estos jueces son:

- Determinar la integración del Tribunal y la fecha y hora de la realización del juicio (art. 281 del CPP)
- Resolver incidentes que se generen durante el juicio (art. 290 del CPP)
- Conducir el debate y ejercer las facultades disciplinarias (art. 292 y siguientes y artículos 235 y siguientes del CPP)

⁴⁵ Idem cita 44.

- Formular preguntas a los testigos y peritos, luego de concluida sus declaraciones, para que aclaren sus dichos (art. 329 inicio 5 del CPP)
- Autorizar la lectura o reproducción parcial de documentos (art. 331 a 335 del CPP)
- Ordenar de oficio, por una sola vez, o a petición de parte la recepción de prueba nueva (art. 336 del CPP)
- Ordenar la constitución del Tribunal en lugar distinto (art. 337 del CPP)
- Dictar sentencia de absolución y condena (art. 339 y siguientes del CPP) y determinar la pena en este último caso (art. 345 del CPP)

En el marco de las funciones administrativas de estos tribunales de Juicio Oral, la ley establece distintos niveles de decisión en materias tales como: designación de personal, evaluación de la gestión, calificación del personal, administración de recursos financieros, etc.

Al igual que en los Juzgados de Garantía, el nivel superior de decisión está a cargo de un Comité de Jueces, presidido por un Juez Presidente a quién se le asignan funciones específicas de decisión y coordinación, además de relacionarse directamente con el Administrador del Tribunal.

Las funciones administrativas de estos tribunales, son las mismas que ya fueron señaladas en los Juzgados de Garantía.

C) Juzgados de Letras y Garantía

El artículo 33 del Código Orgánico de Tribunales, estipula que en la sexta región, del Libertador Bernardo O'Higgins, existen Juzgados de Letras que tendrán competencia en los territorios que se indican en dicho cuerpo legal. Y la letra B

del inciso final de este artículo contempla la creación de un Juzgado con competencia común y con asiento en la comuna de Peralillo, el que tiene competencia sobre las comunas de Marchihue, Paredones, Pumanque, Palmilla y Peralillo.

Este tipo de Juzgados posee competencia sobre más de una materia, es decir conoce de proceso civil, penal, de familia y laboral.

En cuanto a la organización administrativa de estos 52 Juzgados de Letras y Garantía⁴⁶ existentes en el país, no cuentan con el nuevo esquema organizativo que se ha explicado. La justificación para conservar juzgados de competencia común (Juzgado de Letras y Garantía) y no especializarlos, que es la tendencia impuesta por la reforma, se debe exclusivamente a razones de acceso a la justicia. La agrupación y especialización de juzgados tiene un límite dado por los requerimientos de acceso a la justicia. El modelo matemático utilizado para localizar los tribunales indicó que en determinadas localidades era imperativa la existencia de un Juzgado de Garantía, pero en otras localidades resultó un bajo porcentaje de ocupación en asuntos penales, lo que impidió la instalación de juzgados especializados en materia penal, creándose solo juzgados de letras y Garantía, que mantienen la calidad de comunes y conservan íntegramente su organización tradicional, es decir, no se les introduce ninguno de los cambios de gestión que se indicaron.

⁴⁶ www.cejamericas.org/doc/documentos/jev_organizacion Organización y funcionamiento de los Tribunales en el nuevo sistema procesal penal. Juan Enrique Vargas Viancos. Consultada en junio 2010.

Un juez letrado desempeña la labor jurisdiccional, conociendo y resolviendo de todos los litigios y asuntos entregados a la competencia de su Juzgado, en forma personal. Por lo que sus funciones jurídicas son:

a) En el ámbito Penal:

- Otorgar autorizaciones judiciales previas que solicite el Ministerio Público para realizar las actuaciones que priven, restrinjan o perturben los derechos asegurados por la Constitución.
- Es el encargado de asegurar que no se vulneren los derechos de los intervinientes en el procedimiento, incluidas las víctimas, testigos e imputados.
- Dirigir las audiencias judiciales de la fase de investigación y resolver los incidentes que se promuevan en ellas.
- Resolver sobre la libertad o prisión preventiva de los acusados puestos a su disposición.
- Dirigir la audiencia preparatoria de Juicio Oral.
- Dictar sentencia en el procedimiento abreviado, cuando corresponda.
- Conocer y fallar las faltas penales conforme el nuevo Código Procesal Penal.
- Controlar la ejecución de las condenas criminales dictadas por él y las medidas de seguridad que establezca.

b) En el ámbito Civil:

Conocer de:

- Conflictos de relaciones personales o patrimoniales entre personas privadas o públicas.
- Acciones voluntarias.

c) En el ámbito Laboral:

Conocer de:

- Las cuestiones y reclamaciones entre empleadores y trabajadores por aplicación de las normas laborales o de las normas sobre previsión o seguridad social o derivados de la interpretación y aplicación de los contratos de trabajo;
- Las cuestiones derivadas de la aplicación de las normas sobre organización sindical y negociación colectiva y los procedimientos relativos a la responsabilidad del empleador por accidentes del trabajo o enfermedades profesionales.
- Los procedimientos en que se demande el cumplimiento de obligaciones que emanen de títulos a los cuales las leyes laborales y de previsión o seguridad social otorgan mérito ejecutivo;
- La ejecución de todos los títulos ejecutivos relativos a la cobranza judicial de imposiciones, aportes y multas en los institutos de previsión. Y

d) En el ámbito de Familia:

Conocer de:

- La regulación de los derechos-deberes de los padres respecto de sus hijos;
- Las acciones de filiación y constitución o modificación del estado civil de las personas;

- Las medidas de protección aplicables a niños o adolescentes vulnerados o amenazados en sus derechos;
- Las declaraciones de interdicción;
- Las guardas;
- Los procedimientos relativos a la adopción;
- Las acciones de separación, divorcio y nulidad del matrimonio;
- Algunos asuntos entre los cónyuges, relativos al régimen patrimonial del matrimonio y los bienes familiares;
- Los procedimientos por actos de violencia intrafamiliar y, en general, toda cuestión personal derivada de las relaciones de familia.

En relación a las funciones administrativas en un Juzgado mixto, éstas son cumplidas por el secretario del Juzgado (quién es de profesión abogado), además de otras funciones entre las que se destacan ser Ministro de Fé y la de ser el subrogante legal del Juez.

3.3.5 Principios Administrativos que inspiraron la Reforma Procesal Penal

A lo anteriormente expresado debemos agregar “los principios administrativos que inspiraron la Reforma Procesal Penal en Chile” que son muy similares a los que rigen en la Administración Pública actualmente.

En la Administración Pública⁴⁷ existe el Manual de Transparencia y probidad que busca hacer una Administración Pública cada vez más profesionalizada, moderna y

⁴⁷ “Manual de Transparencia y Probidad de la Administración del Estado”. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Coordinador de contenidos y actualización de la 2ª edición: Enrique Rajevic Mosler Diseño e impresión: Andros Impresores. Enero 2009.

eficiente, donde los valores de la probidad y la transparencia deben guiar el accionar de los funcionarios Públicos en la ejecución de sus tareas, quienes trabajan para concretar el bien común de las personas. Con este Manual se pretende ayudar a que los servidores públicos conozcan de las normas que rigen en la nueva Ley de Transparencia y probidad, transformándose en una importante herramienta en los procesos de capacitación e inducción de la Administración del Estado a fin de actuar de manera transparente y honesta.

La Ley de Bases Generales de la Administración del Estado ordena observar los principios de eficiencia y eficacia y que tanto las autoridades como funcionarios velen por una adecuada e idónea administración de los recursos públicos y por el debido cumplimiento de la función pública.

La eficiencia se refiere a lograr los mismos resultados con menos recursos, o mejores resultados manteniendo iguales medios. Eficacia, en tanto, es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. La ineficiencia y la ineficacia atentan contra el correcto desempeño de la función pública y, en último término, contra los derechos que tienen las personas ante los órganos de la Administración.

La Administración Pública debe tener una especial preocupación por brindar a todas las personas una atención adecuada, bienes públicos de buena calidad y la imparcialidad en el ejercicio de las funciones públicas.

Como la Administración del Estado debe perseguir el bien común no puede adoptar sus decisiones desde la óptica de los intereses particulares, sea de quienes sean. Las autoridades y funcionarios deben ejercer sus labores con

imparcialidad y objetividad frente a las personas que concurren ante la Administración, ya sea para ejercer un derecho o para cumplir una obligación. Dichas autoridades y funcionarios no pueden favorecer o privilegiar a algunos interesados en desmedro de otros o del interés general.

Es necesario para el presente estudio, dar a conocer los principios que inspiraron la Reforma Procesal en Chile y que son los siguientes⁴⁸:

1.- Imparcialidad: En el nuevo sistema se han separado adecuadamente las funciones de investigar y acusar, de las de juzgar. Las denuncias son investigadas por un ente autónomo, el Ministerio Público a través de sus fiscales, quienes deben investigar y acusar y finalmente el Juez de Garantía o los jueces de tribunal de juicio oral, son los encomendados para juzgar.

2. Transparencia: Derechos de víctimas, imputados y ciudadanía a ser informados. Mas de 99%⁴⁹ de las audiencias realizadas ante Jueces de Garantía han sido públicas (partes, público y medios de comunicación). El 100%⁵⁰ de las audiencias de Juicio Oral han sido públicas. Debemos hacer presente que es el Juez el que tiene la facultad exclusiva de otorgar el secreto de las audiencias, ello a solicitud de partes.

3. Inmediación: La presencia del Juez es requisito de validez de cualquier actuación. Todas las audiencias se realizan en presencia del Juez sin intermediarios entre él y las partes. Los Jueces de Garantía y de Tribunal de

⁴⁸ www.minjusticia.cl Link Reforma Procesal penal. Consultada en agosto del 2010.

⁴⁹ Idem cita 48

⁵⁰ Idem cita 48

Juicio Oral están apreciando personalmente la prueba en todos los casos, las víctimas, imputados y testigos declaran ante el Juez, y se imponen directamente del fundamento de sus resoluciones.

4. Oralidad: El juicio se desarrolla en una o más audiencias en donde Fiscal y Defensor deben exponer sus argumentos frente al Juez de Garantía o Tribunal de Juicio Oral. También se expresan de esta forma todos los intervinientes en la audiencia, como la víctima, el imputado y los testigos.

5. Rapidez: La investigación rápida es necesaria para la protección de víctimas, derechos del imputado y seguridad de la ciudadanía.

6. Eficiencia: El proceso puede terminar por varios mecanismos que acortan el proceso. Estas son las denominadas “Salidas Alternativas” que solucionan el conflicto, acortando el proceso y evitando que llegue a Juicio Oral.

7. Concentración: En el juicio oral y público se presentan todas las pruebas, los jueces fallan de inmediato, absolviendo o condenando.

Protección de víctimas y testigos: Hoy existe un órgano especializado en la protección de víctimas y testigos (el Ministerio Público) que en el antiguo sistema no existía.

Atención a la víctima: Las víctimas de delitos son atendidas e informadas gratuitamente por los fiscales y por la Unidad de Atención de Víctimas y Testigos del Ministerio Público. Las víctimas están presentes y están haciendo uso de la palabra en los juicios orales.

En el Manual de Procedimientos de Juzgado de Garantía⁵¹, el cual fue confeccionado por la Corporación Administrativa del Poder Judicial, señala que uno de los principios de la administración es la eficiencia, que busca la profesionalización de las labores administrativas de apoyo a la gestión que se le entrega a los Administradores de los Tribunales el desarrollo de tales tareas, en el entendido que su gestión generará resultados más óptimos en el manejo de los recursos, en la medida que se desvincule de ella a los profesionales no especializados en esta área. Para lo anterior, resulta necesario además elaborar prácticas de apoyo administrativo al trabajo jurisdiccional que sean comunes para todos los jueces del Tribunal, propendiendo a la uniformidad de procesos.

Asimismo deberá optarse por aquellos procesos que incorporan los recursos tecnológicos en cuanto ellos permiten el ahorro de otros recursos.

La eficacia de los procesos administrativos deberá tender siempre al cumplimiento cabal de los objetivos para los cuales se han implementado, por lo que su carácter instrumental supone el grado de flexibilidad necesaria para satisfacer adecuadamente las exigencias que los usuarios internos y externos demanden.

Además la Corte Suprema resolvió en el acta N° 253-2008⁵², crear la Comisión de Transparencia y de Acceso a la Información del Poder Judicial, que tendrá por objeto promover la transparencia dentro de este Poder del Estado, haciendo

⁵¹ "Manual de Procedimientos de los Tribunales de la reforma Procesal Penal". Corporación Administrativa del Poder Judicial, Depto. De Informática. Unidad de estudios y planificación. Año 2005.

⁵² www.poderjudicial.cl consultada en agosto del 2010. "Autos Acordados y Actas".

efectivo el cumplimiento de las normas relativas a la materia que establecen la ley N°20.285, el Código Orgánico de Tribunales y los acuerdos que ha adoptado este tribunal y obtener que la información que poseen o generen los tribunales de justicia sea lo más accesible para las personas y, en especial, a los usuarios del sistema judicial.

Conocer de los reclamos que puedan presentarse respecto de infracciones a las normas sobre transparencia y acceso a la información del Poder Judicial y proponer al Tribunal Pleno las medidas que sea necesario adoptar en las situaciones a que ellos se refieran. Coordinar las acciones e iniciativas que planteen o desarrollen los tribunales en cuanto a promoción de la transparencia y acceso a la información en sus respectivas áreas de competencia y atender las consultas que les formulen.

Después de conocer los antecedentes generales de la Reforma Procesal Penal, es preciso desplegar el tema relacionado con “Administración de Procesos”.

3.4 Administración y análisis de Procesos

3.4.1 Administración de Procesos

Según Stephen Robbins et al., año 2006, manifiesta que un proceso implica el uso de los recursos de una organización, para obtener algo de valor. Ningún producto puede fabricarse y ningún servicio puede suministrarse sin un proceso, y ningún proceso puede existir sin un producto o servicio. De esta definición se desprenden dos inferencias que resultan particularmente importantes.

1.- Los procesos sostienen toda actividad de trabajo y se presentan en todas las organizaciones y en todas las funciones de una organización. El área penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, utiliza determinados procesos administrativos y jurídicos para realizar la tramitación de sus causas. Ello, aunque el Tribunal carezca de procesos administrativos escritos para realizar las tareas.

2.- Los procesos se encuentran anidados dentro de otros procesos a lo largo de la cadena de suministro de una organización. La cadena de suministro de una empresa (conocida a veces como la cadena de valor) es un conjunto de eslabones, conectados unos con otros, que se establece entre proveedores de materiales y servicios, y abarca los procesos de transformación mediante los cuales las ideas y las materias primas se convierten en bienes y servicios terminados para proceder a los clientes de una compañía.

El autor nos sigue revelando que la Administración de procesos es la selección de los insumos, las operaciones, los flujos de trabajo y los métodos que transforman

los insumos en productos. La selección de insumos empieza con la decisión de qué procesos se habrán de realizar internamente y cuáles se realizarán en el exterior y serán comprados como materiales y/o servicios. Las decisiones de procesos también se refieren a la mezcla apropiada de habilidades humanas y equipo, y también a qué partes de los procesos deberán ser desempeñadas por cada uno de ellos. Las decisiones con respecto a los procesos deben ser congruentes con la estrategia de flujo de la organización y con la capacidad de esta última para obtener los recursos necesarios a fin de apoyar esa estrategia.

Según Stephen Robbins et al., año 2006, dice que las decisiones de procesos deben tomarse cuando:

- 1) Se ofrece un producto o servicio nuevo o sustancialmente modificado.
- 2) Se está modificando la demanda de un producto o servicio. Y
- 3) Los competidores ganan terreno por el uso de un nuevo proceso o tecnología.

A continuación y para una mejor comprensión, relacionamos estos puntos con lo sucedido en el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.

1) Se ofrece un servicio nuevo o sustancialmente modificado.

Chile inició el proceso de modernización del Sistema Judicial para adecuarnos a la legislación internacional, el Estado chileno dio inicio en la última década, a la creación, diseño e implementación de una nueva justicia penal, a través de la Reforma Procesal Penal. El Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, en este particular caso de estudio, se da por efecto de la creación de la Reforma Procesal

Penal, la que constituye un nuevo diseño e implementación de una justicia sustancialmente modificada.

2) Se está modificando la demanda del servicio.

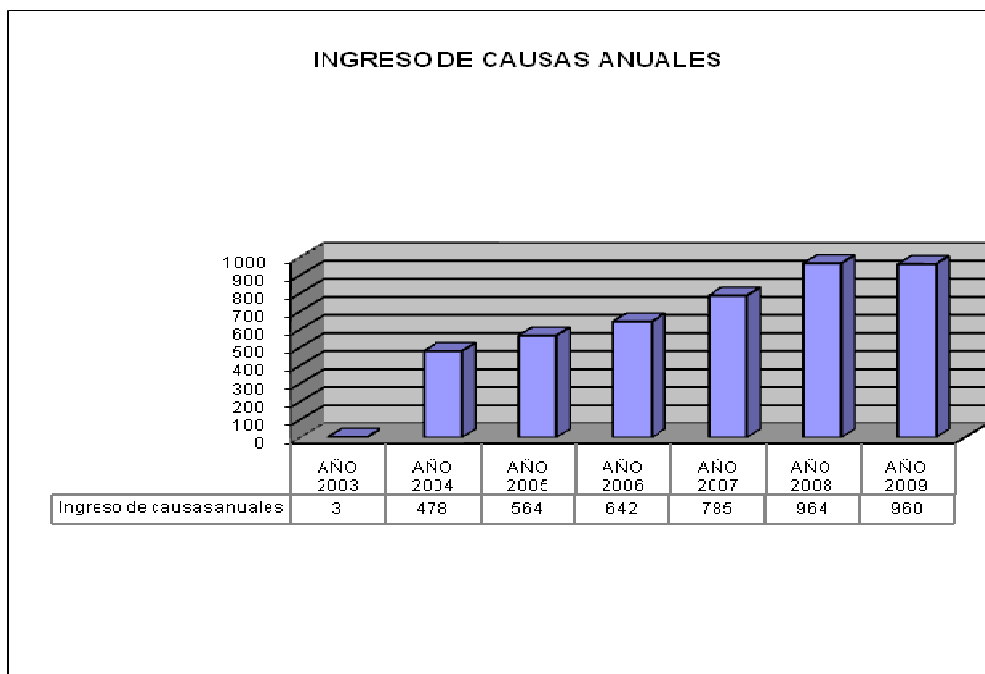
De la Memoria anual del Poder Judicial, año 2009, se extrae que en dicho año y a nivel nacional se presentaron a los tribunales de Primera Instancia un total de 3.146.180 nuevas causas, lo que representó un aumento de un 9,2% respecto del año anterior (2008), las cuales fueron 2.882.040.

Desde la iniciación del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo (año 2003) y acorde a sus estadísticas de ingreso de nuevas causas penales, éstas se han ido incrementando. Es así que en el año 2004 el ingreso de causas penales nuevas fue de 478, año 2005 de 564, año 2006 de 642, año 2007 de 785, año 2008 de 964 y año 2009 de 960 y en cuanto a ingreso de exhortos, el año 2004 fue de 81, año 2005 de 70, año 2006 de 49, año 2007 de 107, año 2008 de 134 y año 2009 de 133.

Tal como demuestran las estadísticas y sin perjuicio de la insignificante baja que se observa entre los años 2008 a 2009, el servicio que debe proporcionar el Juzgado en estudio se acrecienta año a año. A lo anterior debemos sumar el hecho que la dotación inicial del Juzgado no ha variado.

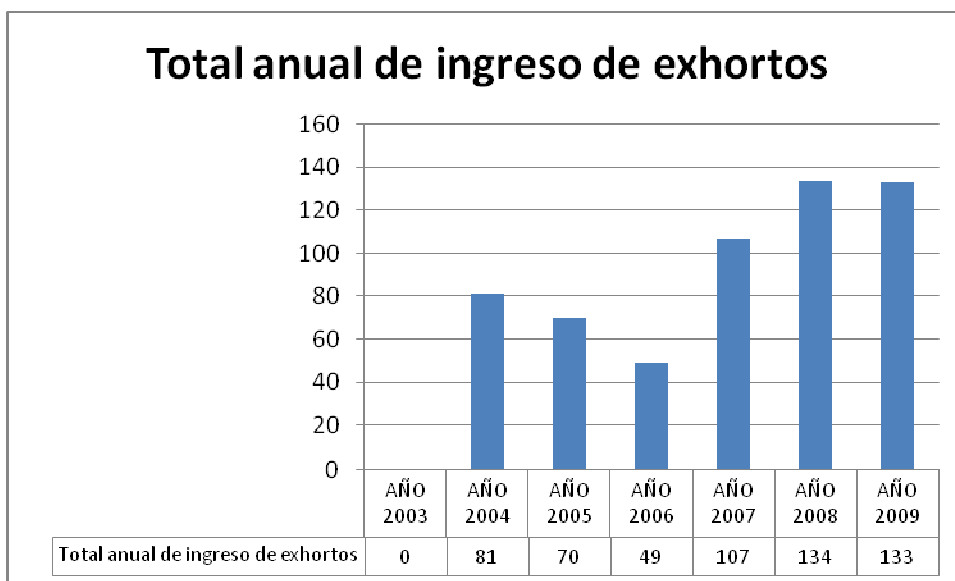
En el gráfico que se agrega a continuación, se detalla el incremento del ingreso de causas penales del JLG de Peralillo.

Figura 17 - Ingreso de causas penales



Elaboración propia. Fuente: Libro de ingreso del JLG de Peralillo.

Figura 18 - Ingreso anual de exhortos.



Elaboración propia. Fuente: Libro de ingreso de exhortos del JLG de Peralillo.

3) Los competidores ganan terreno por el uso de una nueva tecnología.

Los Tribunales reformados han sido dotados de moderna tecnología que ha ido a la par con el servicio entregado; parte de ésta tecnología sólo en el último mes se ha implementado en el juzgado en estudio.

Se dotó al Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo del Sistema de Apoyo a la Gestión Judicial (SIAGJ)⁵³ programa computacional que otorga variadas herramientas facilitando y agilizando la labor en la tramitación de causas penales, entre ellas se cuenta la elaboración automática de citaciones y el envío

⁵³ Sistema de información de Apoyo a la Gestión Judicial.

seleccionado de correos electrónicos, siendo innecesaria la impresión de citaciones para quedar a espera del retiro de ellas por parte de carabineros quienes son los encargados de la ejecución de éstas.

Por otra parte, todos los PC cuentan con e-mail, herramienta considerada un medio idóneo que asegura eficiencia, certeza y economía en el proceso de elaboración de una citación para su notificación, por lo que sólo bastaría con el envío vía electrónica de las citaciones o correspondencia a las dependencias policiales respectivas.

3.4.2 Análisis del Proceso

Según el autor Chase Richard et al., año 2007, nos dice que el análisis de un proceso administrativo permite responder algunas preguntas importantes, como las siguientes: ¿Cuántos clientes por hora puede manejar el proceso? ¿Cuánto tiempo tomará prestarle un servicio a un cliente o usuario? ¿Qué cambios se necesitarán en el proceso administrativo para ampliar la capacidad? ¿Cuánto cuesta el proceso?. Un primer paso difícil, pero importante, en el análisis del proceso administrativo es definir con claridad el propósito del análisis. ¿El propósito es resolver un problema? ¿Es comprender mejor el efecto de un cambio en la forma en que se harán negocios en el futuro?

En el presente estudio los propósitos del análisis de procedimientos administrativos, son los siguientes:

1. Elaborar un Manual de Procedimientos administrativos que permita el mejoramiento de las actividades de trabajo en la sección penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.
2. Minimizar los tiempos empleados en el despacho de citaciones a entidades policiales.
3. Minimizar el tiempo empleado en ingresar a trámite nuevas causas y solicitudes.
4. Evitar el atraso en el cumplimiento y ejecución de las sentencias judiciales.

Los procedimientos administrativos del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo que intervendremos con el objeto de aumentar su eficiencia, son los siguientes:

- 1) Despacho de citaciones a Carabineros.
- 2) Ingreso de causas y/o solicitudes para trámite. Y
- 3) Control en el cumplimiento de la ejecución de las sentencias.

1) Análisis del proceso de confección de citaciones:

Se desprende del relato de los funcionarios del Juzgado que las citaciones se originan cuando algún interviniente de una causa penal, debe asistir a la presencia del Juez a realizar alguna diligencia jurídica previamente decretada. Al ingresar los datos personales y la dirección laboral o residencial del requerido en el SIAGJ⁵⁴, se elaboran automáticamente las citaciones electrónicas que luego son impresas por el funcionario para ser examinadas conjuntamente con la respectiva resolución por la señora Juez en horas de la tarde del mismo día de su confección. Posteriormente son trasladadas al mesón de atención de público con el objeto de que al día siguiente o subsiguiente sean retiradas por Carabineros para su diligenciamiento.

Consideramos que en el procedimiento descrito en cuanto a la confección de citaciones, se derrocha tiempo y recursos porque no se emplea la tecnología existente en el juzgado, la que cumple con los estándares necesarios para

⁵⁴ Sistema de información de apoyo a la gestión judicial.

disminuir el tiempo en la entrega de éstas a carabineros quienes son los encargados de diligenciarlas.

2) Análisis del proceso de ingreso para trámite de causas y/o solicitudes:

Diariamente el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo recepciona vía mesón de atención de público, nuevas causas y/o solicitudes para sus respectivos trámites, documentos que deben ser escaneados y transformado el formato para su ingreso al Sistema de información de Apoyo a la Gestión Judicial.

La actividad descrita debe ser cumplida por cada uno de los dos empleados que cumplen funciones en el área penal, personal que utiliza parte del tiempo que tiene destinado para realizar las actividades de su cargo, en escanear, lo que le ocasiona el retardo en el cumplimiento de ellas. Nuevamente se observa que los funcionarios no utilizan la tecnología en apoyo al cumplimiento de sus tareas, pudiendo reducir éste al recibir vía e-mail toda la documentación.

3) Análisis del proceso del control en la ejecución de las sentencias penales.

El artículo 468 del Código Procesal Penal estipula que “las sentencias condenatorias penales no podrán ser cumplidas sino cuando se encontraren ejecutoriadas⁵⁵. Cuando la sentencia se hallare firme⁵⁶, el tribunal decretará una a una todas las diligencias y comunicaciones que se requieren para dar total cumplimiento al fallo Penal”. A su vez, el artículo 113 inciso segundo del Código

⁵⁵ Quiere decir que el plazo para interponer recurso de nulidad, se venció y la sentencia debe cumplirse.

⁵⁶ Idem a la cita 55.

Orgánico de Tribunales, establece que “la ejecución de las sentencias penales y de las medidas de seguridad previstas en la ley procesal penal será de competencia del juzgado de garantía que hubiere intervenido en el respectivo procedimiento penal”.

Esta etapa del procedimiento judicial es crítica ya que se trata de hacer cumplir lo ordenado mediante una sentencia judicial dictada por jueces de un Tribunal de Juicio Oral en lo Penal o de la propia juez del Juzgado en estudio, por lo que se debe contemplar un estricto control en esta fase.

3.5 Manual de Procedimientos Administrativos⁵⁷

Se entiende por Manual de Procedimiento aquel que describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos administrativos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos administrativos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia.

El Manual de Normas y procedimientos administrativos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización.

Se detallan a continuación los elementos constitutivos de un manual de estas características:

- a) **Normas de procedimientos:** es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la organización, con la

⁵⁷ www.gestiopolis.com "Importancia de los Manuales Administrativos". Autor, Haroldo Herrera -Licenciado en Administración de Empresas, con Maestría en Reingeniería y Tecnologías de Aseguramiento. Catedrático Universitario en Maestrías y Post-gradados; Consultor y capacitador, en las áreas de recursos humanos, desarrollo organizacional, planificación estratégica, organización & métodos y reingeniería. Año 2007. Consultada en julio del 2010.

indicación de los distintos sectores a través de los cuales los mismos se desenvuelven.

- b) **Formularios:** son todos aquellos documentos y comprobantes que circulan dentro de los circuitos administrativos.
- c) **Flujogramas:** son los procedimientos descritos de manera grafica, que se conocen también como diagramas de procedimientos.

Los manuales de normas y procedimientos en su calidad de instrumentos administrativos, tienen por objeto⁵⁸:

- 1) Compilar en forma adecuada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la organización, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.
- 2) Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración.
- 3) Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo.
- 4) Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar la duplicidad de funciones

⁵⁸ www.monografias.com "Manuales administrativos: guía para una elaboración". Franklin Fincowsky Benjamin. México. FCA UNAM.

3.5.1 Necesidad de los Manuales⁵⁹

A Través del estudio que realizamos al Juzgado de Letras y garantía de Peralillo, observamos que dicha entidad necesita la implementación de un manual de procedimientos administrativos, ya que allí ocurren algunas de las siguientes circunstancias:

- a) Varias son las personas que deben desempeñar actividades similares y complejas, específicamente en las oportunidades que deben dar cumplimiento al turno semanal.
- b) Se presenta una rotación de personal entre los puestos de trabajo, cuando hay licencias médicas, vacaciones o permisos.
- c) Hay un flujo de información entre unidades administrativas, lo cual determina la necesidad de estandarizar la captación, proceso y manejo de datos sobre todo cuando existen varios turnos de trabajo.

Dependiendo de las necesidades que presenta este juzgado, nosotras adoptaremos el tipo de manual que más le convenga.

Cabe dar a conocer que si bien los Tribunales Reformados cuentan con un Manual de Procedimiento administrativo, este es exclusivamente para los Juzgados de Garantía, Tribunales de Juicio Oral y Tribunales de Familia, y no así para Juzgados de Letras y Garantía.

⁵⁹ www.gestiopolis.com “Importancia de los Manuales Administrativos”. Autor, Haroldo Herrera - Licenciado en Administración de Empresas, con Maestría en Reingeniería y Tecnologías de Aseguramiento. Catedrático Universitario en Maestrías y Post-gradados; Consultor y capacitador, en las áreas de recursos humanos, desarrollo organizacional, planificación estratégica, organización & métodos y reingeniería. Año 2007. Consultada en julio del 2010.

3.6 Algunos factores que influyen en un procedimiento de calidad

3.6.1 La carga laboral

Consta en la Memoria anual del Poder Judicial, año 2009, que a nivel nacional en el referido año se presentaron a los tribunales de Primera Instancia un total de 3.146.180 nuevas causas, lo que representó un aumento de un 9,2 %, respecto del año anterior (2008), las cuales fueron 2.882.040.

También se extrae de la Memoria del Poder Judicial, año 2009 que, respecto de su composición y al igual que en años anteriores, la mayor participación en el ingreso de causas corresponde a la materia Civil, Procesal Penal y Familia, con un 60,3%, 19,3% y 12,6%, respectivamente.

El ingreso de causas por competencia procesal penal a nivel nacional aumentó durante el año 2009 respecto al año 2008: alcanzó a 606.150 causas, las cuales superan en 2,2% el ingreso del año anterior, que fue de 593.090 causas. (Memoria anual del Poder Judicial, 2009)

El Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo no ha sido la excepción, según se observa en los libros de ingreso de nuevas causas en el ámbito penal, el año 2004 ingresaron 478 causas; el año 2005, 564; el año 2006, 642; el año 2007, 785; el año 2008, 964 y el año 2009, 960 causas y en cuanto al ingreso de exhortos, éstos fueron el año 2004, 81; el año 2005, 70; el 2006, 49; el 2007, 107; el 2008, 134 y el año 2009, 133 nuevos exhortos.

Si bien no ha sido un ingreso exponencial, hay que analizarlo conjuntamente con el recurso humano que cuenta el Juzgado para la tramitación sólo de causas y

exhortos penales que en la actualidad son 2 personas, según lo dispone la señora jueza del Juzgado.

Cuadro 7 - Número de funcionarios destinados a cada sección del Juzgado de Peralillo

Sección	N° de funcionarios
Penal	2
Civil	2
Familia	2 (incluida la Consejera técnica)
Laboral	1
Atención de Público	1
Toma de actas	1

Elaboración propia. Fuente: Secretaria del JLG de Peralillo

3.6.2 Capacitación

Chiavenato⁶⁰ en su texto sobre Administración de Recursos Humanos nos da a conocer que el entrenamiento es el proceso educativo, aplicado de manera sistemática y organizada, a través del cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de unos objetivos definidos.

Igual autor sigue exponiendo que en administración la palabra entrenamiento se refiere a la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, a las actitudes frente a aspectos de la organización de la tarea y del ambiente y desarrollo de habilidades.

Los propósitos del entrenamiento comprenden 4 tipos de cambio, a saber:

1. Transmisión de información
2. Desarrollo de habilidades
3. Desarrollo o modificaciones de actitudes
4. Desarrollo del nivel conceptual.

En concordancia con lo expuesto, es recomendable que los funcionarios realicen cursos de capacitación relacionados con las necesidades de sus cargos o de aquellos que susciten de la organización; para así adquirir conocimientos, habilidades y destrezas, que ayuden a alcanzar la eficacia y excelencia en la realización de sus tareas.

⁶⁰ Idalberto Chiavenato "Administración de Recursos Humanos". Editorial Mc Graw Hill. Año 1999. 5ª Edición. Pág. 460.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y ANÁLISIS

IV RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 Resultados

Este estudio cualitativo investigó la necesidad y utilidad que proporcionaría el hecho de generar un manual de procesos administrativos para la sección penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.

Se utilizaron como técnicas de recolección de datos: Entrevistas efectuadas a la señora Juez y Secretaria del referido Juzgado, igual técnica se aplicó a los funcionarios para conocer las funciones que desempeña cada uno, conocimientos acerca de Procesos Administrativos y puntos críticos en cuanto a procedimientos administrativos que operan en la actualidad para el trámite de causas penales. Además se obtuvo evidencia documental de donde emanaron datos de ingreso de causas y exhortos nuevos, causas con sentencia al 31 de diciembre de 2009.

Se hace presente que por un tema de orden práctico, todas las preguntas aplicadas por estas tesis en el proceso investigativo, referidas a las entrevistas con sus respectivas réplicas, figuran estampadas en anexos adjunto a ésta, dejando constancia de cada una de las consultas efectuadas, en el capítulo II referido a la metodología aplicada en esta investigación.

4.1.1 Entrevista efectuada a la señora Juez y Secretaria del Juzgado, utilizando la metodología de aproximaciones sucesivas.

Con fecha 28 de abril de 2010 entrevistamos a la señora Juez y secretaria del Juzgado, ocasión en que se efectuaron 08 preguntas iguales, a cada una y que respondieron en su totalidad, no presentándose inconvenientes al respecto.

4.1.2 Entrevistas efectuada a los funcionarios del Juzgado.

La primera visita efectuada al Tribunal en estudio, esto es, el 17 de abril de 2010 que correspondió a día sábado, oportunidad en que sólo se encontraba el personal de turno integrado por dos funcionarias de entre las cuales una era la autorizada por la señora Juez, para proporcionar toda la información requerida por estas tesis.

Es así que sostuvimos una entrevista con dicha persona y le dimos a conocer nuestra intención de colaborar con el tribunal en mejorar la gestión que se realiza hasta ese momento y para ello necesitábamos conocer - que, quienes y como - se desarrollan las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión judicial de ese Juzgado. A su vez, conocer los mayores inconvenientes que se presentan para el desempeño de las mismas. Ocasión en que obtuvimos toda la información necesaria para decidir que herramientas desarrollar y que fuera en directo beneficio del mejoramiento de la gestión en el área penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.

El 30 de junio de 2010 se entrevistaron a los funcionarios del Juzgado en estudio, a excepción de dos de ellos por encontrarse uno con feriado legal y el otro con

licencia médica, realizándosela a estos últimos el 13 de agosto pasado. En ambas ocasiones se obtuvo respuesta a todas las preguntas efectuadas y sin inconvenientes.

En dicha oportunidad se aplicó la entrevista relacionada con conocimientos básicos acerca de Procedimientos Administrativos, identificación de puntos críticos del área penal en cuanto a lo administrativo que operan en la actualidad para el trámite de causas y finalmente la referida a las funciones que desarrolla cada empleado en dicho Juzgado.

A objeto de exponer sucintamente y analizar las respuestas proporcionadas en relación con temas acerca de procedimientos administrativos, es que se consolidaron las preguntas pertinentes en tablas por separado en las que se asignó un número correlativo a cada uno de los informantes con sus respectivas respuestas.

Estos resultados nos permitieron obtener un porcentaje de respuestas afirmativas y otro de denegadas, ello contabilizando aquellas efectuadas por los 6 funcionarios que se desempeñan en la actualidad en el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo. Se exceptuaron a dos de ellos, uno por promoción y traslado al Tribunal de Familia de Rancagua y la otra es la Consejera Técnica.

Los resultados consolidados son los que presentamos en la siguiente tabla:

Tabla 1 - Cálculo de respuestas afirmativas y negativas relacionadas con procedimientos administrativos

Pregunta Realizada		Entrevistados						Opción		% de SI	% de NO
		1	2	3	4	5	6	SI	NO		
1	¿Usted conoce de qué se trata y cuál es el objetivo de los procesos administrativos?	no	si	si	si	no	si	4	2	66,7	33,00
2	¿Usted conoce la utilidad que prestan en la ejecución de las actividades los procesos administrativos?	no	si	si	si	si	si	5	1	83,3	16,7
3	¿Existen en el área penal del Juzgado, procesos administrativos que indiquen el proceder en la tramitación de causas?	no	no	no	no	no	no	0	6	0,00	100,0
4	¿Tiene conocimientos de tramitación de causas penales?	si	no	si	si	si	no	4	2	66,7	33,00

Elaboración propia. Fuente: Entrevistas

Al consolidar los datos expuestos en la tabla 1, se constata que se obtuvieron respuesta de parte de la totalidad de los funcionarios que se desempeñan en la actualidad en el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, ello, respecto de todas las interrogantes planteadas en la entrevista.

4.1.3 Datos Estadísticos del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Ingreso anual de causas y exhortos nuevos.

Del Libro de Ingreso de causas nuevas correspondiente a éste Juzgado, consta que desde el 16 de diciembre de 2003 fecha en que se dio inicio a la Reforma Procesal Penal en esta Región y hasta el 31 de diciembre del año 2009, se ingresó para trámite judicial un total de 4.386 causas. Y del libro de ingreso de exhortos emana un total de 574.

Libro de registro de sentencias

También se obtuvo información de libros en donde se registra cada una de las sentencias confeccionadas por el Juzgado, ocasión en que se extrajo lo siguiente: Desde el 16 de diciembre del 2003 y hasta el 31 de diciembre de 2009 se han dictado sentencia judicial a un total de 4.242 causas y del libro de exhortos emana que se ha dado cumplimiento a las diligencias solicitadas en 571 exhortos.

4.2 Análisis de los datos⁶¹

En primer lugar es posible decir que el análisis de datos es según Restituto Sierra “una operación importante que remata y culmina todo el proceso de investigación y en el que se recogen y acumulan sus frutos y resultados”.

Continúa explicando que por ello es que se realiza una vez que se obtiene toda la información necesaria y requerida para el estudio y esta se agrupa y relaciona con los objetivos de la investigación.

Así, representa, por tanto, una síntesis de los hechos observados en el trabajo de campo, ordenados y dispuestos de la forma que se ha creído conveniente.

Con las precauciones antes mencionadas y una vez que todos los entrevistados contestaron cada uno de los cuestionarios, y con los datos que se obtuvieron de ellos que fueron transcritos en computador, se procede a analizarlos.

a) Entrevista efectuada a la informante 4 en primera visita.

- 1) Respuesta b) “Aquí se realiza el trabajo de acuerdo a lo que uno ha aprendido de los colegas más antiguos. Todo se registra de forma manual y a pesar que somos un Juzgado nuevo, es decir que nació con la Reforma Procesal Penal aún trabajamos en lo que se refiere a lo administrativo “igual que en el sistema antiguo”. La presente respuesta obedece a la consulta relacionada a cómo se desarrollan las actividades en el JGP.

⁶¹ Restituto Sierra. “Técnicas de investigación social: teorías y ejercicios”. Pág. 458

- 2) Respuesta c) “no, no contamos con ningún manual que nos indique como hacer las cosas. Incluso se presentan problemas los fines de semana y festivos cuando hay que hacer turnos, ya que alguno de los funcionarios sabe muy poco en cuanto a tramitación de causas penales y todos nos hemos preocupado de aprender lo más urgente que es grabar y hacer una orden de ingreso o de libertad, pero sólo eso”. Réplica correspondiente a si existen manuales de procedimientos en el JLG de Peralillo.
- 3) Respuesta d) “Se hace turno todos los fines de semana y festivos y nos corresponde recibir detenidos para realizar la audiencia de control de detención y todo lo que emane de ella, ya sea orden de ingreso, oficios, etc. Y por supuesto, grabar la audiencia y dejar el acta hecha. La presente respuesta se relaciona con la consulta acerca de las labores que deben realizar en los turnos.
- 4) Respuesta e) “el problema se presenta cuando las personas que les toca el turno, no tienen mucho conocimiento de tramitación penal y dejan la pega para los titulares, que tienen que completar la tarea”. A pesar que la magistrada tiene ordenes expresas que el turno no debe dejar nada pendiente. Lo que sí, siempre se hace lo urgente, como grabar una audiencia, dar orden de ingreso, de libertad o dejar sin efecto alguna orden de aprehensión”. La presente se refiere a los problemas que deben enfrentar en los turnos.

b) Entrevista efectuada a la señora Juez y secretaria del Juzgado.

Juez

- 1) Respuesta c) “El mayor problema se presenta en el control del cumplimiento de las sentencias (cumplimiento condicional) y además en llevar un control del 468”, pregunta referida a las dificultades que presenta el Tribunal.
- 2) Respuesta d) “A que no existe un registro para seguir el cumplimiento y control y además no contamos con otra persona para que tramitara exclusivamente este tipo de causas”, pregunta relacionada con el motivo que le atribuye a la dificultad mencionada en la pregunta anterior.
- 3) Respuesta e) “En la actualidad no es que afecte tanto, pero si se produce el retardo en el cumplimiento de una sentencia. Respuesta referida a como afecta al tribunal la dificultad deferida en la pregunta anterior.
- 4) Respuesta f) “NO”, esta respuesta se refiere a que el Tribunal no cuenta con Procedimientos Administrativos establecidos para la tramitación de causas penales.
- 5) Respuesta g) “Yo le informo el cargo que desempeñará y en que unidad. Y el funcionario con mayor conocimiento en esa materia le enseña al más nuevo”. Esta respuesta se refiere a la forma en que el funcionario toma conocimiento de sus funciones que debe desempeñar dentro del Juzgado.

- 6) Respuesta h) “Yo le digo al funcionario lo que debe hacer a grandes rasgos, pero el otro empleado más antiguo que trabaja en la misma sección, es el encargado de guiarlo y enseñarle”. La presente respuesta corresponde a quién instruye al funcionario de las labores que debe desempeñar dentro del Juzgado.

Secretaria

- 1) Respuesta c) “Se detecta que no se da una correcta tramitación a las causas penales terminadas, es decir no se le hace un control o seguimiento a los cumplimientos”, esta respuesta se refiere a las dificultades que se presentan en el Tribunal.
- 2) Respuesta d) “A que no se lleva un registro ni control de las causas terminadas por desconocimiento de la funcionaria encargada, por falta de personal y carga laboral”. Respuesta correspondiente al motivo que atribuye la dificultad referida precedentemente”.
- 3) Respuesta e) “Esta dificultad provoca un retardo en el cumplimiento de las sentencias, las cuales yo debo controlar.
- 4) Respuesta f) “NO”, esta respuesta se refiere a que el Tribunal no cuenta con Procedimientos Administrativos establecidos para la tramitación de causas penales.
- 5) Respuesta g) “Se hace un decreto económico en donde se indican sus funciones, pero no hay pauta establecida. En el decreto se hace un resumen indicando en que área trabajará y que tramitará, ello según lo indique la magistrado”. Esta respuesta se refiere a la forma en que el

funcionario toma conocimiento de sus funciones que debe desempeñar dentro del Juzgado.

6) Respuesta h) “El más capacitado del área es el que enseña el manejo”.

La presente respuesta corresponde a quién instruye al funcionario de las labores que debe desempeñar dentro del Juzgado.

c) Entrevista realizada al personal, sobre procedimientos administrativos, puntos críticos y tiempo de demora en dar cumplimiento a alguna tarea del proceso penal.

Al analizar las respuestas proporcionadas, entre otras, a 2 preguntas que apuntan directamente a conocimientos básicos acerca de Procedimientos administrativos, 1 sobre tiempo de demora, 1 acerca de conocimientos sobre tramitación penal, 1 sobre puntos críticos y las restantes relacionadas con procedimientos administrativos aplicados en la actualidad, se obtiene lo siguiente:

1) Respuesta a) 4 personas de los 6 (o sea el 66,7%) que labora en el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, sabe de que se trata y cual es el objetivo de los procesos administrativos, los restantes simplemente responden no saber nada al respecto (uno de ellos dice que sólo ha escuchado algo).

2) Respuesta b) 5 (el 83,3%) de 6 funcionarios conoce la utilidad que prestan los procesos administrativos y 1 (16,7%) lo desconocen.

Se desprende de las respuestas a las preguntas a) y b) que en un gran porcentaje los funcionarios del Juzgado, conocen en que consiste un Manual de Procedimiento Administrativo y reconocen su utilidad; lo que es positivo para cuando se decida utilizar el que nosotras propondremos.

3) Respuesta c) a esta pregunta todos los funcionarios respondieron que no existe en el área penal del Juzgado, procedimientos administrativos que indiquen el proceder en la tramitación de causas (100%).

4) Respuesta e) frente a la pregunta relacionada con el tiempo de demora para realizar alguna tarea en el marco de cumplimiento en la tramitación de causas penales; los dos funcionarios que directamente trabajan en dicha actividad responden, que son aproximadamente 15 minutos diarios lo que utiliza cada uno en escanear cada causa y/o solicitud con su respectiva transformación de formato, la que debe hacerse hoja por hoja en cada documento para el trámite respectivo.

Tabla 2 - Trámite que más demora previo a su tramitación

		Encuestados	
		1	2
	Trámite		
1	Escanear causas y solicitudes con su transformación de formato.	X	X

Elaboración propia. Fuente: Entrevistas realizadas para este estudio.

7) Respuesta i) 4 de los 6 entrevistados (el 66,6%) confiesa saber tramitar causas penales, uno dice saber muy poco y la restante manifiesta no saber nada. Cabe hacer presente que esta pregunta se refiere a la tramitación básica de causas.

8) Respuesta k) el 50% de los entrevistados considera que el punto más crítico en el procedimiento administrativo es el control de plazos en la ejecución y cumplimiento de sentencias judiciales; tal como se detalla en la tabla siguiente.

Tabla 3 - Porcentaje de puntos críticos en el procedimiento penal.

		Encuestados						
		1	2	3	4	5	6	%
1	Control de Plazos de ejecución ⁶² y cumplimiento de sentencias judiciales.	X	X			X		50,00
2	Controlar plazo de Prisión Preventiva ⁶³ .					X		16,67
3	Controlar notificaciones realizadas a los intervinientes para la asistencia a audiencia.					X		16,67
4	No sabe			X	X		X	50,00

Elaboración propia. Fuente: Entrevistas realizadas para este estudio.

9) Respuesta l) ambos empleados que desempeñan funciones en el área penal, coinciden en manifestar que una vez confeccionada las citaciones y firmada la resolución por SS., éstas son impresas y dejadas para el retiro de parte de Carabineros al día siguiente o subsiguiente, con el objeto de que se proceda a su diligenciamiento.

⁶² Artículo 468 del Código Procesal Penal ordena al tribunal decretar todas las diligencias y comunicaciones que se requieran para dar total cumplimiento al fallo.

⁶³ Artículo 145 del Código Procesal Penal, indica que: transcurridos seis meses desde que se hubiere ordenado la prisión preventiva o desde el último debate oral en que ella se hubiere decidido, el tribunal citará de oficio a una audiencia, con el fin de considerar su cesación o prolongación.

10) Respuesta m) los dos funcionarios que laboran en la sección penal manifiestan que una vez recepcionada la documentación respectiva, ésta es escaneada y transformado su formato por ellos y luego se procede aplicar el procedimiento penal en la tramitación respectiva.

11) Respuesta n) ambos empleados que desempeñan funciones en el área de garantía, están contestes en manifestar que para dar cumplimiento al plazo previsto en el art. 468 del CPP, registran éstos sólo apuntándolos en un “taco calendario” que poseen en su escritorio y aún así se produce atrasos en el cumplimiento.

d) Entrevista realizada al personal, relacionada con funciones

En este punto, hacemos presente que para conocer las funciones de cada uno de los empleados del Tribunal, se incluyó en la entrevista a la Consejera Técnica del área de Familia, por lo que en este ítem fueron 7 los entrevistados.

Esta entrevista nos permitió conocer el procedimiento que emplean los trabajadores para el despliegue de sus tareas.

Todos los entrevistados nos relataron funciones que concuerdan con aquellas que se deben desarrollar según su área. Se suma a ello el hecho que estas tesisistas verificaron la sección en la que se desempeñan, por lo que se estima que cada funcionario desarrolla funciones acorde a la materia con la cual trabaja.

CAPÍTULO V
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS

V Manual de Procedimientos administrativos para el área penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.

5.1 Introducción

Estas tesis han elaborado el presente manual con el fin de favorecer y agilizar alguno de los procedimientos administrativos correspondiente al área penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, actualmente insertos en el proceso de modernización del sistema procesal penal. Este documento pretende asesorar y apoyar técnicamente la labor jurisdiccional en temas administrativos de la sección penal, en materias tales como: coordinación con instituciones del sistema de justicia criminal (Fiscalía, Defensoría, Gendarmería, Carabineros, Investigaciones etc), tecnologías aplicadas en la tramitación de causas (no sólo en cuanto a sistemas informáticos incorporados, sino también en torno a la estandarización de los mismos), mecanismos adoptados para facilitar procesos de recepción, remisión de citaciones y control de plazos. Herramienta que servirá de apoyo en el entrenamiento y capacitación del personal.

Este manual es un instrumento de apoyo, que no pretende dar solución a los problemas administrativos del tribunal, pero si, será una guía para cumplir en forma secuencial y detallada alguna de las operaciones del área penal a cargo del Juzgado, precisando la participación en dichas operaciones, unificando y controlando el cumplimiento de las rutinas de trabajo para evitar su alteración.

Con este instrumento se pretende aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo.

Cabe hacer presente que los manuales de procedimientos deben ser revisados y actualizados periódicamente con el fin de que siempre cumplan con los objetivos propuestos, de lo contrario, se produce la inutilidad de éstos.

Para el desarrollo del presente texto se contó con la ayuda de Manuales de Normas y Procedimientos, manuales existentes en el Poder Judicial (para Juzgados de Garantía), además del valioso aporte de la Magistrada Yasmina Arenas Escudero y la señora secretaria Interina doña Marianela Aguilera Muñoz a lo que se suma aquella proporcionada por los funcionarios del Juzgado, quienes participan activamente en el nuevo sistema de justicia penal.

Por último, es ineludible señalar que la utilización y aplicación del presente manual, es atribución exclusiva de la señora Juez del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.

5.2 Objetivos

Los objetivos del presente manual son los siguientes:

- 1) Contribuir al mejoramiento de los procedimientos de la labor administrativa del área Penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo.
- 2) Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como hacerlo.
- 3) Determinar responsabilidades atribuibles a cada cargo y su relación con los mismos.
- 4) Unificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.

5.3. Principios que rigen los procesos administrativos de los Juzgados de Letras y Garantía (área penal).

Los procedimientos contemplados en el presente Manual, son instrumentos destinados a concretar determinados principios que han de inspirar la administración de dicho Juzgado en el marco de procesos del área penal. Explicitar tales principios resulta ineludible tanto para la adecuada comprensión como para la correcta aplicación de las normas que aquí se contienen. Más aún, en el presente Manual sólo se han reglado los procesos internos más frecuentes, reconociendo que, por ahora, en este nivel, no resulta conveniente un mayor detalle, especialmente en una etapa en que las posibilidades de innovación apenas se asoman en las conciencias de los actores del sistema. Por lo anterior, corresponderá a la Sra. Jueza y Sra. Secretaria del Juzgado establecer las normas particulares que han de regir los procesos que en este documento se omiten o han de pormenorizar los que en términos generales se esbozan.

Principios:

- a) Legalidad: Los órganos de los Juzgados de Letras y Garantía han de obrar estrictamente en el marco de su competencia.
- b) Responsabilidad: Las tareas administrativas deberán suficientemente explicitadas y escrituradas a fin de que sean conocidas por los funcionarios responsables de su cumplimiento, con la debida antelación.
- c) Eficiencia: Elaborar prácticas de apoyo administrativo al trabajo jurisdiccional que sean comunes para todos los Juzgados de Letras y Garantía, que conduzcan a la uniformidad de procesos. Privilegiando la

incorporación de los recursos tecnológicos ya que ellos permiten el ahorro de otros recursos.

- d) Eficacia: Los procesos administrativos deberán tender siempre al cumplimiento cabal de los objetivos para los cuales se han implementado, con un grado de flexibilidad necesaria para satisfacer adecuadamente las exigencias que los usuarios internos y externos demanden.

5.4. PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS.

Citaciones judiciales

Normas y disposiciones relacionadas

- Artículos 24 a 33 y 52 del Código Procesal Penal
- Artículos 25, 26 y 389 letras A a G del Código Orgánico de Tribunales
- Autoacordado de fecha 7 de diciembre de 2000 - Acta N°71-2000
- Instructivo AD 18.317, de fecha 6 de octubre de 2002, dictado por Excma.

Corte Suprema

5.4.1 Proceso de remisión de citaciones por parte del personal de la sección penal.

- a) El personal de esta sección son los encargados de despachar todas las citaciones que se deban realizar, así como supervisar su pronta ejecución.
- b) También serán responsables de entregar todos los antecedentes requeridos para efectuar las citaciones, incluyendo las formalidades y contenido de las mismas.

c) Deberán coordinar con carabineros de la jurisdicción, para que informen la dirección de correo electrónico con el fin de remitir las citaciones para su diligenciamiento, quienes deberán acusar recibo de ellas.

d) Para todo tipo de notificación independiente de la vía por la cual se va a llevar a cabo, se deben realizar las siguientes actividades generales:

1) Acompañar la resolución respectiva en caso necesario y

2) Adjuntar las citaciones que genera el SIAGJ.

5.4.2 Proceso de recepción de causas nuevas y solicitudes.

a) Las causas y solicitudes presentadas por la Fiscalía, Defensoría y otros intervinientes deben ser recepcionadas en el Juzgado vía mail en la dirección oficial del Tribunal. Excepcionalmente, quienes no cuenten con este medio deberán enviarlo vía fax o presentarlos físicamente en el mesón de atención de público.

b) Las solicitudes presentadas en causas ingresadas antes de la fecha de implementación del SIAGJ, deberán ser remitidas de preferencia, por correo electrónico, y excepcionalmente por fax o en el mesón de atención público del tribunal.

c) Será de responsabilidad de cada encargado de la tramitación de causas penales o quién lo subrogue legalmente, revisar cada solicitud presentada con el fin de verificar que los datos estampados allí coincidan con los de la respectiva causa.

d) El Juez deberá promover acuerdos, criterios operativos y/o incentivos con el objeto de estandarizar los horarios para la recepción de solicitudes de cada interviniente particularmente con la Fiscalía y la Defensoría local. En la medida de lo posible celebrará convenios en cuanto a la cantidad de solicitudes diarias a recibir, para regular la carga de trabajo del Juzgado.

e) El Juzgado de Letras y Garantía, la Fiscalía, defensoría y todo tipo de interviniente, enviarán la confirmación de la lectura del documento recepcionado.

5.4.3 Proceso de ejecución del cumplimiento del artículo 468 del CPP

Normas y disposiciones relacionadas

Artículos 25, 26 y 389 letras a) a g) del Código Orgánico de Tribunales.

Artículos 45 y siguientes, 342, 413, 467 y siguientes del Código Procesal Penal.

Artículos 138 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

Artículos 11 N° 7, 24 y 60 del Código Penal.

Artículo 28 de la Ley N° 19.366.

Decreto Ley N° 645 (1925), sobre Registro General de Condenas

Ley N° 18.216 y reglamento.

Control de los plazos.

a) Para los efectos del control del vencimiento de plazo contemplado en el artículo 468 del CPP, correspondiente a causas penales ingresadas manualmente, el administrativo encargado de la tramitación de éstas o su subrogante, es el

responsable de ingresar el vencimiento de ellos en el sistema Outlook (tareas), dejando constancia del rit de la causa y fecha de la ejecutoriedad.

b) En lo que respecta a causas penales nuevas ingresadas al Sistema de Apoyo a la Gestión Judicial, será de responsabilidad de quién tramita dicha causa, la supervisión diaria de los plazos previstos en el artículo 468 del CPP en el sistema SIAGJ, módulo Master Query, cuyo reporte será entregado diariamente a la señora secretaria del Tribunal o a su subrogante legal, quién controlará el cumplimiento de tales plazos.

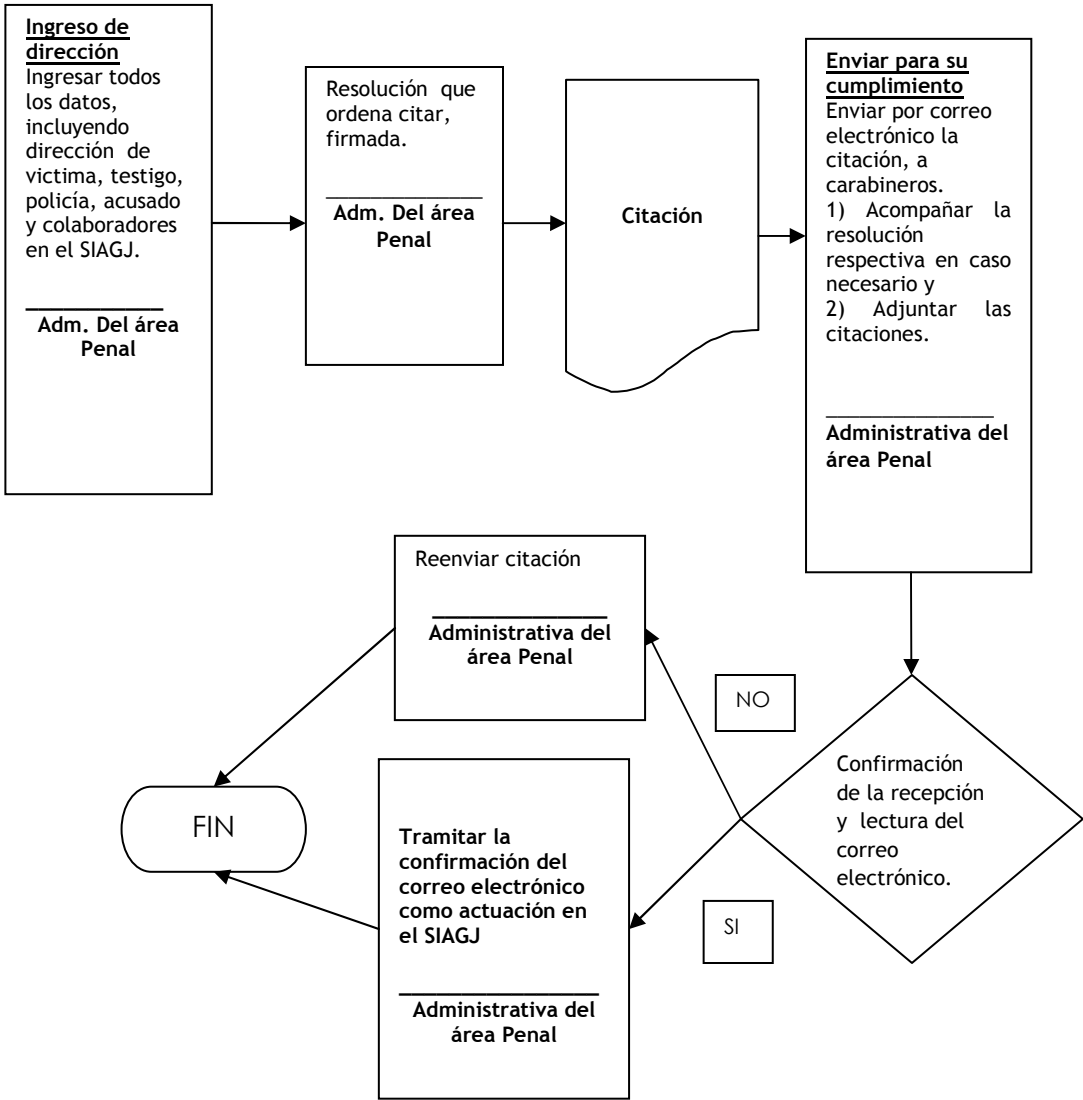
c) Previo al registro de los plazos referidos en los ítems precedentes, se procederá a verificar el tipo de sentencia dictada con su respectivo vencimiento, es decir, a que tipo de procedimiento legal corresponde, ya sea:

- Procedimiento Simplificado, 10 días de plazo.
- Juicio Abreviado, 5 días de plazo.
- Procedimiento Monitorio, 15 días de plazo.

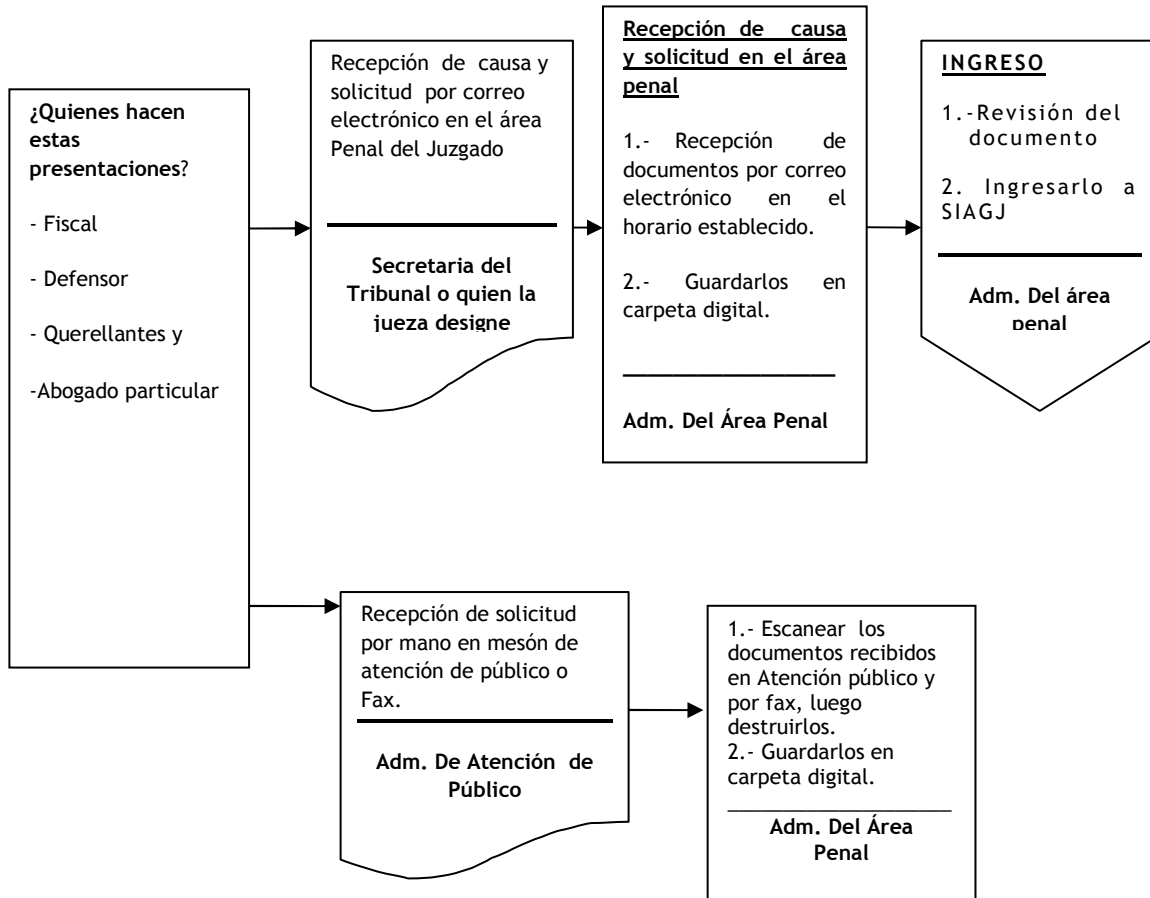
d) Cumplido los plazos y previa verificación de ello en el historial del SIAGJ, el funcionario responsable de la tramitación de la causa deberá cotejar la sentencia de documento original y sacar fotocopia de ella (con firma) para el envío a las instituciones respectivas.

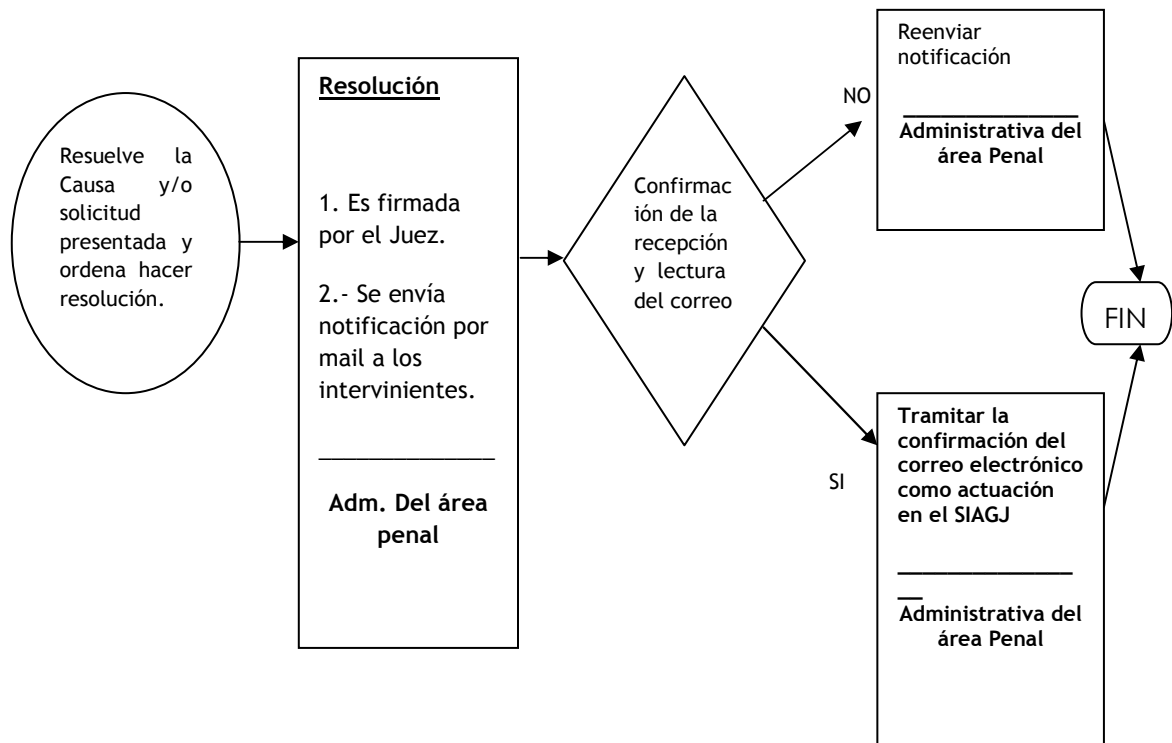
e) Será de responsabilidad de la señora secretaria del tribunal o de su subrogante legal, revisar minuciosamente cada copia de sentencia verificando su integridad y cohesión para finalmente proceder a las firmas respectivas.

**PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN
DE CITACIONES**

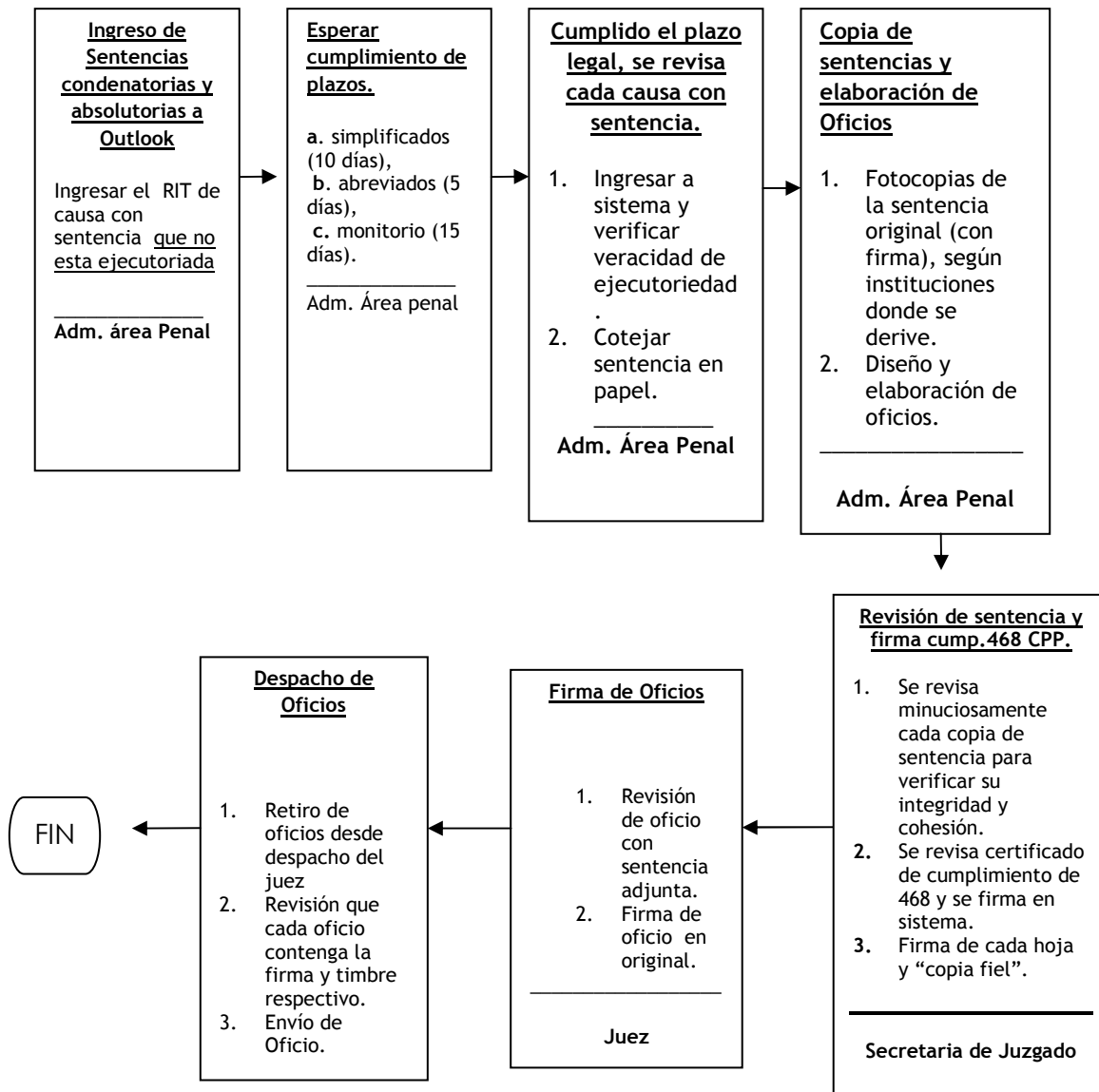


PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE CAUSAS Y SOLICITUDES





**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PLAZO Y CUMPLIMIENTO PREVISTO EN EL
ARTÍCULO 468 DEL CPP**



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

VI CONCLUSIONES FINALES

6.1 Conclusiones

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, procesados los mismos y obtenida la información que de ello se generó conjuntamente con los respectivos análisis, se obtuvieron unos resultados que le permite a estas investigadoras presentar el siguiente conjunto de conclusiones:

A) En lo referido a sistematizar la situación actual que opera en cuanto a procedimientos administrativos del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, uno de los objetos de estudio de la presente investigación, se ha podido dar cumplimiento a éste de acuerdo al siguiente resultado:

- 1) Inexistencia de Procedimientos Administrativos en el área Penal del referido Juzgado -100%.

El resultado obtenido para sistematizar la situación que opera en el Juzgado en cuanto a procedimientos administrativos, le permite a estas investigadoras concluir que a la fecha, dicha institución se encuentra carente de procedimientos administrativos escritos en el que se sistematicen y registren las prácticas más adecuadas en materia penal. Por lo que el Juzgado investigado, en este aspecto, presenta debilidades pues tal como se ha indicado en la teoría es necesario contar con procedimientos cuando el servicio presenta ciertas características, tales como: Cuando se ofrece un nuevo servicio, como es el caso del referido Juzgado el que es instaurado por efecto de la creación de la Reforma Procesal Penal la que constituye un nuevo diseño e implementación de una justicia sustancialmente modificada.

A lo descrito debe sumarse que todo el personal del Tribunal desempeña actividades similares y complejas, presentándose una rotación entre los puestos de trabajo, y las actividades en cuanto a proceso penal, implican un flujo de información considerable entre las unidades, lo que determina la necesidad de estandarizar la captación, proceso y manejo de datos sobre todo cuando existen varios turnos de trabajo (todos los fines de semana y feriados).

También es necesario recordar lo citado en la teoría en cuanto al “principio de planeamiento”, que nos afirma que se debe sustituir en el trabajo el criterio individual del empleado por métodos basados en procedimientos científicos; por lo tanto, si se instaura en el Juzgado un Manual en el que se compile en forma adecuada, secuencial y detallada las operaciones a realizar, precisando los formatos a utilizar para la realización de las actividades, aumentará la eficiencia de los empleados, ya que se les indicará lo que deben hacer y como deben hacerlo.

Por tales motivos se propone lo siguiente:

A 1) PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA PENAL.

En lo que respecta a elaborar lineamientos de trabajo que permitan el mejoramiento de la labor administrativa del área penal para el Tribunal de estudio, generando un manual de procedimientos administrativos; objetivo de la presente investigación. Y habiendo establecido estas tesis que dicha institución carece de ellos, proponemos el que se adjunta en el capítulo V.

El “Manual de Procedimiento” elaborado por estas tesis va en directo beneficio del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo. En dicho documento se describen

las tareas rutinarias de trabajo, a través de ciertos procedimientos administrativos que se utilizan en apoyo a la gestión judicial y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, ello para unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

También deseamos facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de alguna de las tareas, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos administrativos, además de lograr un control interno en la instancia que se necesite.

Debemos hacer presente que “El Manual de Procedimientos Administrativos” propuesto, contempla la intervención en lo que respecta a procedimientos relacionados con: “Despacho de Citaciones a Carabineros”, “Recepción de causas nuevas y solicitudes” y “Control del plazo previsto en el artículo 468 del CPP”.

A 2) PROPUESTA DE REMISIÓN DE CITACIONES A CARABINEROS.

La presente propuesta tiene directa relación con el “Principio de intensificación” referido en la teoría de la administración científica, porque busca disminuir el tiempo en la remisión de citaciones empleando en su proceso de confección, la tecnología implementada en el Juzgado.

Es así, que de las entrevistas efectuadas se extrae que una vez confeccionadas las citaciones a través del SIAGJ, éstas son impresas y enviadas a la sección de despacho de correspondencia en donde quedan en espera del retiro por parte de carabineros, lo que ocurre al día siguiente o subsiguiente.

Es de conocimiento de los funcionarios que una vez firmada la resolución respectiva por la señora Juez en el sistema de apoyo a la gestión judicial, se

originan las citaciones respectivas; por lo que sólo se les debería instruir respecto de la exportación de éstas a archivos en formato Rich Teca para ser enviadas vía e-mail a Carabineros quienes deberán acusar recibo de éstas.

Al hacer una intervención en esta etapa del proceso de despacho de citaciones, el tiempo del ciclo se minimiza considerablemente proporcionando mayores beneficios tanto para el funcionario tramitador como para la institución coadyuvante de justicia, puesto que sólo en minutos estará la documentación en el Retén policial respectivo y no en días como ocurre.

A 3) PROPUESTA DE INGRESO DE CAUSAS Y/O SOLICITUDES Y DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO.

De los resultados obtenidos y del análisis efectuado al libro de registro de correspondencia del Tribunal, se desglosa que diariamente ingresan al Juzgado un promedio de 3,6 causas y/o solicitudes que son distribuidas entre los dos funcionarios tramitadores de causas penales, quienes utilizan en promedio 15 minutos aproximadamente de su tiempo diario en escanear y transformar formato por cada documento; minutos que podrían ser utilizados en las otras tantas tareas que involucra la función que desempeñan en dicha sección.

De acuerdo al análisis efectuado, se estima que escanear un documento es inoficioso y además, maximiza el tiempo utilizado en esta etapa del procedimiento, pudiendo reducir éste al obtener el Tribunal una cuenta o dirección de correo electrónico, medio considerado idóneo para la recepción de todo tipo de documentación. Tal como se señaló en la teoría, el Tribunal no

aplica el “Principio de intensificación”, el que consiste en disminuir el tiempo de producción con el empleo de la tecnología.

B) En lo que respecta a la identificación de los puntos críticos del área penal en cuanto a procedimientos administrativos que operan en el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo, el cual es otro de los objetivos de estudio de la presente investigación, se ha podido identificar que los mismos, organizados de mayor a menor importancia, de acuerdo a los resultados obtenidos, son los siguientes:

1°. Control de plazos de ejecución y cumplimiento de sentencias judiciales (50%).

2°. Controlar plazo de Prisión Preventiva (16,67%)

3°. Controlar notificaciones realizadas a los intervinientes para la asistencia a audiencia (16,67%).

Siendo el primero el que mayor peso tiene de todos al reportarse para éste una importancia del 50%, seguido por el control del plazo de Prisión Preventiva junto al control de notificaciones para la asistencia a audiencia. Cabe hacer presente que la encuestada N° 5 hizo mención a tres puntos críticos y que son los referidos precedentemente, en cambio dos mencionaron sólo el signado con el número 1 y tres de ellos, no sabe por no tramitar causas en materia penal y solamente conocer de lo básico para desempeñarse en el turno.

Los resultados obtenidos para la identificación de los puntos críticos del área penal del procedimiento administrativo que allí opera, nos permite concluir que es de vital importancia para el Juzgado controlar el trabajo en dicha etapa del proceso penal, pues tal como se ha indicado en la teoría, debemos considerar en

este ítem el “Principio del control” y lo dispuesto en el artículo 468 del Código Procesal Penal, el cual indica que en el instante en que la sentencia se hallare firme, el tribunal decretará una a una todas las diligencias y comunicaciones que se requieren para dar estricto cumplimiento a los plazos estipulados.

Por las razones esgrimidas se propone lo siguiente:

B 1) PROPUESTA DE CONTROL DEL PLAZO PREVISTO EN EL ART. 468 DEL CPP.

De acuerdo a los resultados obtenidos, al análisis efectuado a este procedimiento del área administrativa y con el objeto de dar estricto cumplimiento a lo prescrito en el artículo 113 del Código Orgánico de Tribunales y 468 del Código Procesal Penal, es aconsejable registrar los plazos legales en el programa “Outlook” del correo electrónico que posee cada PC. Y tal como se menciona en la teoría, dicho accionar nos permite coincidir con uno de los principios establecidos por Emerson, el cual es “Mantener registros precisos, inmediatos y adecuados” con el fin de dar cumplimiento oportuno a las resoluciones judiciales.

6.2 Sugerencias.

Durante la presente investigación nosotras pudimos observar y constatar a través de conversaciones sostenidas con el personal del juzgado, que es necesario implementar reuniones de autocapacitación, pues con el entrenamiento (capacitación) aplicado de manera sistemática y organizada, las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de unos objetivos definidos, además, se produce una transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, a las actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente.

Proponemos que cuando se realicen las reuniones bimensuales para dar cumplimiento a las “Metas de Gestión del Poder Judicial”, oportunidad en que corresponde incorporar temas relacionados con la coordinación interna y trabajo en equipo, se aproveche de realizar las charlas de autocapacitación, las que consistirían en que un funcionario a la vez exponga en forma simple y en un tiempo razonable, los conocimientos que posea respecto a temas de proceso penal, del área en el que se desempeña o el que más domine y que sea de interés para el cometido de las actividades jurídicas y administrativas del Tribunal, para así, provocar entre los mismos un traspaso de conocimientos y destrezas que inciten a un acertado desempeño dentro de la función judicial y el ámbito legal. Todo ello en pro de una justicia eficiente y adecuada a los cambios que ésta ha experimentado.

No queremos finalizar este estudio sin antes considerar oportuno mencionar que en la Administración de Justicia - labor encomendada a todos los tribunales que

integran el Poder Judicial, incluido el Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo - las demandas de la sociedad y la complejidad de los asuntos entregados a su consideración exigen un servicio cada vez más eficiente. Lo que hace necesario relacionarse con una gestión de calidad que proporcione cumplimiento a los requisitos del usuario.

Para alcanzar tal cometido, una organización debe contar con mecanismos adecuados para explorar y conocer dichas necesidades y debe contar con medios que le permitan organizar sus procesos de modo de poder cumplir con los requisitos planteados. La forma en que se debe brindar un servicio condiciona la forma en que se lo debe desarrollar.

A lo anterior se suma al hecho que el Poder Judicial es una institución que por lo general es evaluado como altamente burocratizado, por lo que un Sistema de Gestión de Calidad permite acortar los tiempos de demora de los trámites internos, utilizar los recursos para mejorar los aspectos más valorados por los usuarios o mejorar el desempeño de todos los participantes.

Es por las razones esgrimidas que estas tesis proponen la implementación del un modelo de gestión para procesos comunes en el área penal del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo a través del “Manual de Procedimientos del área Penal”, el que proporcionará una gestión de calidad en dicho Tribunal.

GLOSARIO Y BIBLIOGRAFÍA

GLOSARIO.

Glosario utilizado en la presente investigación

Juzgado de Letras y Garantía.....	JLG
Sistema de información de apoyo a la Gestión Judicial....	SIAGJ
Tribunal Oral en lo Penal.....	TOP
Instituto Nacional de Estadísticas.....	INE
Código Orgánico de Tribunales.....	COT
Código Procesal Penal.....	CPP
Artículo.....	ART
Inciso.....	INC
Computador.....	PC
Su Señoría.....	SS

BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DIGITALES.

- Alberto Martín, Luis Miguel Cuevas y Jimmi Pérez, “Teoría Administrativa”. Autores mencionan a Idalberto Chiavenato, “Introducción a la teoría general de la administración”. Año 2006. 7ª Edición. Disponible en www.gestiopolis.com. Consultado octubre 2010.
- Barriá Frago Lázaro. Profesor. “Tema: El Proceso”. Universidad Latina de Panamá. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Derecho Procesal Civil II. Pág. 5 y 6.
- Censo año 2002. www.ine.cl. consultada Junio de 2010.
- Chiavenato Idalberto. “Administración de Recursos Humanos”. Editorial Mc Graw Hill. Año 1999. 5ª Edición. Pág. 460.
- Código Orgánico de Tribunales, artículos 15, 23, 24, 25, 33 y 113.
- Código Procesal Penal, artículos 145, 235, 281. 290, 292, 329, 331 al 337, 339, 345 y 468.
- Constitución Política del Estado, artículo 6.
- Diccionario “Definiciones ABC” 2007-2008. Disponible en www.definicionabc.com. Consultada en octubre de 2010.
- “El Estado: Poderes del estado chileno”. Disponible en www.bcn.cl Consultada en junio y octubre 2010.
- Enciclopedia Wikipedia. Disponible en www.es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento_judicial.
- Excma. Corte Suprema. “Autos Acordados y Actas”. Disponible en www.poderjudicial.cl consultada en agosto 2010.
- Figueroa Manuel. Relator de la Iltma. Corte de Apelaciones de Rancagua. junio 2010.
- Franklin Fincowsky Benjamin. “Manuales administrativos: guía para una elaboración” México. FCA UNAM. Disponible en www.monografias.com Consultada en octubre 2010.
- García Barzelatto Ana María. Profesora. “Principio de Juridicidad” Derecho Constitucional I. Pág. 1 y 2., año 2008. Disponible en www.u-cursos.cl/inap/2010/1/DEA200/1/material_alumnos. Consultado en octubre 2010.
- Guía Practica de la Reforma Procesal Penal. Unidad Coordinadora de la Reforma Procesal Penal. Pág. 2. Disponible en www.minjusticia.cl Consultada en Junio y agosto de 2010.
- Hernández Sampieri Roberto, Carlos Fernández-Collado y Pilar Baptista Lucio. “Metodología de la Investigación”. Editorial Mc Graw Hill. Cuarta Edición, año 2006. Pág. 48, 583, 587, 597, 686, 701.
- Herrera Haroldo, “Importancia de los Manuales Administrativos”. Disponible en www.gestiopolis.com, -Licenciado en Administración de Empresas, con Maestría en Reingeniería y Tecnologías de Aseguramiento. Catedrático Universitario en Maestrías y Post-gradados; Consultor y capacitador, en las áreas de recursos humanos, desarrollo

organizacional, planificación estratégica, organización & métodos y reingeniería. Año 2007. Consultada en julio del 2010.

- Ley 19.665.
- Libedinsky Tschorne Marcos. Presidente Excma. Corte Suprema. Memoria anual del Poder Judicial, año 2004, disponible en www.poderjudicial.cl Consultado en octubre 2010.
- Manual de Procedimientos de los Tribunales de la reforma Procesal Penal”. Corporación Administrativa del Poder Judicial, Depto. De Informática. Unidad de estudios y planificación. Año 2005.
- Manual de Transparencia y Probidad de la Administración del Estado”. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Coordinador de contenidos y actualización de la 2ª edición Enero 2009.
- Narvaez Núñez Jorge Luis. “Administración científica, organización y métodos”. Año 2009. Pag. 1.
- Nilo Valdebenito Joaquín, Juez del Tribunal Oral de Rancagua. junio 2010.
- RODRÍGUEZ GÓMEZ, GREGORIO. GIL FLORES, JAVIER. GARCÍA JIMÉNEZ, EDUARDO. “Metodología de la investigación cualitativa”. Ediciones Aljibe, Archidona, Málaga, 1996. Disponible en www.wikipedia.org/wiki/investigacion_cualitativa Pág 1. última modificación a la página web, realizada el 8 de septiembre del 2010. Consultada en septiembre de 2010.
- Rodríguez Julio Alberto. “Estrategias para un nuevo mundo”. Edición año 2006. Pág. 1 y 2. Disponible en www.supervivir.org/dsr/estra03.html.
- Sierra Restituto. “Técnicas de investigación social: teorías y ejercicios”. Pág. 458.
- Vargas Viancos Juan Enrique. “Organización y funcionamiento de los Tribunales en el nuevo sistema procesal penal”. Disponible en www.cejamericas.org/doc/documentos/jev_organizacion consultada en junio 2010.
- Vescoví, Enrique. “Teoría General del Proceso”. Bogotá. Editorial Themis S.A. 1984. Pág. 103. www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativoconcepto. Consultada en octubre 2010.
- www.sitios.cl, link - distancias. Consultado el 2-10-2010.

ANEXO 1



ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN

ENTREVISTA A JUEZ Y SECRETARIA DEL JUZGADO DE LETRAS Y GARANTÍA DE PERALILLO

Alumnas: Castillo Solorza, Marissela Georgianna

Padilla Silva, Carolina del Carmen

Profesor Guía: Aguirre Torres, Miguel Fernando

Tesis para optar al Título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública

Rancagua - 2010

GUIA DE ENTREVISTA

Fecha: 28 de abril de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Marissela Castillo Solorza

Entrevistado: Juez

Preguntas:

a) ¿Desde cuando que se desempeña laboralmente en este Tribunal?

DEL MES DE MAYO DEL 2009.

b) ¿Cuáles son sus funciones dentro del Tribunal?

FUNCIONES JURISDICCIONALES EN MATERIA CIVIL, GARANTÍA, FAMILIA Y LABORAL.

c) ¿Qué dificultades y en qué áreas se presentan en el Tribunal?

R: El mayor problema se presenta en el control del cumplimiento de las sentencias (cumplimiento condicional) y además en llevar un control del 468.

d) ¿A qué atribuye UD. esa dificultad?

R: A que no existe un registro para seguir el cumplimiento y control y además no contamos con otra persona para que tramitara exclusivamente este tipo de causas.

e) ¿Estas dificultades, como afectan al Tribunal?

EN LA ACTUALIDAD NO ES QUE AFECTE DIRECTAMENTE PERO SI SE PRODUCE EL RETARDO EN EL CUMPLIMIENTO DE UNA SENTENCIA. SI ESTO LLEGA A SER DETECTADO POR UN MINISTRO VISITADOR PODRIA SER MOTIVO DE MEDIDA DICIPLINARIA.

f) ¿El Juzgado cuenta con procedimientos administrativos establecidos para la tramitación de causas penales?

NO

g) ¿Cómo toma conocimiento el funcionario de sus funciones dentro del Juzgado?

YO LE INFORMO EL CARGO QUE DESEMPEÑARÁ Y EN QUE UNIDAD. Y EL FUNCIONARIO CON MAYOR CONOCIMIENTO EN ESA MATERIA, LE ENSEÑA AL MÁS NUEVO.

h) ¿Cómo se instruye al funcionario de las labores que debe desempeñar dentro del Juzgado?

YO LE DIGO AL FUNCIONARIO LO QUE DEBE HACER A GRANDES RASGOS, PERO EL OTRO EMPLEADO MÁS ANTIGUO QUE TRABAJA EN LA MISMA SECCIÓN, ES EL ENCARGADO DE GUIARLO Y ENSEÑARLE.

Fecha: 28 de abril de 2010 y 13 de agosto de 2010.

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Carolina Padilla Silva

Entrevistado: Secretaria del juzgado

Preguntas:

a) ¿Desde cuando que se desempeña laboralmente en este Tribunal?

DESDE EL 4 DE MARZO DE 2010

b) ¿Cuáles son sus funciones dentro del Tribunal?

ME CORRESPONDE VER LA PARTE ADMINISTRATIVA DEL TRIBUNAL, TENGO A CARGO EL PERSONAL DE SECRETARÍA, REEMPLAZAR A LA SEÑORA JUEZ EN SUS LABORES JURISDICCIONALES, DEBO ENCARGARME DE LA CUENTA CORRIENTE DEL TRIBUNAL, AUTORIZACIÓN DE PODER, CUSTODIA DE TODA CLASE DE DOCUMENTOS.

c) ¿Qué dificultades y en qué áreas se presentan en el Tribunal?

R: Se detecta que no se da una correcta tramitación a las causas penales terminadas, es decir no se le hace un control o seguimiento a los cumplimientos.

d) ¿A qué la atribuye UD. esa dificultad?

R: A que no se lleva un registro ni control de las causas terminadas por desconocimiento de la funcionaria encargada, por falta de personal y carga laboral.

e) ¿Estas dificultades, como afectan al Tribunal?

ESTA DIFICULTAD PROVOCA EN EL TRIBUNAL UN RETARDO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS SENTENCIAS, LAS CUALES YO DEBO CONTROLAR.

f) ¿El Juzgado cuenta con procedimientos administrativos establecidos para la tramitación de causas penales?

NO

g) ¿Cómo toma conocimiento el funcionario de sus funciones dentro del Juzgado?

SE HACE UN DECRETO ECONÓMICO EN DONDE SE INDICAN SUS FUNCIONES,
PERO NO HAY UNA PAUTA ESTABLECIDA.

EN EL DECRETO SE HACE UN RESUMEN INDICANDO EN QUE ÁREA TRABAJARÁ
Y QUE TRAMITARÁ, ELLO SEGÚN LO INDIQUE LA MAGISTRADO.

h) ¿Cómo se instruye al funcionario de las labores que debe desempeñar
dentro del Juzgado?

EL MÁS CAPACITADO DEL ÁREA ES EL QUE ENSEÑA EL MANEJO.



ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN

GUIA DE ENTREVISTAS REALIZADA A FUNCIONARIOS DEL JUZGADO DE LETRAS Y GARANTÍA DE PERALILLO, CONOCIMIENTOS BÁSICOS SOBRE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Alumnas: Castillo Solorza, Marissela Georgianna

Padilla Silva, Carolina del Carmen

Profesor Guía: Aguirre Torres, Miguel Fernando

Tesis para optar al Título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública

Rancagua - 2010

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Marissela Castillo Solorza

Entrevistado: 1

- c) ¿Usted conoce de que se trata y cuál es el objetivo de los procesos administrativos?

R: NO

- d) ¿Usted conoce la utilidad que prestan en la ejecución de las actividades los procesos administrativos?

R: NO

- e) ¿Existen en el área penal del Juzgado, procesos administrativos que indiquen el proceder en la tramitación de causas?

R: NO

- f) ¿Usted considera lento y/o burocrático el proceso que actualmente utiliza para la tramitación de causas criminales?

R: SI. Ya que alomejor se podrían eliminar pasos innecesarios.

- g) ¿En qué trámite y cuánto es el tiempo (en minutos) que demora actualmente en el cumplimiento de la tramitación más sencilla de causas penales y el tiempo que más demora, en qué?

R: 5 minutos en tramitar una solicitud de cierre de investigación.

Y 15 Minutos en Buscar domicilios de instituciones en que deben cumplir sentencia los condenados; ello para enviar copias de sentencia.

Y en escanear documentos que deben ingresarse al PC.

- h) ¿Cuáles de los procesos administrativos que aplica actualmente en la tramitación de causas penales, le llevan generalmente a cometer errores?

R: SI. El control de causas con cumplimiento.

- i) ¿Usted considera que alguno de los procesos que emplea en la actualidad en la tramitación de causas penales, le son muy complejos? ¿Cuáles?

R: NO

j) ¿Usted considera que alguno de los procesos que utiliza en la actualidad en la tramitación de causas penales, es un cuello de botella y el trabajo se acumula en espera de llegar al final?

R: SI. Estos son cuando el Ministerio Público presenta solicitudes, comúnmente comete errores en los escritos y el tribunal le ordena su rectificación, ellos no cumplen por lo que hay que insistirles y uno pierde tiempo en la tramitación de causas.

k) ¿Tiene conocimientos de tramitación de causas penales?

R: Si.

l) ¿Cuándo le corresponde turno los fines de semana o algún feriado, que le han encomendado en cuanto a la tramitación de causas penales?

R: Grabar audiencias, tramitar causas, confeccionar oficios, etc. Lo hago todo ya que se tramitan causas penales.

m) ¿Según Ud. cuáles serían los puntos críticos en cuanto a lo administrativo en la tramitación de causas penales?

R: Lo principal son los plazos de cumplimiento de sentencias.

l) ¿Cuál es el procedimiento que utilizan para el despacho de citaciones?

R: Una vez firmada la resolución por SS., las imprimo y envío al mesón para que sean retiradas por carabineros al día siguiente o subsiguiente, para que ellos notifiquen.

m) ¿Cuál es el procedimiento que utilizan para el ingreso de causas y/o solicitudes?

R: Recibo la causa o solicitud la que tengo que escanear para la tramitación respectiva.

n) ¿Cuál es el procedimiento que utilizan para controlar y dar cumplimiento al plazo previsto en el artículo 468 del CPP?

R: Se registran sólo apuntándolos en este “taco calendario” (indica el escritorio), pero igual hay atrasos en el cumplimiento.

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Carolina Padilla Silva

Entrevistado: 2

- a) ¿Usted conoce de que se trata y cuál es el objetivo de los procesos administrativos?

R: Si conozco los procesos administrativos y su objetivo es ayudar en el trabajo.

- b) ¿Usted conoce la utilidad que prestan en la ejecución de las actividades los procesos administrativos?

R: Si su finalidad es utilizarlos para dar una mayor transparencia y cumplir con los normas.

- c) ¿Existen en el área penal del Juzgado, procesos administrativos que indiquen el proceder en la tramitación de causas?

R: Solo el curso del Siag que hice.

- d) ¿Usted considera lento y/o burocrático el proceso que actualmente utiliza para la tramitación de causas criminales?

R: El sistema informático es lento en algunos horarios cuando se esta tramitando en el SIAG.

- e) ¿En qué trámite y cuánto es el tiempo (en minutos) que demora actualmente en el cumplimiento de la tramitación más sencilla de causas penales y el tiempo que más demora, en qué?

R: Hay muchos papeles que se reciben que quita el tiempo, ya que hay que escanear, imprimir, sacar fotocopia etc.

- f) ¿Cuáles de los procesos administrativos que aplica actualmente en la tramitación de causas penales, le llevan generalmente a cometer errores?

R: No podría decir porque yo llevo muy poco tiempo tramitando.

- g) ¿Usted considera que alguno de los procesos que emplea en la actualidad en la tramitación de causas penales, le son muy complejos? ¿Cuáles?

R: Como estoy aprendiendo todos me parecen complejos

- h) ¿Usted considera que alguno de los procesos que utiliza en la actualidad en la tramitación de causas penales, es un cuello de botella y el trabajo se acumula en espera de llegar al final?

R: La falta de control en los procedimientos, se van acumulando causas y los plazos de cumplimiento vencieron y no nos damos cuenta.

- i) ¿Tiene conocimientos de tramitación de causas penales?

R: Muy poco ya que llevo poco en la sección penal del Tribunal.

- j) ¿Cuándo le corresponde turno los fines de semana o algún feriado, que le han encomendado en cuanto a la tramitación de causas penales?

R: Grabar audiencia, confeccionar actas y oficios.

- k) ¿Según UD. cuáles serían los puntos críticos en cuanto a lo administrativo en la tramitación de causas penales?

R: Sería lo referente a plazos de los cumplimientos de sentencia.

- l) ¿Cuál es el procedimiento que utilizan para el despacho de citaciones?

R: Confeccionada las citaciones y firmada la resolución por la magistrado, son impresas y dejadas para en el mecón para el retiro por Carabineros al día siguiente o subsiguiente, para el cumplimiento.

- m) ¿Cuál es el procedimiento que utilizan para el ingreso de causas y/o solicitudes?

R: Me entregan la documentación y la tengo que escanear para tramitarla.

- n) ¿Cuál es el procedimiento que utilizan para controlar y dar cumplimiento al plazo previsto en el artículo 468 del CPP?

R: Se registran apuntándolos en el “taco calendario” que tenemos acá (apunta el escritorio) pero igual hay atrasos en el cumplimiento.

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Marissela Castillo Solorza

Entrevistado: 3

- k) ¿Usted conoce de que se trata y cuál es el objetivo de los procesos administrativos?

R: SI, en un curso de inicio en el Poder Judicial me enseñaron sobre manuales y procesos.

- l) ¿Usted conoce la utilidad que prestan en la ejecución de las actividades los procesos administrativos?

R: SI. Por lo que me explicaron en dicho curso.

- m) ¿Existen en el área penal del Juzgado, procesos administrativos que indiquen el proceder en la tramitación de causas?

R: NO.

- n) ¿Usted considera lento y/o burocrático el proceso que actualmente utiliza para la tramitación de causas criminales?

R: SI. Muy lento en algunos casos.

- o) ¿En qué trámite y cuánto es el tiempo (en minutos) que demora actualmente en el cumplimiento de la tramitación más sencilla de causas penales y el tiempo que más demora, en qué?

R: 5 minutos si la causa está en el tribunal para otorgar copia de acta o audio. Y Una semana en dar copia de audio o acta si la causa está archivada.

- p) ¿Cuáles de los procesos administrativos que aplica actualmente en la tramitación de causas penales, le llevan generalmente a cometer errores?

R: SI. Error al redactar actas tomando copia de otra en donde se queda impreso el ruc de otra causa.

- q) ¿Usted considera que alguno de los procesos que emplea en la actualidad en la tramitación de causas penales, le son muy complejos? ¿Cuáles?

R: NO

- r) ¿Usted considera que alguno de los procesos que utiliza en la actualidad en la tramitación de causas penales, es un cuello de botella y el trabajo se acumula en espera de llegar al final?

R: SI. Solicitudes que ingresan al Tribunal en forma física.

- s) ¿Tiene conocimientos de tramitación de causas penales?

R: SI.

- t) ¿Cuándo le corresponde turno los fines de semana o algún feriado, que le han encomendado en cuanto a la tramitación de causas penales?

R: Grabar, tramitar causas en SIAGJ, confeccionar acta, oficios.

- u) ¿Según UD. cuáles serían los puntos críticos en cuanto a lo administrativo en la tramitación de causas penales?

R: Encuentro que no los hay. Además que tramito sólo una parte del proceso penal.

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Carolina Padilla Silva

Entrevistado: 4

- a) ¿Usted conoce de que se trata y cuál es el objetivo de los procesos administrativos?

SI.

- b) ¿Usted conoce la utilidad que prestan en la ejecución de las actividades los procesos administrativos?

SI, PARA MEJORAR EL SISTEMA.

- c) ¿Existen en el área penal del Juzgado, procesos administrativos que indiquen el proceder en la tramitación de causas?

NO.

d) ¿Usted considera lento y/o burocrático el proceso que actualmente utiliza para la tramitación de causas criminales?

SI, PORQUE EL SISTEMA COMPUTACIONAL ES LENTO.

e) ¿En qué trámite y cuánto es el tiempo (en minutos) que demora actualmente en el cumplimiento de la tramitación más sencilla de causas penales y el tiempo que más demora, en qué?

NO TRAMITO CAUSAS PENALES, PERO POR LO QUE HE VISTO UNA COLEGA EL OTRO DÍA SE DEMÒ 15 MINUTOS EN INGRESAR UNA SOLICITUD.

f) ¿Cuáles de los procesos administrativos que aplica actualmente en la tramitación de causas penales, le llevan generalmente a cometer errores?

NO YA QUE SÓLO HE TRAMITADO EN TURNOS QUE ME HA TOCADO HACER, Y ES SIEMPRE LO MISMO.

g) ¿Usted considera que alguno de los procesos administrativos que emplea en la actualidad en la tramitación de causas penales, le son muy complejos? ¿Cuáles?

NO TRAMITO DIARIAMENTE CAUSAS PENALES, ASÍ QUE NO LO SABRÍA.

h) ¿Usted considera que alguno de los procesos que utiliza en la actualidad en la tramitación de causas penales, es un cuello de botella y el trabajo se acumula en espera de llegar al final?

IGUAL QUE LA ANTERIOR.

i) ¿Tiene conocimientos de tramitación de causas penales?

R: SI, ya que soy funcionaria antigua del Poder Judicial.

j) ¿Cuándo le corresponde turno los fines de semana o algún feriado, que le han encomendado en cuanto a la tramitación de causas penales?

R: De todo, grabar, tramitar causa, confeccionar acta, etc.

k) ¿Según UD. cuáles serían los puntos críticos en cuanto a lo administrativo en la tramitación de causas penales?

R: En la actualidad sólo tramito causas de familia y en cuanto a lo penal sólo lo hago en los turnos, pero es poco. Así que no sabría en la actualidad cuales son los puntos críticos.

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Carolina Padilla Silva

Entrevistado: 6

- a) ¿Usted conoce de que se trata y cuál es el objetivo de los procesos administrativos?

R: SI

- b) ¿Usted conoce la utilidad que prestan en la ejecución de las actividades los procesos administrativos?

R: SI, SON ÚTILES PORQUE MEJORA EL TRABAJO.

- c) ¿Existen en el área penal del Juzgado, procesos administrativos que indiquen el proceder en la tramitación de causas?

R: NO

- d) ¿Usted considera lento y/o burocrático el proceso que actualmente utiliza para la tramitación de causas criminales?

R: NO TRAMITO CAUSAS PENALES

- e) ¿En qué trámite y cuánto es el tiempo (en minutos) que demora actualmente en el cumplimiento de la tramitación más sencilla de causas penales y el tiempo que más demora, en qué?

R: NO TRAMITO CAUSAS PENALES

- f) ¿Cuál de los procesos administrativos que aplica actualmente en la tramitación de causas penales, le llevan generalmente a cometer errores?

NO TRAMITO CAUSAS PENALES

- g) ¿Usted considera que alguno de los procesos que emplea en la actualidad en la tramitación de causas penales, le son muy complejos? ¿Cuáles?

R: NO TRAMITO CAUSAS PENALES

- h) ¿Usted considera que alguno de los procesos que utiliza en la actualidad en la tramitación de causas penales, es un cuello de botella y el trabajo se acumula en espera de llegar al final?

R: NO TRAMITO CAUSAS PENALES

i) ¿Tiene conocimientos de tramitación de causas penales?

R: NO, SÓLO LO DE TURNO.

j) ¿Cuándo le corresponde turno los fines de semana o algún feriado, que le han encomendado en cuanto a la tramitación de causas penales?

R: POR INSTRUCCIONES DE LA SRA. JUEZ, INGRESAR CAUSAS CON DETENIDOS, GRABAR AUDIENCIAS, TRANSCRIBIR ACTAS Y HACER OFICIOS.

k) ¿Según Ud. cuáles son los puntos críticos en cuanto a lo administrativo en la tramitación de causas penales?

NO LO SE, PORQUE NO TRAMITO CAUSAS PENALES.

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Carolina Padilla Silva

Entrevistado: 5

a) ¿Usted conoce de que se trata y cuál es el objetivo de los procesos administrativos?

NO

b) ¿Usted conoce la utilidad que prestan en la ejecución de las actividades los procesos administrativos?

SI, PARA SIMPLIFICAR EL TRABAJO.

c) ¿Existen en el área penal del Juzgado, procesos administrativos que indiquen el proceder en la tramitación de causas?

NO

d) ¿Usted considera lento y/o burocrático el proceso que actualmente utiliza para la tramitación de causas criminales?

ES LENTO PORQUE HAY PROBLEMAS EN EL SISTEMA COMPUTACIONAL.

- e) ¿En qué trámite y cuánto es el tiempo (en minutos) que demora actualmente en el cumplimiento de la tramitación más sencilla de causas penales y el tiempo que más demora, en qué?

NO TRAMITO CAUSAS PENALES.

- f) ¿Cuáles de los procesos administrativos que aplica actualmente en la tramitación de causas penales, le llevan generalmente a cometer errores?

NO TRAMITO CAUSAS PENALES.

- g) ¿Usted considera que alguno de los procesos que emplea en la actualidad en la tramitación de causas penales, le son muy complejos? ¿Cuáles?

NO TRAMITO CAUSAS PENALES.

- h) ¿Usted considera que alguno de los procesos que utiliza en la actualidad en la tramitación de causas penales, es un cuello de botella y el trabajo se acumula en espera de llegar al final?

NO TRAMITO CAUSAS PENALES.

- i) ¿Tiene conocimientos de tramitación de causas penales?

SI, PORQUE HACE UN TIEMPO ATRÁS TRABAJÉ EN EL ÀREA PENAL.

- j) ¿Cuándo le corresponde turno los fines de semana o algún feriado, que le han encomendado en cuanto a la tramitación de causas penales?

NO ME HA TOCADO NADA.

- k) ¿Según Ud. cuáles serían los puntos críticos en cuanto a lo administrativo en la tramitación de causas penales?

R:- Llevar el control de los plazos de prisión preventiva.

- Controlar las notificaciones realizada a los intervinientes para asistencia a las audiencias.

- Plazo de cumplimiento de sentencias.

ANEXO 2



ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN

GUIA DE ENTREVISTA DE LA PRIMERA VISITA

Alumnas: Castillo Solorza, Marissela Georgianna

Padilla Silva, Carolina del Carmen

Profesor Guía: Aguirre Torres, Miguel Fernando

Tesis para optar al Título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública

Rancagua - 2010

GUIA DE ENTREVISTA EN PRIMERA VISITA

Fecha: 17 de ABRIL de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Marissela Castillo Solorza y Carolina Padilla Silva

Entrevistado: 4

a) ¿Cuántas personas trabajan actualmente en el tribunal?

R: La magistrado, Secretaria, 7 funcionarios y una consejera técnica que es exclusivamente para la sección familia.

b) ¿Cómo se trabaja en este tribunal para desarrollar las labores jurídicas?

R: Aquí se realiza el trabajo de acuerdo a lo que uno ha aprendido de los colegas más antiguos. Todo se registra de forma manual y a pesar que somos un Juzgado nuevo, es decir que nació con la Reforma Procesal Penal aún trabajamos en lo que se refiere a lo administrativo “igual que en el sistema antiguo”.

c) ¿Existen manuales o instructivos en el Tribunal que indique cómo desarrollar el trabajo?

R: No, no contamos con ningún manual que nos indique como hacer las cosas. Incluso se presentan problemas los fines de semana y festivos cuando hay que hacer turnos, ya que alguno de los funcionarios sabe muy poco en cuanto a tramitación de causas penales y todos nos hemos preocupado de aprender lo más urgente que es grabar y hacer una orden de ingreso o de libertad, pero sólo eso”.

d) ¿Qué deben realizar cuando les toca un turno y cuando se realiza?

R: Se hace turno todos los fines de semana y festivos y nos corresponde recibir detenidos para realizar la audiencia de control de detención y todo lo que emane de ella, ya sea orden de ingreso, oficios, etc. Y por supuesto, grabar la audiencia y dejar el acta hecha.

e) ¿Con qué problemas se enfrentan habitualmente en el turno?

R: El problema se presenta cuando las personas que les toca el turno, no tienen mucho conocimiento de tramitación penal y dejan la pega para los titulares, que tienen que completar la tarea, pesar que la magistrada tiene ordenes expresas que el turno no debe dejar nada pendiente. Lo que sí, siempre se hace lo urgente, como grabar una audiencia, dar orden de ingreso, de libertad o dejar sin efecto alguna orden de aprehensión.

ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS FUNCIONARIOS DEL JUZGADO DE LETRAS Y GARANTÍA DE PERALILLO.

Alumnas: Castillo Solorza, Marissela Georgianna

Padilla Silva, Carolina del Carmen

Profesor Guía: Aguirre Torres, Miguel Fernando

Tesis para optar al Título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública

Rancagua - 2010

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE FUNCIONES

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Carolina Padilla Silva

Entrevistado: 4

Preguntas:

c) ¿En qué sección del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo se desempeña?

R: En sección Familia

d) ¿Qué función debe desempeñar dentro del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo?

R:

1.- Ingreso de causas:

- Parte por violencia intrafamiliar y medidas de protección
- Denuncias directa en el tribunal (formularios)
- Demandas ordinarias (divorcio, relación directa regular, alimentos, investigación paternidad)

2.- Proveer las causas.

- Fijar audiencia.
- Realizar oficios
- Realizar calendario con la mediadora.
- Coordinar las evaluaciones con la redes de asistencia (Dam, Hogares, Pit tc)
- Oficiar a carabineros enviando citaciones para que realicen las notificaciones.
- Notificar por correo electrónico a los abogados y algunos intervinientes por intermedio de sus abogados.
- Confeccionar órdenes de arrestos y arraigo en los cuadernos de pago.

- Confeccionar estadística e inventarios.
- Actualizar los registros de sentencia y agregar copia de los fallos.

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE FUNCIONES

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Carolina Padilla Silva

Entrevistado: Consejera Técnica, asistente social.

Preguntas:

a) **¿En qué sección del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo se desempeña?**

R: En sección Familia

b) **¿Qué función debe desempeñar dentro del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo?**

R: La indicadas en el artículo 5ª de la Ley de Tribunales de Familia.

- Asesorar al Juez cuando es requerida en alguna materia.
- Asistir en audiencias de medidas de protección y violencia intrafamiliar.
- Asistir en audiencias de tramitación ordinaria, cuando lo requiera el juez.
- Análisis de informes periciales antes de la audiencia.
- Seguimientos de causas de violencia y medidas de protección:
- Hacer un análisis y evaluación de los informes recibido y por escrito se hace un informe al juez.
- Ayudar al juez en las audiencias en la parte psicosocial.
- Hacer evaluaciones a medidas cautelares, si existe situación de riesgo, se comunica a la magistrada.
- Todos los informes son manuales, no hay plantilla ya que ninguno es igual a otro.
- Realiza coordinaciones con las red del sename, instituciones.
- Hacer visitas con la juez a Hogares (2 veces por año) y a instituciones de la comuna.

- Elaboración de calendarios de audiencias diarias con los intervinientes, calendarios mensuales.
- Ingreso de causas nuevas. (se inician mediante parte de carabineros, denuncias directas que se hacen en el tribunal, por oficios, cuando son medidas de protección de colegios o consultorios).

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE FUNCIONES

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Carolina Padilla Silva

Entrevistado: 6

Preguntas:

a) ¿En qué sección del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo se desempeña?

R: En sección civil.

b) ¿Qué función debe desempeñar dentro del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo?

Funciones sección civil:

- Proveer demandas contenciosas, voluntarias, pedimentos mineros.
- Ingreso de causas nuevas en forma manual.
- Confeccionar el estado diario
- Confeccionar proyectos de incidentes.
- Realizar parte expositiva de la sentencia
- Preparar causa que debe ser remitida a la Itma. Corte de Apelaciones.
- Confección de estadísticas, estados mensuales, inventarios
- Actualizar los registros mensuales de sentencia.

Funciones sección Laboral:

Sistema antiguo:

- Proveer solicitudes presentadas físicamente al Tribunal.
- Preparar causas que deben ser enviadas a Itma. Corte de Apelaciones

Sistema laboral nuevo:

- Proveer demandas y solicitudes que ingresan al Tribunal vía interconexión, utilizando plantillas previamente confeccionadas.
- Practicar notificaciones a las partes por correo electrónico
- Confeccionar la agenda de audiencia.
- Preparar causas que deben ser enviadas a ltma. Corte de Apelaciones

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE FUNCIONES

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Marissela Castillo Solorza

Entrevistado: 5

Preguntas:

a) ¿En qué sección del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo se desempeña?

R: En Atención de Público

b) ¿Qué función debe desempeñar dentro del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo?

- Es responsable de la atención de todo el Público que llega al Juzgado.
- Entrega información a los usuarios respecto al estado de las causas.
- Recibir denuncias por alimentos y regulación de visitas.
- Recepcionar, registrar y hacer entrega de toda la documentación que ingresa al Tribunal durante la jornada diaria, de acuerdo a las instrucciones dadas.
- Comunicar a las partes las resoluciones requeridas.
- Confeccionar el correo diario
- Confeccionar el estado diario de las secciones civil, laboral y familia.
- Recibir causas, querellas y todo tipo de solicitudes dirigidas al Juzgado.
- Entrega de causas civiles, laborales y familia a las partes para su revisión.
- Atención especial a los citados cuando son victimas, testigos e imputados para que no ocurran incidentes en el Juzgado.

- Entregar correspondencia por mano a entidades que se encuentran cerca del Tribunal (Registro Civil, Consultorio, Municipalidad, Juzgado de Policía Local, Chilexpres y Bancos).
- Guiar a alumnos en práctica.
- Despachar correspondencia debidamente registrada a carabineros e Investigaciones.
- Llevar un registro de órdenes de arresto
- Registrar causas remitidas a la I. Corte de Apelaciones de Rancagua.
- Sacar fotocopias.

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE FUNCIONES

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Marissela Castillo Solorza

Entrevistado: 3

Preguntas:

a) ¿En qué sección del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo se desempeña?

R: En sala de audiencias

b) ¿Qué función debe desempeñar dentro del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo?

- Grabar todas las audiencias que se realizan en el Juzgado, ya sean de sección penal, laboral o familia.
- Tramitar todas las causas en el sistema computacional, según sea la materia.
- Elaborar para cada audiencia que se realiza, un acta en la que queda constancia por escrito de lo acontecido en audiencia.
- Respaldo semanalmente el sistema de grabación de todas las audiencias que hayan realizado.
- Otorgar copia de audio a quienes lo soliciten
- Otorgar copia de acta a quienes lo soliciten

- Verificar que los intervinientes de cada audiencia se encuentren en dependencias del Tribunal y en espera de ser llamados a la audiencia.

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE FUNCIONES

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Marissela Castillo Solorza

Entrevistado: 1

Preguntas:

a) **¿En qué sección del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo se desempeña?**

R: En sección Penal

b) **¿Qué función debe desempeñar dentro del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo?**

- Recepción de detenidos con orden de aprehensión pendiente (con causa existente previamente), provenientes de Carabineros, Investigaciones o en tránsito(por orden de otro Tribunal del país):
Preparar las audiencias de la sección penal programadas por el Tribunal.
- Ingreso de causas nuevas en el SIAGJ (sistema de apoyo a la gestión judicial) allegadas al Juzgado vía mesón.
- Tramitar causas en etapa de cumplimiento (art. 468 CPP), según cada procedimiento, ya sea:
 - Procedimiento Simplificado o Procedimiento Abreviado.
 - Cumplir con el envío del Auto de Apertura al tribunal Oral respectivo
- Tramitar causas en las que se presente incumplimiento de pena por parte de algún sentenciado.
 - Confeccionar citaciones y pedir cuenta a carabineros del cumplimiento de ésta.
 - Agendar audiencias
 - Practican las notificaciones vía mail a Fiscal y Defensor.

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE FUNCIONES

Fecha: 30 de junio de 2010

Lugar: Santa Cruz, Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo

Entrevistador: Carolina Padilla Silva

Entrevistado: 2

Preguntas:

a) ¿En qué sección del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo se desempeña?

R: En sección Penal

b) ¿Qué función debe desempeñar dentro del Juzgado de Letras y Garantía de Peralillo?

- **R:** Recepción de detenidos con orden de aprehensión pendiente (con causa existente previamente), provenientes de Carabineros, Investigaciones o en tránsito(por orden de otro Tribunal del país):
Preparar las audiencias de la sección penal programadas por el Tribunal.
- Ingreso de causas nuevas en el SIAGJ (sistema de apoyo a la gestión judicial) allegadas al Juzgado vía mesón.
- Tramitar causas en etapa de cumplimiento (art. 468 CPP), según cada procedimiento, ya sea:
 - Procedimiento Simplificado o Procedimiento Abreviado.
 - Cumplir con el envío del Auto de Apertura al tribunal Oral respectivo
 - Tramitar causas en las que se presente incumplimiento de pena por parte de algún sentenciado.
 - Confeccionar citaciones y pedir cuenta a carabineros del cumplimiento de ésta.
 - Agendar audiencias
 - Practicar las notificaciones vía mail a Fiscal y Defensor.

