

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Implementación de un Sistema de Información de Gestión Documental (SIGD) para mejorar la eficiencia del Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda”

Proyecto Aplicado de Intervención para optar al título de Administrador Público de la Universidad Mayor.

Alumnos : Mabel A. Cifuentes Rojas.

Franco A. Maldonado Monsálvez.

Profesor Guía : Sr. Francisco Adrián Oliva López.

Ciudad y Año : Santiago, 29 de junio de 2024.

AGRADECIMIENTOS:

Queridos padres, esposa y pareja, hijos, compañeros y profesores:

Al finalizar este viaje lleno de desafíos, logros y aprendizajes, queremos expresar nuestra más profunda gratitud. Su presencia y apoyo han sido los pilares que nos han sostenido en cada paso del camino.

A nuestros padres: Su sabiduría, amor y apoyo incondicional han sido nuestra fortaleza. Gracias por creer en nosotros y por ser nuestros eternos héroes y compañeros de vida.

A nuestros cónyuges o parejas: Su amor, comprensión y paciencia nos han acompañado en este viaje. Gracias por ser nuestro refugio y por compartir cada momento, tanto los triunfos como los desafíos.

A Nuestros Hijos: Pequeños soles que iluminan nuestras vidas, ustedes han sido nuestra inspiración. Sus risas, miradas curiosas y amor incondicional nos han recordado por qué luchamos cada día. Gracias por enseñarnos a ver el mundo con ojos nuevos.

A Nuestros Compañeros: Amigos, ustedes han sido cómplices en esta aventura. Juntos hemos compartido risas, noches de estudio, celebraciones y también momentos de incertidumbre. Gracias por ser nuestro refugio y por formar parte de nuestra historia.

A Nuestros Profesores: Maestros, su sabiduría y paciencia nos han guiado. Sus enseñanzas han trascendido las aulas y se han convertido en herramientas para la vida. Gracias por desafiarnos, por inspirarnos y por creer en nuestro potencial.

En este punto de partida, miramos atrás con gratitud y hacia adelante con esperanza. Este viaje no ha sido solo nuestro, sino de todos los que nos han acompañado. Cada uno de ustedes han dejado una huella imborrable en nuestros corazones.

¡Gracias por ser parte de nuestro viaje!

INDICE:

RESUMEN.....
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	2
1.1 Tecnologías y sistemas de información:.....	2
1.1.1 Sistema de Información Gestión Documental:	3
1.1.2 Alternativas para adquisición de Software:.....	4
1.2 Descripción general de un sistema de gestión documental integral:	5
1.2.1 Definición de requerimientos de información para la Gestión documental para el Juzgados de Policía Local de Sierra Gorda:	6
1.2.2. Requerimientos Servicios Web nivel usuario:	7
1.2.3. Pago en línea infractores:	8
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
2.1 Configuración Organizativa de la Municipalidad de Sierra Gorda:.....	10
2.1.1 Juzgado Policía Local:.....	11
2.1.2 Organización y objeto de estudio:.....	13
2.1.3 Procesos del Juzgado de Sierra Gorda.....	13
2.2 Descripción situación actual de gestión documental:	13
2.2.1 Documentos asociados al proceso:.....	14
2.2.2 Falencias que en la actualidad acusan al sistema de seguimiento de causas:	15
2.3 Software utilizado en la actualidad por el Juzgado Policía Local:.....	17
2.4 Requerimientos de información por los actores involucrados:	18
2.4.1 Requerimiento de información por los actores involucrados.....	21
2.4.2 Requerimientos de información del Juez de Policía Local:.....	21
2.4.3 Requerimientos de información de los Actuarios:	21
2.4.4 Requerimientos de información de los usuarios:	22
CAPÍTULO III, INCORPORACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA TRAZABILIDAD DE DOCUMENTACIÓN.....	23

3.1 Descripción situación óptima:	23
3.2 Evaluación de alternativas: Modificar SI o adquisición de uno nuevo.	24
3.2.1 Propuesta N°1: Cas Chile Implementará las mejoras tecnológicas al sistema.	24
3.2.2 Opciones de la administración para incorporar Propuesta Nro. 1.	25
3.3 Propuesta Nro. 2: Implementación de un nuevo Sistema de Gestión de Documentación o sumarse a la implementación del sistema utilizado por otros juzgados civiles Sistema Informático de Tramitación de Tribunales Civiles (SITCI).	26
3.3.1 Licitación Corporación Administrativa del poder judicial	27
3.3.2 Opciones de la administración para incorporar Propuestas N°2	29
CAPITULO IV, EXPERIENCIA COMPARADA Y CONSIDERACIONES LEGALES	30
4.1 Experiencia comparada:	30
4.2 Consideraciones Legales y Cumplimiento Normativo:	31
CONCLUSIÓN	33
ANEXO 1	35
BIBLIOGRAFÍA	52

SOLO USO ACADÉMICO

RESUMEN

A lo largo de los años, la Municipalidad de Sierra Gorda ha añadido limitadamente nuevas tecnología a los procesos del Juzgado de Policía Local. Esto ha producido una acumulación excesiva de documentos en formato papel que hace dificultosa su búsqueda, tramitación, celeridad y, adicionalmente, conlleva a una pérdida de tiempo para los contribuyentes, litigantes y para el personal que se desempeña en el tribunal.

Este proyecto, a raíz de la problemática del Juzgado Policía Local de Sierra Gorda, tiene como objetivo la implementación de un Sistema de Información para la Gestión Documental (SIGD), buscando optimizar la eficiencia operativa del tribunal. En este sentido, este sistema facilitará una gestión más eficiente de los documentos electrónicos que se generan, abarcando procesos como el registro, la digitalización, el almacenamiento y la consulta en línea de estos, facilitando la interacción con los usuarios.

En relación con lo anterior, se llevará a cabo un análisis de viabilidad que permitirá ajustar el SIGD a las necesidades concretas del juzgado. Para ello, se empleará una metodología cualitativa, en el sentido de recopilar, por medio de una encuesta, experiencias y opiniones de abogados, usuarios en general y personal administrativo, entregando un enfoque destinado a comprender de manera más profunda las necesidades actuales y los desafíos que enfrenta el tribunal, con el fin de mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad a los servicios judiciales que se ofrecen.

El propósito central de esta iniciativa es reforzar la capacidad del juzgado para servir de manera más efectiva a la comunidad, asegurando que la administración de justicia sea más ágil y accesibles para todos los ciudadanos.

INTRODUCCIÓN

El Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda desempeña un papel crucial en la administración de justicia a nivel local (comunal). Su competencia abarca una amplia gama de casos; Ley de tránsito, Ley de alcoholes, Infracción a las ordenanzas, Ley del consumidor, Ley Rentas Municipales, Ley de Urbanismo y construcción, Ley Vigilancia o seguridad privada, Ley de copropiedad, Ruidos molestos, Ley de Pesca, Ley sobre votaciones populares, Ley de tenencia responsable de mascotas, pesajes relacionados con el Ministerio de Obras Públicas (MOP), Disensiones, entre otros. Sin embargo, a pesar de su relevancia, estos juzgados enfrentan desafíos significativos en términos de eficiencia y transparencia.

En la era de la digitalización y la automatización, la dependencia en la documentación física sigue siendo una realidad para muchos juzgados de policía local, ya que la acumulación de expedientes impresos en papel puede dificultar el acceso y la recuperación de información, lo que afecta la agilidad en la tramitación de causas, lo cual puede limitar la transparencia y la eficiencia en la administración de justicia.

Este proyecto surge como respuesta a esta problemática identificada, por tal motivo, una de las soluciones es la implementación de un Sistema de Información de Gestión Documental (SIGD) adaptado a las necesidades específicas del Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda, teniendo como objetivo; mejorar la gestión documental, facilitar el acceso a la información y garantizar la transparencia en los procesos judiciales.

A lo largo de este trabajo, se consideran aspectos legales, técnicos y operativos para garantizar una solución integral y efectiva, para fortalecer la administración de justicia en el ámbito local y a mejorar la calidad de los servicios judiciales ofrecidos por el Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

El objetivo de este capítulo es introducir los conceptos fundamentales y sistemas de tecnología de la información, se proporcionará una introducción a los sistemas de información de gestión documental, con un enfoque particular en aquellos relacionados con la gestión de documentos. Posteriormente, se explorarán las alternativas para la modernización del software, la evaluación de productos de software y, finalmente, la definición de los requisitos de información para la gestión de documentos en el juzgado de policía local.

1.1 Tecnologías y sistemas de información:

La tecnología de la información (TI)¹ ha tenido un impacto significativo en la operación de las organizaciones modernas, debido a la serie de beneficios claves que presentan, dentro de los cuales se incluyen la automatización de procesos, la provisión de información relevante para la toma de decisiones y la ventaja competitiva.

La tecnología de la información (TI) abarca diversas áreas, como la computación, las comunicaciones y el procesamiento de datos, siendo sus elementos principales los siguientes:

- **Recursos humanos:** Referente al personal que se encuentra capacitado para diseñar, implementar y mantener sistemas de TI.
- **Equipamiento:** Hardware como computadoras, servidores, dispositivos de red y dispositivos móviles.
- **Recursos financieros:** El presupuesto necesario para adquirir y mantener la infraestructura de TI.

¹ *Tecnología de la información (TI): Se usa a menudo para referirse a cualquier forma de hacer cómputo, es decir para calcular o averiguar un resultado, un valor o la medida de algo, comparando cantidades o datos y el análisis de las relaciones que pueden existir entre unos y otros.*

- **Infraestructura material:** Las instalaciones físicas, como centros de datos y redes.
- **Factores sociales:** Consideraciones legales, regulaciones y políticas que afectan la implementación de TI.
- **Contenidos de la información:** Datos y aplicaciones que se gestionan a través de sistemas de TI.
- **Software:** Programas y aplicaciones que permiten el procesamiento y la gestión de datos.

La planificación y gestión de la infraestructura de TI es una tarea compleja que requiere conocimientos en ciencia de la computación, gestión y habilidades interpersonales. Los profesionales en esta materia deben evaluar las fortalezas y debilidades de los sistemas de red, considerar la seguridad de los datos y capacitar al personal para su uso eficiente.

Algunas preguntas comunes al utilizar estos sistemas incluyen: ¿qué tan confiables son los datos?, ¿cómo se puede capacitar al personal?, ¿cuál es la eficiencia y eficacia de su uso? y ¿cuáles son los riesgos de seguridad?

En última instancia, estos profesionales desempeñan un papel crucial al brindar soporte, adaptación y mantenimiento de los sistemas informáticos, asegurando un entorno seguro y satisfaciendo las necesidades de información de la organización.

1.1.1 Sistema de Información Gestión Documental:

El Sistema de Información de Gestión Documental (SIGD) desempeña un papel crucial en la administración de documentos electrónicos. Algunas de sus funciones claves incluyen la digitalización, anexión desde aplicaciones ofimáticas² (oficina e informática), separación, almacenamiento, consulta y preservación de documentos.

² *Ofimáticas: Conjunto de materiales y programas informáticos que se aplican al trabajo de oficina.*

Cuando se trata de la digitalización de documentación que debe ser administrada por el Juzgado de Policía Local, es importante considerar ciertas exigencias:

1. **Flexibilidad:** El SIGD debe adaptarse a la variedad de entidades que lo utilizan. Esto significa que debe ser versátil y capaz de manejar diferentes tipos de documentos y flujos de trabajo.
2. **Apertura:** El sistema debe ser abierto y permitir su integración con otros sistemas, facilitando la interoperabilidad y la transferencia de datos entre diferentes plataformas.
3. **Seguridad:** La seguridad es fundamental. El SIGD debe garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso a los documentos, aplicando medidas como autenticación, cifrado y control de acceso.

1.1.2 Alternativas para adquisición de Software:

1. **Licitaciones Públicas (LP):** La Municipalidad de Sierra Gorda, como institución pública, debe seguir la Ley de Compras Públicas N° 19.886. Esto implica realizar una licitación pública como regla general y obligatoria para adquisiciones mayores o iguales a 1.000 UTM.

La empresa oferente debe cumplir con los estándares técnicos y económicos para diseñar, desarrollar, implementar y/o mantener el sistema de información requerido por la Municipalidad y el Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda.

2. **Compra de Software Existente:** Adquirir un software ya existente en el mercado presenta la dificultad de adaptación, en el sentido que, no cubriría la totalidad de exigencias técnicas que tiene en particular el Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda.

- 3. Solicitud de un Nuevo Diseño de Software:** Solicitar un nuevo diseño de software implicaría un mayor gasto, inversión de tiempo en la implementación y capacitación del personal. Sin embargo, esta opción sería la mejor que podría adquirir el municipio para cubrir las necesidades actuales del juzgado.

En este contexto, la licitación pública es la mejor opción para garantizar una selección transparente y eficiente del software necesario.

1.2 Descripción general de un sistema de gestión documental integral:

Un sistema de gestión documental integral es esencial para una institución, ya que optimiza la eficiencia, la seguridad y la trazabilidad en el manejo de la información en todas las áreas. A continuación, se detallan los aspectos clave de este sistema:

- 1. Transversalidad Institucional:** El sistema debe ser considerado como una herramienta que abarca toda la organización, ya que, a través de él, se gestionan todas las tramitaciones formales, tanto internas como aquellas relacionadas con la comunidad.
- 2. Comunicación y Resoluciones:** Cada dirección, unidad o departamento institucional utiliza el sistema para enviar y recibir tramitaciones. Las resoluciones tomadas (respuestas) se comunican a través de esta plataforma.
- 3. Documentación Electrónica:** El software debe permitir la disposición de documentación electrónica en formatos como Word, PDF, JPG y otros, facilitando el manejo de la documentación física en archivos centrales y garantizar que toda la tramitación se realice con documentación electrónica.
- 4. Integración con Firma Electrónica:** Por último, el sistema debe ser compatible con procesos de firma electrónica, asegurando la validez legal de los documentos generados.

1.2.1 Definición de requerimientos de información para la Gestión documental para el Juzgados de Policía Local de Sierra Gorda:

Para optimizar la gestión documental en los Juzgados de Policía Local, se deben establecer requerimientos específicos en aspectos claves como:

1. Oficina de Partes:

- Esta unidad municipal es usuaria del sistema y debe ser identificada en el sistema con un ingreso restringido.
- Solo los encargados de la oficina tienen acceso para agregar nuevos registros y usuarios.

2. Requerimientos Específicos:

- **Número Único de Seguimiento:** Cada proceso documental debe contar con un número único que lo identifique, el cual sirve tanto para el registro interno como para el usuario, además este número debe ser correlativo, a fin de realizar seguimiento en los distintos departamentos.
- **Asignación de Persona o Unidad:** Identificación del encargado o unidad responsable del trámite.
- **Materia de Solicitud de Ingreso:** Descripción de la materia del documento.
- **Tipo de Acción o Trámite:** Especificación de la acción o procedimiento relacionado con el documento.

3. Solución Integral de Gestión Documental:

- El sistema debe manejar grandes volúmenes de datos.
- Debe permitir la creación, administración, seguimiento y control de actividades mediante flujos de trabajo automatizados.
- Debe incluir un sistema de recuperación automática de información.

4. Incorporación de Tecnología de la Información (TI):

Un sistema de gestión documental eficiente y automatizado mejorará la operatividad del juzgado y facilitará la manipulación digital de la información.

- Los juzgados deben compartir información con actores internos y externos.
- Se debe digitalizar toda la documentación existente. Ejemplo: digitalización de causas para evitar traslados físicos. Esto, permitirá que la secretaria abogada acceda a las causas de manera inmediata, agilizando la toma de audiencias y la realización de oficios pertinentes, independientemente que el juzgado opere con un procedimiento antiguo, donde muchos documentos aún son recepcionados y entregados por el mesón.
- El Juez recibirá la causa escaneada en el menor tiempo posible.

1.2.2. Requerimientos Servicios Web nivel usuario:

Para mejorar la eficiencia y la accesibilidad en la gestión de tramitaciones, se proponen los siguientes requerimientos para los servicios web:

1. Sitio Web de Consulta de Tramitaciones:

- Creación de un sitio web que permita a los usuarios consultar el estado de sus tramitaciones.
- El sitio debe mostrar todos los procesos, incluyendo la visualización de información ingresada por los usuarios. (oficios, pruebas, etc.)

2. Acceso por Identificación Personal:

- Los usuarios podrán acceder al sistema utilizando su **RUN** (Rol Único Nacional), número de trámite o Rol de la causa entregado en el mesón del tribunal, validado con su clave única, facilitando la búsqueda y seguimiento de sus tramitaciones de manera individualizada.

3. Información Detallada de la Tramitación:

- El sistema proporcionará información sobre las etapas en que se desarrolla la tramitación, respecto al estado de la causa y resoluciones de esta.

- Se mostrarán los departamentos por los que ha pasado el proceso, brindando una visión completa de su recorrido.

Estos requerimientos permitirán una gestión más transparente y eficiente de las tramitaciones, mejorando la experiencia de los usuarios y agilizando los procesos administrativos.

1.2.3. Pago en línea infractores:

La implementación de un sistema de pago en línea agilizará el proceso de pago de infracciones y ofrecerá mayor comodidad a los usuarios.

Proceso de Implementación

Para facilitar el pago de infracciones, se propone un sistema de pago en línea. A continuación, se detallan los pasos para su implementación:

1. Análisis de Requisitos:

- Identificar las necesidades específicas del municipio de Sierra Gorda y del tribunal de esa comuna, en relación con el proceso de pago de infracciones.
- Definir los flujos de trabajo y los procesos judiciales que se digitalizarán.

2. Desarrollo de la Herramienta:

- Diseñar e implementar una plataforma web o aplicación que permita:
 - Cargar la información sobre las infracciones.
 - Consultar el estado de las infracciones por parte de los infractores.
 - Seguimiento de los casos judiciales relacionados con las infracciones.

3. Capacitación del Personal:

- Proporcionar manuales y recursos de capacitación para garantizar un uso eficiente.

4. Prueba Piloto:

- Realizar una prueba piloto con un grupo reducido de casos.
- Evaluar la eficiencia y la usabilidad de la herramienta en condiciones reales.

5. Implementación Completa:

- Lanzar la herramienta para su uso generalizado por parte de los infractores.
- Monitorear su funcionamiento y realizar ajustes según sea necesario para mejorar la experiencia del usuario.

SOLO USO ACADÉMICO

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

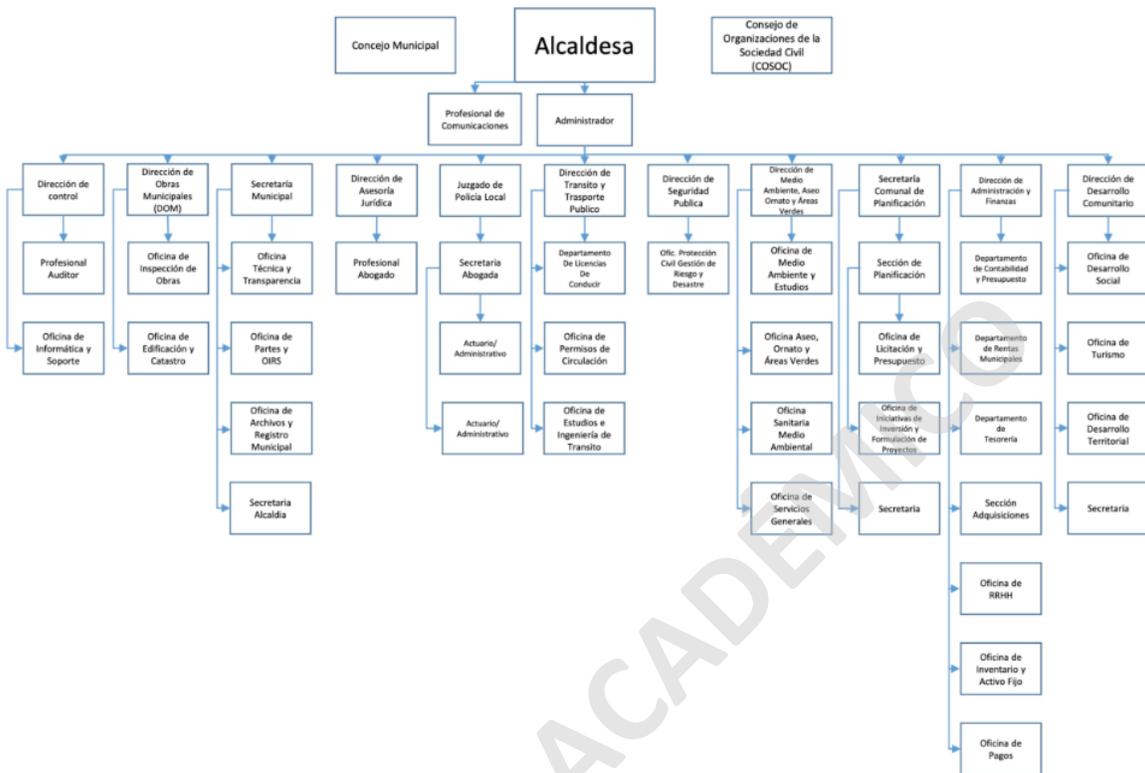
El presente capítulo tiene como propósito describir la entidad que es objeto de estudio, comenzando por la I. Municipalidad de Sierra Gorda, pasando al juzgado de policía local (específicamente el Juzgado Policía Local de Sierra Gorda), las materias que tratan, los procesos que se llevan a cabo en su interior, el cómo funciona el sistema de información de gestión documental que utilizan en la actualidad, cuáles son sus falencias, cuáles son los documentos asociados al proceso. Todo esto nos llevará a describir a la empresa Cas Chile (encargada del software actual), para finalizar con los requerimientos de información tanto del juez, como de los actuarios y la ciudadanía.

2.1 Configuración Organizativa de la Municipalidad de Sierra Gorda:

Las municipalidades son órganos públicos independientes del Estado, cuya labor es formar un desarrollo comunal sustentable, buscando mejorar la calidad de vida de la ciudadanía a través del trabajo en áreas tales como: Seguridad, higiene, control de desarrollo territorial y comercial. Si bien poseen administrativo financiero muy similar a cualquier otra institución pública o privada, realizan gestiones en áreas muy particulares que ninguna otra institución realiza, característica que las distingue y las hacen especiales en cuanto a sus necesidades tecnológicas de información.

La siguiente figura Nro. 2.1 ilustra la organización de la Municipalidad, cuya máxima autoridad en la actualidad es la alcaldesa, Sra. Deborah Paredes Cuevas. Siguiéndole en jerarquía el concejo municipal, administrador, desprendiéndose el juzgado de policía local, asignándosele al juez titular de cada uno una importante autoridad y un canal de comunicación más directo con la alcaldía.

Figura 2.1: Organigrama Municipalidad de Sierra Gorda



Fuente: Sitio Web Municipalidad de Sierra

<https://municipalidadesierragorda.cl/index.php/organigrama-municipal/>

2.1.1 Juzgado Policía Local:

De acuerdo con el artículo número 5 del Código Orgánico de Tribunales (Ministerio de Justicia, 1864), “Integran el poder judicial, como tribunales ordinarios de justicia, la Corte Suprema, las Cortes de Apelaciones, los presidentes y ministros de Corte, los tribunales de juicio oral en lo penal, los juzgados de letras y los juzgados de garantía. Forman parte del poder judicial, como tribunales especiales, los juzgados de familia, los juzgados de letras del trabajo, los juzgados de cobranza laboral y previsional y los tribunales militares en tiempo de paz, los cuales se regirán en su organización y atribuciones por las disposiciones orgánicas constitucionales contenidas en la ley Nro. 19.968, en el Código del Trabajo, de Justicia Militar y sus leyes complementarias, respectivamente, rigiendo para ellos las disposiciones de

este Código sólo cuando los cuerpos legales citados se remitan en forma expresa a él” (Código Orgánico de Tribunales; Ley 742. 1943). Para luego referirse a lo que convoca este proyecto, pues no hace referencia a los juzgados de policía local: *“Los demás tribunales especiales se regirán por las leyes que los establecen y reglamentan, sin perjuicio de quedar sujetos a las disposiciones generales de este Código” (Código Orgánico de Tribunales; Ley 742. 1943),* es decir, que los juzgados de policía local pasan a conformar organismos especiales que no se rigen por la Corte Suprema, ni se rigen directamente por el poder judicial, pero se les aplican los mismos principios que a los tribunales ordinarios del poder judicial. Se trata de una especie de híbridos que mantienen su independencia en cierta forma. Sin embargo, los jueces de los juzgados de policía local están sujetos a la supervigilancia disciplinaria, correccional y económica de la Corte de Apelaciones y dependen administrativamente de la alcaldía de la ciudad.

A grandes rasgos, algunas de las materias que son de competencia de los Juzgados de policía local son:

- ✓ Infracciones reglamentadas por la ley de tránsito, incluyendo transporte por calles, caminos y tránsito público.
- ✓ Regulación de daños y perjuicios ocasionados producto de accidentes vehiculares.
- ✓ Infracciones a las ordenanzas, reglamentos y ordenanzas municipales.
- ✓ Infracciones reguladas por la ley general de urbanismo y construcciones, ley de rentas municipales, ley de derechos de los consumidores, ley de condominios, ley sobre votaciones populares y escrutinios, ley de seguridad privada, ley de alcoholes, ley sobre espectáculos públicos, diversiones y carreras, entre otras.

2.1.2 Organización y objeto de estudio:

El Juzgado de Policía Local se encuentra ubicado en Avenida Salvador Allende N°103, localidad de Baquedano y está presidido por el Juez Titular Isabel Coronel Martínez y por la Secretaria Abogada Titular Waleska Mallea Olivares.

2.1.3 Procesos del Juzgado de Sierra Gorda.

El proceso documental consta de:

1. **Recepción de denuncias:** El juzgado recibe las denuncias presentadas por distintas comisarías de Carabineros y unidades de Inspección Municipal, además de ciudadanos e instituciones.
2. **Ingreso de causas:** Cada infracción es ingresada al libro de registro para asignar rol, y al módulo de Cas Chile asignado para el tribunal, a fin de tener un control interno de todas las causas que son ingresadas.
3. **Realización de audiencias:** En el día de citación se llevan a cabo audiencias donde se requiere de las causas físicas para escuchar a las partes involucradas y posteriormente, después de la segunda audiencia, el Juez emita un fallo.
4. **Notificación de fallos:** Una vez emitido el fallo se notifica al infractor y este debe cancelar una multa.
5. **Archivo:** Una vez cancelada la multa, se procede a archivar la causa en bodegas. (archivos físicos).

2.2 Descripción situación actual de gestión documental:

La gestión documental actual del Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda enfrenta diversas problemáticas. A pesar de los avances tecnológicos, el juzgado sigue dependiendo en gran medida de la documentación física, lo que ocasiona problemas de almacenamiento, acceso y recuperación de documentos generando al menos dos efectos.

- ✓ El traslado o distribución del documento y sus copias por un funcionario administrativo en las distintas etapas dentro del proceso de éste.

- ✓ Las limitadas funcionalidades del sistema llevan a los encargados del contenido a realizar actividades que no aportan ningún valor al proceso, sino que, al contrario, lo vuelven más lento.

Se puede observar la inexistencia de una base de datos³ centralizada y el método de archivo en forma física. A continuación, se detalla la situación actual del Juzgado Policía Local de Sierra Gorda provoca que los procedimientos sean largos careciendo de celeridad.

1. Recepción e parte policial.
2. Ingreso al sistema.
3. Creación de carpeta.
4. Causa pasa a manos de actuario o secretaria abogada,
5. Toma de audiencias.
6. Causa a la espera de fallo.
7. Medidas para mejor resolver.
8. Resolución del Juez
9. Notificación de causa fallada.
10. Infractor cancela multa.
11. Causa archivada en bodega.

2.2.1 Documentos asociados al proceso:

- ✓ Partes de carabineros provenientes de la Tenencia de Baquedano, Retén de Sierra Gorda, Inspectores Municipales, denuncias ciudadanas, MINVU, delegación provincial, etc.

³ Base de datos: Es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite, en otras palabras, es un sistema de archivos electrónico.

- ✓ Escritos declaraciones y pruebas para complementar causas.
- ✓ Oficios ingresados por los actuarios para obtener la firma del infractor y testigos en la declaración y oficios destinados al juez.
- ✓ Notificaciones.

2.2.2 Falencias que en la actualidad acusan al sistema de seguimiento de causas:

La búsqueda de documentos está limitada a una función de filtros preestablecidos por el sistema bastante rígidos, que, al ser ingresado un dato de forma distinta a la que fue hecho en primera instancia, el sistema no lo encontrará, además de una búsqueda en planillas Excel, es decir, existe una falta de estandarización de datos.

Si bien se puede conocer el origen y destino de un documento en tránsito, no es posible acceder al documento propiamente tal, ni a una vista de éste, a no ser que se ubique y revise físicamente.

La no validez legal de firmas electrónicas atrasa bastante los procesos, ya que se debe recurrir al traslado en forma física del documento hacia cada uno de los interventores y destinatarios (del área de informaciones al actuario; del actuario al juez; del juez al imputado, etc.).

Las múltiples instancias de manipulación física de los documentos sin respaldo electrónico auténtico generan poca seguridad.

Recursos utilizados:

- ✓ Insumos: Papel (un gran costo), tinta para impresiones y fotocopias de documentos, carátulas para las causas, archiveros, muebles para guardar causas, designación de un importante espacio físico.
- ✓ Mano de obra directa: El abogado o actuario gestiona los procesos.
- ✓ Mano de obra indirecta: Personal Profesional para realizar trabajos de archivo.

- ✓ Contratación servicios externos: Correos de Chile.

Durante los periodos de audiencia en este tribunal; lunes, miércoles y viernes todos los partes que se cursaron dentro de esa semana les son enviados y, se produce una gran congestión de personas citadas para los mismos días y horas. Esta situación se ve agravada por los horarios de atención al público del juzgado, es decir, durante la jornada de mañana (09:00 a 13:00 horas), lo que significa una restricción para las personas que buscan realizar trámites, y a la vez una disposición muy ineficiente de su tiempo.

- **Audiencias:** para que puedan llevarse a cabo los procedimientos dentro de los Juzgados de Policía Local se requiere de forma imprescindible la causa a la vista en forma física, de lo contrario, no se puede realizar ningún tipo de resolución.
- **Archivo:** la búsqueda de documentos en el mencionado tribunal, se le asigna a un funcionario, quien debe, en primera instancia, buscarlo a través de los medios electrónicos disponibles, para luego ubicarlos en la bodega de archivo y finalmente desarchivarlo para la tramitación respectiva. Sin embargo, al tratarse de una causa antigua, su búsqueda se dificulta y conlleva una pérdida de tiempo, limitando a un funcionario a una sola tarea y desvinculándole de sus obligaciones directas, lo cual se traduce en deficiencia para el servicio, afectando indirectamente a la gestión, usuarios y procesos del juzgado.

Es dable mencionar que, las bodegas de archivo físico se encuentran ordenadas correlativamente por año y número de folio, no obstante, producto del espacio físico y la acumulación del papel, no permite conservar el orden determinado, haciendo que dicha búsqueda se realice en base a la revisión entre carpetas y archivadores.

Otro punto para destacar es la reducción de costos y aprovechamiento de espacios al eliminar el área destinada al “Archivo”, la cual alberga causas con una antigüedad de hasta quince años atrás, con aproximadamente 6.000 a 7.000 causas anuales. Esto también reduciría ciertos riesgos, relacionados al bienestar físico del personal administrativo, ya que, al revisar la bodega, debe levantar cajas en espacio reducidos y en altura, sin mencionar la peligrosidad de incendio al conservar una bodega con papel.

2.3 Software utilizado en la actualidad por el Juzgado Policía Local:

El Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda actualmente emplea un software de gestión documental (Cas Chile) que, lamentablemente, no satisface todas sus necesidades. Este software presenta limitaciones en términos de funcionalidad, eficiencia y facilidad de uso.

Para mejorar la situación, sería recomendable considerar una evaluación exhaustiva de las opciones disponibles en el mercado y buscar una solución que se adapte mejor a las particularidades y requerimientos del juzgado.

La elección de un nuevo software debe ser un proceso bien fundamentado y colaborativo, involucrando a los usuarios y a los responsables de la gestión documental del juzgado.

1. **Funcionalidad Integral:** El software debe abarcar todas las etapas del ciclo de vida de los documentos, desde la creación de la carpeta hasta el archivo y la disposición final. Además, debe permitir la gestión de metadatos, la búsqueda avanzada y la automatización de flujos de trabajo.
2. **Integración y Compatibilidad:** Es importante que el nuevo sistema pueda integrarse con otras herramientas utilizadas por el juzgado, como sistemas de registro, bases de datos y plataformas de comunicación.

3. **Seguridad y Control de Acceso:** La seguridad de los datos es fundamental, por lo tanto, el software debe ofrecer opciones de control de acceso, cifrado y auditoría para proteger la información sensible.
4. **Facilidad de Uso:** La interfaz del software debe ser intuitiva y amigable para los usuarios.
5. **Escalabilidad y Soporte Técnico:** Considerar la capacidad del software para adaptarse al crecimiento del juzgado y la disponibilidad de soporte técnico confiable.

2.4 Requerimientos de información por los actores involucrados:

Los actores involucrados en el funcionamiento del Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda tienen varios requerimientos de información, los cuales varían dependiendo del rol que desempeñan en la organización.

A continuación, las figuras Nro. 2.2 y 2.3 ilustran imágenes del software de Cas Chile utilizado actualmente en el Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda obtenidas a través de un print de pantalla, con la finalidad de mostrar una visión de cómo funciona a nivel usuario interno.

Figura N°2.2

Ordenes de ingresos - [Orden de Ingreso]

Orden de ingresos Consultas Listado órdenes Parámetros Salir Versión (2403.0.0)

N° Ingreso: Fecha: 14/06/2024 F. Vencimiento: 14/06/2024 ROL: Placa:

Rut: Nombre:

Extranjero Correo Electrónico: Teléfono:

Comuna: Dirección:

Observación:

Item	Cuenta	Descripción	Total
1	115-08-02-001-001-000	JUZGADO POLICIA LOCAL	
2	115-08-02-003-000-000	LEY DE ALCOHOLES 60% - 40%	
3	115-08-04-001-000-000	NO UTILIZAR	
4	115-08-04-001-000-000	NO UTILIZAR	
5	115-08-04-001-000-000	NO UTILIZAR	
6	115-08-04-001-000-000	ARANCEL DE MULTAS CORRIENTES OTRAS COMUNA	
7	000-00-00-000-000-000	ESPACIO	
8	000-00-00-000-000-000	ESPACIO	
10	000-00-00-000-000-000	ESPACIO	
11	000-00-00-000-000-000	ESPACIO	
12	000-00-00-000-000-000	ESPACIO	
13	000-00-00-000-000-000	ESPACIO	
15	000-00-00-000-000-000	ESPACIO	
16	115-08-02-004-000-000	ESPACIO	
17	115-08-02-001-999-000	OTRAS MULTAS DE BENEFICIO MUNICIPAL	
18	214-07-00-000-000-000	AJUSTE DE SENCILLO	

Girador: TOTAL \$

MUNICIPAL SIERRA GORDA MCIFUENTES SQL SERVER: 192.168.7.52

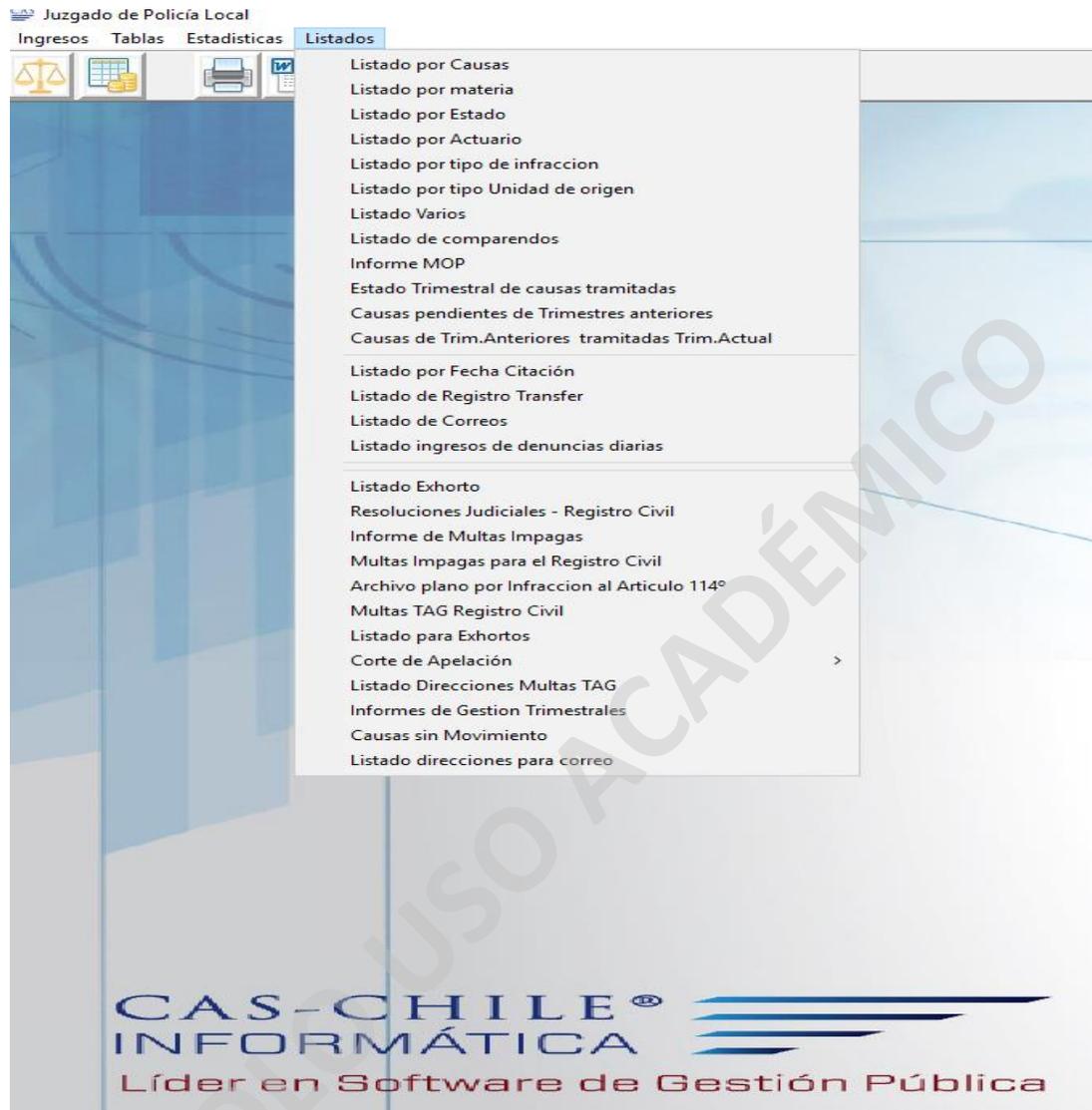
Fuente: Sistema de Ingreso de causas de Cas Chile.

Para realizar una orden de ingreso, se deben completar los campos, tales como; número de rol de causa, nombre y apellidos del infractor, RUN, domicilio, ciudad.

Luego ingresar la infracción cometida y rellenar el valor del parte, de esta manera está listo para ser cancelado en la tesorería.

A través de este sistema, llamando el número de ingreso podemos volver a visualizar todo lo que hemos ingresado.

Figura N°2.3



Fuente: Sistema de listado de herramientas de búsqueda de Cas Chile.

La “Herramienta de búsqueda” sirve a los actuarios para solicitar diferentes eventos tramitados en el tribunal, tales como; lista de causas, lista de materias, lista de citación, lista de exhortos, etc.

2.4.1 Requerimiento de información por los actores involucrados

A continuación, se pasará a describir de forma específica cuáles son los requerimientos de información que necesita el juez de policía local, los actuarios y finalmente la ciudadanía de la localidad de Sierra Gorda, y/o usuarios en tránsito.

2.4.2 Requerimientos de información del Juez de Policía Local:

El juez debe poseer completa certeza de que la información digitalizada es un reflejo fiel de la causa original, de manera que no se produzcan errores que conduzcan a vicios. Una vez tomada la declaración de los infractores por el secretario o el actuario, el juez debe visualizar en el software las causas que debe fallar en orden prioritario con un temporizador que indique algún tiempo estándar de espera para agilizar el proceso. Debe poseer la seguridad total de que la información contenida en el sistema no ha sido vulnerada, ni manipulada de ninguna forma por externos, de manera que su fallo sea producto de una interpretación completamente fiel de la realidad.

La firma y timbre digital deben significar un reconocimiento de aprobación por parte del juez.

El juez será el único con el poder de aprobar la modificación de datos en el sistema, pero igualmente siempre quedarán registros completos de todos los cambios realizados, así como de quien los ejecutó.

2.4.3 Requerimientos de información de los Actuarios:

Los actuarios deben corroborar que la información digitalizada sea un reflejo fiel de la declaración de los infractores. En el caso de quienes aseguran ser inocentes, el software debe entregar la capacidad de poder anexar al sistema los medios de pruebas que puedan presentar éstos de forma digitalizada de manera de probar su inocencia, y que por supuesto el juez pueda tener en consideración también antes de realizar el fallo.

El software debe proporcionar algún temporizador que indique una cantidad de tiempo estándar para que el secretario o el actuario tome declaración, de manera de agilizar los procesos minimizando los tiempos de espera. Una vez recibido el fallo, el actuario debe proceder con completa certeza de la legalidad de la firma y timbre digital del juez, transcurrido todo el proceso finalmente estará listo para notificar a los infractores y que éstos puedan pasar a cancelar la multa.

2.4.4 Requerimientos de información de los usuarios:

Los usuarios requieren mayor difusión de información, ya que desconocen que la Municipalidad posee una plataforma online para poder hacer pago en línea de sus multas en caso que no se trate de faltas gravísimas, especialmente para poder acceder al beneficio que otorga la ley de tránsito de una rebaja del 25% por pago adelantado, es decir dentro de los cinco primeros días hábiles de recibido el parte. Esto también es muy útil para disminuir la afluencia de público en el juzgado de policía local, al permitir que los infractores puedan ver en línea el estado de sus causas, ya se trate de casos generales, certificaciones o de solicitudes de exhortos⁴.

⁴ Exhorto: En derecho procesal, se le denomina exhorto a una solicitud en el marco de un procedimiento judicial por la cual un juez o un tribunal, en uso de sus funciones, se dirige hacia otro juez o tribunal de su misma jerarquía, a efectos que el juez destinatario ejecute un acto procesal necesario para el litigio a cargo del juez remitente.

CAPÍTULO III, INCORPORACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA TRAZABILIDAD DE DOCUMENTACIÓN

En este capítulo se muestra la mejor situación para desarrollar en el juzgado, además de dos opciones y áreas de búsqueda limitadas para mejorar la trazabilidad de documentos del Juzgado Policía Local de Sierra Gorda.

3.1 Descripción situación óptima:

Explicadas las falencias en capítulos anteriores que acusan al sistema actual, se exponen a continuación cómo la implementación de un software capaz de digitalizar las causas de forma automática puede agilizar los procesos.

El actuario podrá acceder inmediatamente a la causa a través de su computador una vez que se encuentre la información disponible en línea, sin necesidad de poseer de forma física la causa en sus manos, lo cual acelera el proceso de toma de audiencias.

Una vez que se ingrese la declaración del denunciado y denunciante al sistema, el juez inmediatamente tendrá acceso a dicha información desde su computador para poder decretar medidas para mejor resolver o fallar la causa haciendo uso de firma y timbre digital.

El actuario podrá notificar inmediatamente a las personas para que tomen conocimiento de la multa que se les aplica.

Una vez cancelada la multa, la causa será almacenada de forma virtual bajo estrictos estándares de seguridad e invulnerabilidad.

3.2 Evaluación de alternativas: Modificar SI o adquisición de uno nuevo.

A continuación, se evalúan las dos opciones mencionadas por medio de licitación o trato directo: La propuesta Nro. 1 es modificar el SI utilizado actualmente de manera que se adapte a las nuevas necesidades del Juzgado de Policía Local. La propuesta Nro. 2 es comprobar en el mercado la existencia de un software que se adapte a las necesidades del Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda.

3.2.1 Propuesta N°1: Cas Chile Implementará las mejoras tecnológicas al sistema.

Ventajas de Cas Chile

1. Cas Chile posee un amplio conocimiento de todas las áreas de competencia municipal, y ofrece herramientas informáticas orientadas a entregar información para gestiones departamentales, de dirección o central, apoyando los procesos en cada etapa, ya sea en unidades de planificación o de administración municipal.
2. Cas Chile es una empresa nacional, por lo tanto, es beneficioso en el sentido de que el soporte técnico podrá atender fallas de forma más expedita. Además, esta apoya vía remota.
En la actualidad Cas Chile posee técnicos en soporte informáticos dispuestos a atender los diferentes requerimientos del Juzgado Policía Local de Sierra Gorda.
3. Al tratarse de un software conocido por los funcionarios del municipio, no requiere un proceso de adaptación, por lo cual la capacitación será menor, teniendo que aprender a manejar el proceso de ingreso de causas al sistema.
4. Cas Chile posee muchos años de antigüedad con distintas municipalidades.
5. Sus programas se usan a nivel municipal, con diferentes módulos. Constantemente los funcionarios son capacitados, a fin de sacar el mayor provecho a las mejoras del sistema, cada funcionario posee nombre de usuario, y una clave personal.

Desventajas de Cas Chile

Según información recopilada en la Municipalidad de Sierra Gorda, y además en el Juzgado Policía Local, los funcionarios señalaron:

1. La interfaz es amistosa, sin embargo, muchas veces el sistema se cae provocando duplicidad de información.
2. Algunos módulos no han sido de mucho provecho, porque no cruza información, más bien es como una planilla Excel que contiene mucha información.
3. En particular en el juzgado se necesita mejorar el ingreso de partes policiales, con la finalidad que se pueda llamar por rol, o por nombre del usuario, y se encuentren los datos prescritos.

3.2.2 Opciones de la administración para incorporar Propuesta Nro. 1.

En el caso que el Juez del Juzgado Policía Local de Sierra Gorda solicitará a la Administración renovar el contrato con Cas Chile, pero con algunas mejoras como, por ejemplo, mejor tecnología para ingreso de partes, incorporando una búsqueda avanzada que permita cruzar esta información con los ingresos para pago de multas, además que permita obtener una digitalización, por otra parte incorporar firmas digitales de cada funcionario, esto sería bastante viable, ya que al tratarse de la misma empresa creadora del software, el formato del sistema, el seguimiento de causas actual sería muy similar.

Cuando se vean dichos resultados y beneficios de esta mejora tecnológica en el Juzgado de Policía Local, se podría usar en otros departamentos, tales como, Tránsito, Rentas, etc.

3.3 Propuesta Nro. 2: Implementación de un nuevo Sistema de Gestión de Documentación o sumarse a la implementación del sistema utilizado por otros juzgados civiles Sistema Informático de Tramitación de Tribunales Civiles (SITCI).

Realizar una investigación respecto a si hay soluciones de software disponibles que se ajusten directamente a las necesidades específicas del Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda. Esto podría implicar una licitación o una búsqueda directa en el mercado, considerando los siguientes aspectos:

- **Búsqueda en línea:** Explorar sitios web, foros y comunidades relacionadas con la gestión judicial para encontrar soluciones recomendadas por otros profesionales en el campo.
- **Contacto con proveedores:** Comunicarse con empresas de software que se especialicen en sistemas judiciales o administrativos. Preguntar sobre sus productos y si cumplen con los requisitos del juzgado.
- **Evaluación de características:** Comparar las características de los diferentes sistemas disponibles. Esto podría incluir aspectos como seguimiento de casos, gestión de documentos, automatización de procesos, seguridad y escalabilidad.

2. Consideraciones adicionales:

- **Costo:** Evaluar el costo de adquisición, implementación y mantenimiento del software.
- **Soporte técnico:** Investigar la calidad y disponibilidad del soporte técnico ofrecido por los proveedores.
- **Personalización:** Verificar si el software permite personalizaciones específicas para adaptarse a las necesidades únicas del juzgado.

3. **Licitación o compra directa:** Una vez identificadas las opciones, se puede optar por una licitación formal o negociar directamente con el proveedor seleccionado.

Dentro de la segunda propuesta existe una alternativa bastante viable y es evaluar SITCI, sistema usado en los tribunales civiles que definió la Corte Suprema de forma obligatoria a nivel nacional, tanto en juzgados civiles, de garantía, y de familia. Se buscaba modernizar los procesos y digitalizar las causas, facilitando la tramitación y disminuyendo los tiempos de gestión, incorporándose de forma gradual para estar completamente operativo desde enero del 2015. Sin embargo, los juzgados de policía local no entraron en este régimen debido a que ellos obedecen a la municipalidad de cada ciudad y se ajustan a los presupuestos que estas tengan al momento de contratar sus servicios externos.

El pleno de la Corte Suprema, mediante el Acta N°54 de fecha abril del 2014, indicó que el registro de las actuaciones judiciales en la tramitación electrónica de causas origina confianza legítima en todos los usuarios del poder judicial, debido al acceso oportuno, cabal y verídico a información relevante. Por lo cual, se ha comprobado su eficiencia en los juzgados civiles ya que lo implementaron, perfectamente puede utilizarse también en los juzgados de policía local.

3.3.1 Licitación Corporación Administrativa del poder judicial

El responsable de la licitación llamada Desarrollo y mantención de aplicaciones computacionales es la Corporación Administrativa del Poder Judicial. En los comienzos se la adjudicó la empresa AMISOFT Ltda. Ingeniería de Software el año 2013. Tal como lo indica su nombre, consistía en la contratación de servicios de desarrollo y mantención de aplicaciones computacionales del poder judicial, para sus diferentes áreas informáticas.

AMISOFT es una empresa de servicios de tecnología que brinda apoyo a los procesos críticos del negocio de sus clientes. Esta empresa se creó en el año 1997 con el fin de proveer soluciones y servicios de tecnología de la información de la más alta calidad y rentabilidad. Ha sido participe en proyectos de gran envergadura a nivel país, por lo que cuenta con experiencia y han adquirido el know how (experiencia práctica) necesario para enfrentar problemáticas de alta complejidad, satisfaciendo así las necesidades de los usuarios.

Aunque las soluciones propuestas para mejorar la gestión documental en el Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda son prometedoras, también presentan ciertos desafíos y limitaciones, ya que existen ítems relacionado al ámbito presupuestario, dependencia, acceso, resistencia por parte del personal que deben ser considerados al realizar cambios o actualizaciones-

1. **Costo de Implementación:** La implementación de un nuevo sistema de gestión documental puede ser costosa. Esto incluye no solo el costo del software en sí, sino también los costos asociados con la capacitación del personal, la digitalización de documentos existentes y la integración con otros sistemas.
2. **Resistencia al Cambio:** Como en cualquier organización, puede haber resistencia al cambio por parte del personal. Es crucial gestionar este cambio de manera efectiva para garantizar una transición suave hacia el nuevo sistema.
3. **Seguridad de los Datos:** Aunque la digitalización de documentos puede mejorar la eficiencia, también puede presentar riesgos en términos de seguridad de los datos, por lo tanto, es fundamental garantizar que el nuevo sistema tenga medidas de seguridad robustas para proteger la información sensible.

4. **Dependencia de la Tecnología:** Con la implementación de un nuevo sistema de gestión documental, el juzgado se vuelve más dependiente de la tecnología, pudiendo ser un desafío las fallas técnicas o interrupciones del servicio para funcionar con normalidad.
5. **Comparación con Otras Soluciones:** Existen otras soluciones posibles para mejorar la gestión documental, como la contratación de más personal o la mejora de los procesos de trabajo existentes, pero que serían más costosas o menos eficientes en comparación con la implementación de un nuevo sistema de gestión documental, no obstante, son alternativas o complementos a la solución propuesta.

3.3.2 Opciones de la administración para incorporar Propuestas N°2

La forma de adquirir el software sería algo más compleja, ya que como se explicó anteriormente, los juzgados de policía local no se acogen a la decisión de la Corte Suprema, por lo que deberían adquirir el software en forma independiente, pero se verían entrampados debido al tema de licitación pública, que es el medio a través de la cual la Municipalidad de Sierra Gorda hace sus adquisiciones.

La solución sería acogerse al artículo 8 letra g de la ley de Compras Públicas N°19.886 “Cuando, por naturaleza de la negociación, existan circunstancias o características del contrato que hagan del todo indispensable acudir al trato o contratación directa, según los criterios o casos que señale el reglamento de esta ley”, siendo las llamadas circunstancias, el hecho de que el país está buscando actualizar el sistema que utilizan los juzgados civiles, los anuncios de que se avecina una reforma penal, y que los juzgados de policía local no deberían quedar al margen, de manera que, para el próximo llamado a licitación pública que organice la Municipalidad de Sierra Gorda buscando abastecerse de los sistemas informáticos, invite a participar a empresas como AMISOFT, pudiendo considerarla dentro de los oferentes y evaluar la conveniencia tanto técnica como económica de adquirirlo.

CAPITULO IV, EXPERIENCIA COMPARADA Y CONSIDERACIONES LEGALES

Este capítulo permite realizar una mirada superficial a una iniciativa realizada en la comuna de Zapallar de la Provincia de Petorca, ubicada en la Región de Valparaíso, con la finalidad de poder establecer la aplicabilidad del presente proyecto en base a la experiencia comparada del mencionado Tribunal. Así como también, establecer la consideraciones legales y cumplimiento normativo aspectos cruciales que debe contar una plataforma que tiene por objetivo mejorar las funciones de un estamento público.

4.1 Experiencia comparada:

En un hecho inédito en el año 2022, Zapallar se ha convertido en la primera comuna en contar con la primera plataforma de tramitación electrónica cien por ciento web que permite realizar en línea todos los trámites relacionados a la justicia vecinal, llevados a cabo por el Juzgado de Policía Local. Esta iniciativa llamada “A un toque” representa un avance significativo en la modernización de los procesos judiciales y la simplificación de trámites para los ciudadanos y usuarios del mencionado tribunal.

Este es un proyecto colaborativo que involucró a la Subsecretaría de Desarrollo Regional y a la Asociación de Municipalidades de Chile. En este sentido, no existe información en una fuente abierta respecto al costó total de la puesta en marcha o de una posterior evaluación de la plataforma.

Respecto a la evaluación, es importante constatar de manera objetiva su eficiencia y eficacia, con la finalidad de establecer los criterios y evolución de la plataforma.

- **Eficiencia:** Para evaluar la eficiencia de la plataforma, se analizaría cómo se utilizan los recursos (como tiempo, personal, infraestructura, etc.) para implementar y operar la plataforma. ¿Se están utilizando los recursos de manera óptima? ¿Se minimizan los costos asociados con la implementación y el mantenimiento?

- **Eficacia:** La eficacia se evaluaría en función de si la plataforma cumple con los objetivos establecidos. ¿La plataforma mejora la eficiencia en los procesos judiciales? ¿Facilita la tramitación electrónica de casos en los juzgados de policía local? ¿Está logrando los resultados deseados en términos de agilidad, precisión y accesibilidad?

Sin perjuicio de lo anterior, esta iniciativa tiene por objetivo beneficiar directamente a los usuarios y su calidad de vida, principalmente respecto al tiempo que evitan consumir al tener concurrir de manera presencial al Tribunal, no obstante, para poder establecer esto se debe realizar una evaluación general, incluyendo al personal administrativo, abogados y jueces.

4.2 Consideraciones Legales y Cumplimiento Normativo:

La implementación de un nuevo sistema de gestión documental en el Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda debe cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables. La legalidad es un aspecto crucial en la implementación de un nuevo sistema de gestión documental, por lo que es fundamental garantizar que el sistema cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables para proteger los derechos de los ciudadanos y garantizar la eficacia y legitimidad del sistema judicial.

Protección de Datos: La Ley de Protección de Datos Personales garantiza el derecho a la privacidad de los individuos, debiendo garantizar que todos los datos personales se manejen de acuerdo con esta ley, incluyendo el consentimiento informado para la recopilación de datos, la seguridad de los datos y el derecho a acceder, corregir y eliminar datos personales.

1. **Acceso a la Información:** La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, motivo por el cual se debe permitir que los ciudadanos puedan consultar el estado de sus casos y acceder a documentos públicos.

2. **Seguridad de la Información:** Existen varias leyes y normativas que regulan la seguridad de la información, incluyendo la Ley de Delitos Informáticos y la Norma Técnica de Seguridad de la Información.
3. **Conservación de Documentos:** La Ley de Archivos establece los plazos y procedimientos para la conservación de documentos públicos, por lo que se debe garantizar su accesibilidad a largo plazo.
6. **Costo de Implementación:** La implementación de un nuevo sistema de gestión documental puede ser costosa. Esto incluye no solo el costo del software en sí, sino también los costos asociados con la capacitación del personal, la digitalización de documentos existentes y la integración con otros sistemas.
7. **Resistencia al Cambio:** Como en cualquier organización, puede haber resistencia al cambio por parte del personal. Es crucial gestionar este cambio de manera efectiva para garantizar una transición suave hacia el nuevo sistema.
8. **Seguridad de los Datos:** Aunque la digitalización de documentos puede mejorar la eficiencia, también puede presentar riesgos en términos de seguridad de los datos, por lo tanto, es fundamental garantizar que el nuevo sistema tenga medidas de seguridad robustas para proteger la información sensible.
9. **Dependencia de la Tecnología:** Con la implementación de un nuevo sistema de gestión documental, el juzgado se vuelve más dependiente de la tecnología, pudiendo ser un desafío las fallas técnicas o interrupciones del servicio para funcionar con normalidad.
10. **Comparación con Otras Soluciones:** Existen otras soluciones posibles para mejorar la gestión documental, como la contratación de más personal o la mejora de los procesos de trabajo existentes, pero que serían más costosas o menos eficientes en comparación con la implementación de un nuevo sistema de gestión documental, no obstante, son alternativas o complementos a la solución propuesta.

CONCLUSIÓN

La iniciativa de digitalización del sistema judicial en Sierra Gorda representa un esfuerzo integral y estratégico para adaptar la administración de justicia a las demandas del siglo XXI. La implementación de sistemas de tramitación electrónica, inspirada en el modelo exitoso de “A un toque” de Zapallar, se presenta no solo como una posibilidad factible sino como una necesidad imperante para mejorar la eficiencia procesal y la experiencia del usuario.

La aplicabilidad del proyecto en Sierra Gorda se sustenta en un análisis exhaustivo de las experiencias previas y las condiciones locales actuales. La infraestructura tecnológica, el marco normativo y la cultura organizacional son factores que han sido meticulosamente evaluados para asegurar que el proyecto no solo sea viable sino también sostenible a largo plazo.

Los resultados esperados de esta transformación digital son múltiples y significativos. Se anticipa una reducción notable en los tiempos de tramitación, un incremento en la transparencia procesal y una mejora generalizada en el acceso a la justicia. Estos beneficios se traducirán en una mayor satisfacción ciudadana y confianza en el sistema judicial, ya que la digitalización promete facilitar una mejor gestión de recursos, optimizando el uso del tiempo y del personal, lo que a su vez puede contribuir a una reducción de costos operativos, sin comprometer la seguridad jurídica ni los derechos fundamentales de los individuos.

En el marco de este trabajo, el usuario se convierte en el actor principal de la transformación digital del sistema judicial en Sierra Gorda, ya que la implementación de la tramitación electrónica no solo busca mejorar la eficiencia procesal, sino también garantizar una experiencia más accesible y satisfactoria para quienes interactúan con el sistema.

En conclusión, la modernización del sistema judicial mediante la digitalización en el Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda es una iniciativa con una alta factibilidad de aplicabilidad que promete resultados transformadores, con un enfoque riguroso en la planificación, ejecución y evaluación continua.

Relacionado con lo anterior, la esencia de este proyecto radica en que el nuevo sistema mejorará la gestión interna, acercando la justicia a los ciudadanos, dando respuesta a una demanda constante del pueblo chileno respecto a una administración más justa y accesible, lo cual es reflejado en esta iniciativa de modernización y digitalización, sobre todo al considerar que el Estado, como garante de los derechos y la eficiencia, tiene la obligación de avanzar hacia una era más tecnológica y transparente.

En resumen, la modernización y digitalización del sistema judicial en Sierra Gorda no solo representa una respuesta a las demandas ciudadanas de una administración más justa y accesible, sino también una responsabilidad ineludible del Estado. Al adoptar tecnologías avanzadas y transparentes, el sistema judicial se posiciona para enfrentar los desafíos del siglo XXI y garantizar una justicia ágil, eficiente y confiable para todos los ciudadanos. Esta transformación no solo es un paso hacia la modernidad, sino también una afirmación del compromiso con la equidad y la excelencia en la administración pública.

SOLO USO ACADÉMICO

ANEXO 1

Con el propósito de cumplir con el fin del proyecto y la metodología de investigación cualitativa, se implementó una encuesta para obtener la percepción de los distintos usuarios ante los servicios que proporciona el Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda. Esto con la finalidad de analizar los datos y establecer las necesidades de los usuarios ante las distintas solicitudes que presentan en el tribunal.

La encuesta cuenta de siete preguntas, marcando una de las alternativas hasta la pregunta 6 (seis), siendo la última de sugerencias para obtener antecedentes nuevos o no considerados ante la identificación en la evaluación de los servicios.

Encuesta de Satisfacción y Mejora del Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda:

Estimado/a usuario/a, litigante o miembro del personal administrativo:

Agradecemos su participación en esta encuesta, cuyo objetivo es evaluar la calidad de los servicios prestados por el Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda. Sus respuestas nos ayudarán a identificar áreas de mejora y fortalezas, con el propósito de poder crear un proyecto que permita brindar un servicio más eficiente y satisfactorio.

Por favor, tómese unos minutos para responder las siguientes preguntas de manera sincera. Sus comentarios son valiosos para nosotros.

Preguntas:

1. Satisfacción con el Servicio:

- ¿Cómo calificaría la atención recibida por parte del personal del juzgado?
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - No sabe / No contesta
- ¿Está satisfecho/a con los tiempos de respuesta y la eficiencia en la gestión de trámites?
 - Sí
 - No
 - No sabe / No contesta

2. Accesibilidad y Comunicación:

- ¿Encuentra fácilmente la información necesaria en el sitio web o en las oficinas del juzgado?
 - Sí
 - No
 - No sabe / No contesta
- ¿Considera que la comunicación del juzgado es clara y comprensible?
 - Sí
 - No
 - No sabe / No contesta

3. Procedimientos y Trámites:

- ¿Ha tenido alguna dificultad al realizar trámites o presentar documentos?
 - Sí
 - No
 - No sabe / No contesta

- ¿Cree que los procedimientos son transparentes y justos?
 - Sí
 - No
 - No sabe / No contesta

4. Infraestructura y Espacios Físicos:

- ¿Cómo evalúa las instalaciones físicas del juzgado?
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - No sabe / No contesta

- ¿Hay algún aspecto que deba mejorar en las oficinas o salas de audiencias?
 - Sí
 - No
 - No sabe / No contesta

5. Capacitación y Formación del Personal:

- ¿Ha recibido información sobre sus derechos y deberes como usuario del juzgado?
 - Sí
 - No
 - No sabe / No contesta

- ¿Considera que el personal está debidamente capacitado para atender sus consultas y requerimientos?
 - Sí
 - No
 - No sabe / No contesta

6. Percepción de Imparcialidad:

- ¿Cree que el juzgado actúa de manera imparcial en los casos que se presentan?
 - Sí
 - No
 - No sabe / No contesta

- ¿Ha tenido alguna experiencia que le haga dudar de la imparcialidad?
 - Sí
 - No
 - No sabe / No contesta

7. Propuestas de Mejora:

- ¿Qué cambios o mejoras sugiere para el funcionamiento del juzgado?

¡Gracias por su colaboración! Sus respuestas contribuirán al desarrollo de nuestro proyecto.

Aspectos Metodológicos:

La encuesta fue realizada durante el mes de abril del año en curso en el Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda, abarcando a usuarios, personal administrativo, abogados y empresas. De la totalidad de encuestados, un total de 108 (ciento ocho) usuarios entregaron voluntariamente sus antecedentes para que sean considerados en el presente informe, mientras que los abogados 10 (diez) y personal administrativo 5 (cinco) optaron por evitar ser identificados. Por otra parte, hubo 20 (veinte) representantes de empresas que participaron de forma voluntaria y otras 15 (quince) personas que participaron de forma anónima.

- **Selección de la Muestra:** La muestra incluyó una diversidad de participantes que abarcan usuarios, personal administrativo, abogados y representantes de empresas, lo que sugiere un esfuerzo por capturar una variedad de perspectivas dentro del Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda.

- **Voluntariedad:** La participación voluntaria de 108 usuarios, 10 abogados, 5 miembros del personal administrativo, 20 representantes empresariales y 15 participantes anónimos indica un proceso ético de recolección de datos, respetando el consentimiento y la privacidad.
- **Anonimato:** La opción para que los abogados y el personal administrativo evitaran ser identificados refleja una consideración por la confidencialidad y podría haber incentivado una mayor honestidad en las respuestas.

En relación con lo anterior, en el mes de abril del año en curso, el Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda, atendió a 570 usuarios, de los cuales 158 participaron voluntariamente en la encuesta:

MES	CANTIDAD DE USUARIOS	USUARIOS ENCUESTADOS
ABRIL	570	158

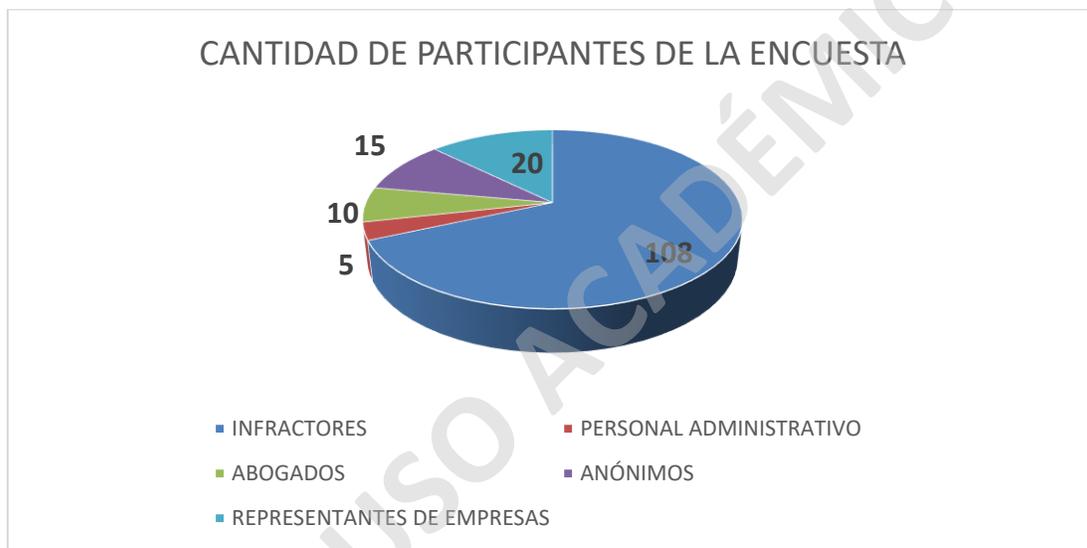


Fuente: Elaboración propia

A nivel porcentual, se puede señalar que, un 28% de los usuarios que necesitó realizar un trámite en particular en el Tribunal, fue encuestado.

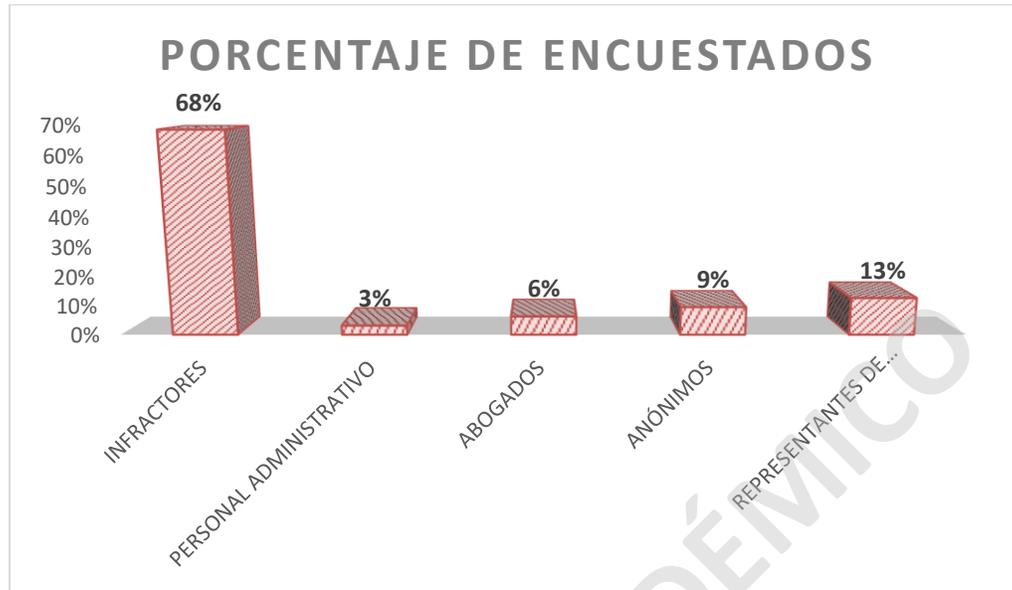
La participación de los distintos usuarios, fueron divididos en las siguientes áreas:

CANTIDAD DE PARTICIPANTES	TOTAL	PORCENTAJE
INFRACTORES	108	68%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	5	3%
ABOGADOS	10	6%
ANÓNIMOS	15	9%
REPRESENTANTES DE EMPRESAS	20	13%
TOTAL	158	



Fuente: Elaboración propia.

Datos llevados a nivel porcentual: Los datos proporcionados con anterioridad, transformados a nivel porcentual.



Fuente: Elaboración propia.

En consecuencia, se puede señalar que los gráficos muestran el universo total de usuarios encuestados, de los cuales la mayoría corresponde a infractores con un 68%, seguidamente por representantes de empresas con un 13%, personas anónimas con un 9%, abogados con un 6% y personal administrativo con un 3%.

Análisis de las preguntas: Las interrogantes expuestas a los encuestados correspondían a diferentes servicios que entrega el Tribunal, siendo las áreas para calificar; satisfacción con el servicio; accesibilidad y comunicación; procedimientos y trámites; infraestructura y espacios físicos; capacitación y formación del personal; percepción de imparcialidad y propuestas de mejora.

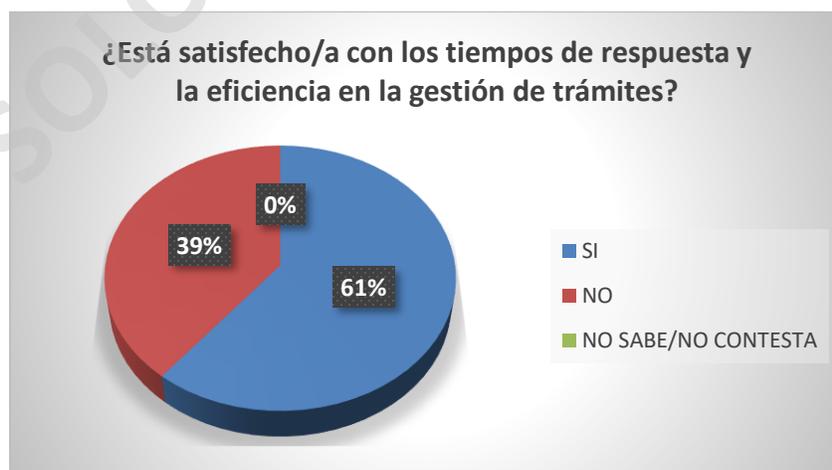
Área Satisfacción con el Servicio:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE/NO CONTESTA
¿Cómo calificaría la atención recibida por parte del personal del juzgado?	18	66	47	27	0



Fuente: Elaboración propia.

	SI	NO	NO SABE/NO CONTESTA
¿Está satisfecho/a con los tiempos de respuesta y la eficiencia en la gestión de trámites?	96	62	0



Fuente: Elaboración propia.

Área Accesibilidad y Comunicación:

	SI	NO	NO SABE/NO CONTESTA
¿Encuentra fácilmente la información necesaria en el sitio web o en las oficinas del juzgado?	59	95	4



Fuente: Elaboración propia.

	SI	NO	NO SABE/NO CONTESTA
¿Considera que la comunicación del juzgado es clara y comprensible?	67	84	7



Fuente: Elaboración propia.

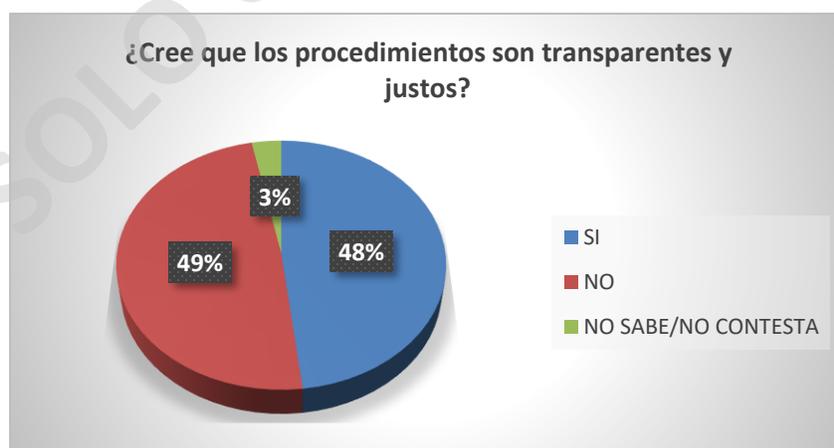
Área Procedimientos y Trámites:

	SI	NO	NO SABE/NO CONTESTA
¿Ha tenido alguna dificultad al realizar trámites o presentar documentos?	54	87	17



Fuente: Elaboración propia.

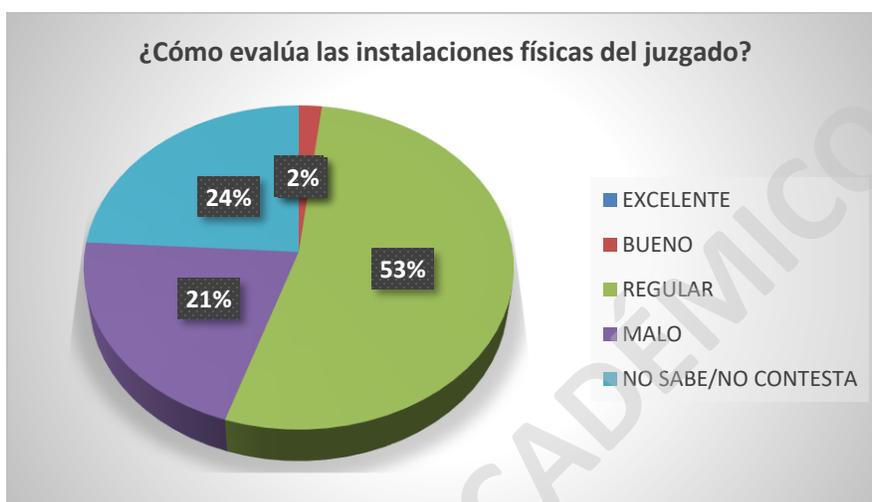
	SI	NO	NO SABE/NO CONTESTA
¿Cree que los procedimientos son transparentes y justos?	76	77	5



Fuente: Elaboración propia.

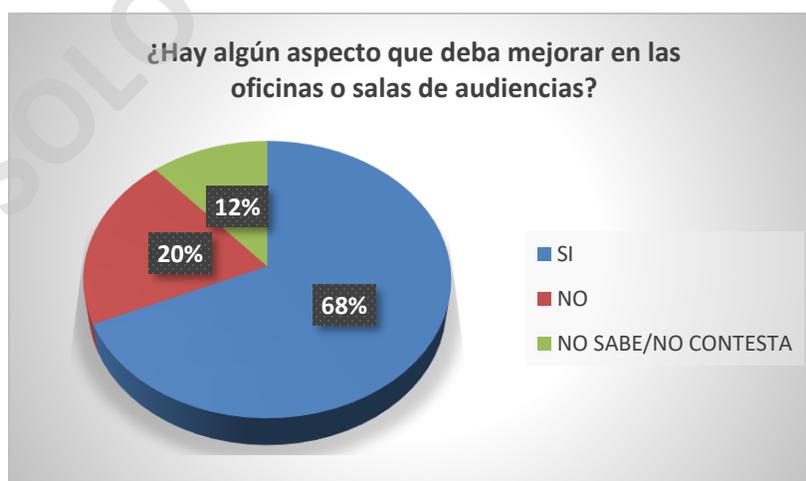
Área de Infraestructura y Espacios Físicos:

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NO SABE/NO CONTESTA
¿Cómo evalúa las instalaciones físicas del juzgado?	0	3	84	33	38



Fuente: Elaboración propia.

	SI	NO	NO SABE/NO CONTESTA
¿Hay algún aspecto que deba mejorar en las oficinas o salas de audiencias?	108	32	18



Fuente: Elaboración propia.

Área de Capacitación y Formación del Personal:

	SI	NO	NO SABE/NO CONTESTA
¿Ha recibido información sobre sus derechos y deberes como usuario del juzgado?	18	125	15



Fuente: Elaboración propia.

	SI	NO	NO SABE/NO CONTESTA
¿Considera que el personal está debidamente capacitado para atender sus consultas y requerimientos?	96	25	37



Fuente: Elaboración propia.

Percepción de Imparcialidad:

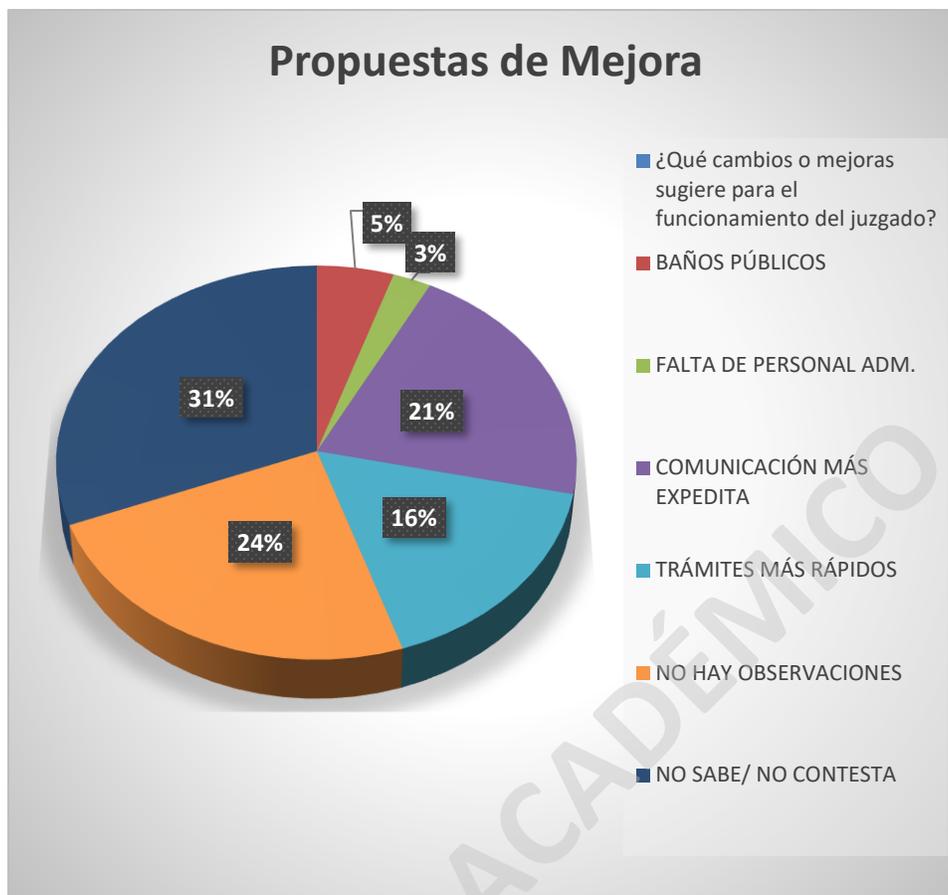
	SI	NO	NO SABE/NO CONTESTA
¿Cree que el juzgado actúa de manera imparcial en los casos que se presentan?	84	65	9



Fuente: Elaboración propia.

Propuestas de Mejora:

¿Qué cambios o mejoras sugiere para el funcionamiento del juzgado?	CANTIDADES
BAÑOS PÚBLICOS	8
FALTA DE PERSONAL ADM.	4
COMUNICACIÓN MÁS EXPEDITA	33
TRÁMITES MÁS RÁPIDOS	26
NO HAY OBSERVACIONES	38
NO SABE/ NO CONTESTA	49



Fuente: Elaboración propia.

Diseño Muestral: Fueron considerados varios factores, como el tamaño y la diversidad de la población que utiliza los servicios del Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda.

Tipo de Muestras:

Muestreo Probabilístico: Cada miembro de la población tiene una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado. Esto permite que los resultados sean generalizables a toda la población. Ejemplos incluyen el muestreo aleatorio simple, el muestreo estratificado, el muestreo por conglomerados, entre otros.

Muestreo No Probabilístico: No garantiza que cada miembro tenga una probabilidad conocida de ser incluido. Esto puede deberse a limitaciones prácticas o al propósito específico del estudio. Ejemplos son el muestreo por conveniencia, el muestreo por juicio, el muestreo por cuotas, etc.

Muestreo utilizado:

A raíz de diversos factores que más abajo se indican, el muestreo utilizado fue el “Probabilístico”:

1. **Representatividad:** Asegura que cada elemento (usuario) tiene la misma oportunidad de ser seleccionado, lo que permite que los resultados sean extrapolables a toda la población del Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda.
2. **Validez Estadística:** Permite el uso de inferencias estadísticas, lo que significa que los resultados obtenidos pueden ser sujetos a análisis para determinar su precisión y confiabilidad dentro de márgenes de error conocidos.
3. **Reducción de Sesgos:** Minimiza el riesgo de sesgos en la selección de la muestra, lo cual es crítico para estudios que buscan informar decisiones políticas o administrativas.
4. **Optimización de Recursos:** Aunque inicialmente puede requerir más recursos para implementar un muestreo aleatorio, a largo plazo, los datos más precisos y representativos pueden conducir a decisiones más informadas y efectivas, optimizando el uso de recursos en el futuro.

Resultados:

Las encuestas son un instrumento de recolección de información a través del diseño y la aplicación de un cuestionario a un determinado grupo de usuarios, con el fin de conocer las opiniones, las actitudes y comportamientos, obteniendo una muestra representativa general.

Las propuestas realizadas por los distintos usuarios durante las tramitaciones en el Juzgado de Policía Local de Sierra Gorda, permiten concluir que, por el momento, las personas no perciben la falta de tecnología en las distintas diligencias que realizan en el Tribunal, existiendo una aclimatación referente a los servicios que son

entregados con habitualidad. Sin embargo, es cuestión de tiempo para que un servicio en línea, rápido y amigable sea necesario para los usuarios, principalmente por la constante evolución de la misma sociedad y sus necesidades.

En consecuencia, el presente proyecto representa una oportunidad para adelantarse a los cambios, presentando una aplicabilidad y objetividad en base a la eficacia y eficiencia que debe contar un servicio público, dirigido a los usuarios y a sus necesidades.

Conclusiones:

- **Representatividad:** Aunque la muestra no es aleatoria, la inclusión de diversos grupos de interés proporciona una visión integral de las opiniones y experiencias relacionadas con el Juzgado.
- **Validez de los Datos:** La amplia participación sugiere que los resultados podrían reflejar fielmente las actitudes y percepciones prevalentes entre los encuestados.
- **Implicaciones para la Mejora:** Los hallazgos podrían utilizarse para identificar áreas de fortaleza y oportunidades para mejorar los servicios del Juzgado, basándose en la retroalimentación directa de las partes interesadas.

Es importante notar que, debido a la naturaleza no probabilística del muestreo, se debe tener precaución al generalizar los resultados a toda la población del Juzgado. No obstante, los datos proporcionan perspectivas valiosas para decisiones informadas a nivel local.

BIBLIOGRAFÍA.

- *Gobierno Digital en Chile, nuevo reporte OCDE.* (n.d.). Chile en el Exterior. Recuperado marzo 14, 2024, desde <https://www.chile.gob.cl/chile/blog/todos/gobierno-digital-en-chile-nuevo-reporte-ocde>
- *Artículo de recopilación histórica de modernización en el Estado chileno – Transformación Pública.* (n.d.). Transformación Pública. Recuperado marzo 14, 2024, desde https://transformacionpublica.cl/recopilacion_historica_modernizacion_chile/
- *Gobierno Digital publica primera Guía de Desarrollo de Software del Estado para Consulta Pública.* (n.d.). Recuperado marzo 20, 2024, desde <https://revistaemprende.cl/gobierno-digital-publica-primera-guia-de-desarrollo-de-software-del-estado-para-consulta-publica/>
- *Gestión Documental del Estado.* (n.d.). Amazon AWS. Recuperado marzo 20, 2024, desde https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Guia_de_Gesti%C3%B3n_Documental.pdf
- *Pagar multas – Tesorería General de la República.* (2023, May 4). Tesorería General de la República. Recuperado marzo 20, 2024, desde <https://ayuda.tgr.cl/hc/es-419/articles/10967364395543-Pagar-multas>
- *¿Qué es el middleware?* (n.d.). IBM. Recuperado marzo 25, 2024, desde <https://www.ibm.com/mx-es/topics/middleware>
- *ANÁLISIS DE LOS MUNICIPIOS CHILENOS: INGRESOS POR GESTIÓN VERSUS TRANSFERENCIAS DEL FONDO COMÚN MUNICIPAL.* (n.d.). Recuperado marzo 25, 2024, desde https://sociedadpoliticaspUBLICAS.cl/archivos/septimo/Panel_Modernizacion_del_Estado/ANaLISIS_DE_LOS_MUNICIPIOS_CHILENOS_-_Modernizacion_del_Estado.pdf
- *Organigrama Municipal – Municipalidad de Sierra Gorda.* (n.d.). Municipalidad de Sierra Gorda. Recuperado junio 16, 2024, desde <https://municipalidadesierragorda.cl/index.php/organigrama-municipal/>

- *Presentación Estudio Exploratorio Sobre los Juzgados de Policía Local en Chile.* (n.d.). Centro de Estudios de Justicia de las Américas. Recuperado marzo 25, 2024, desde <https://cejamericas.org/que-hace-ceja/agenda/presentacion-estudio-exploratorio-sobre-los-juzgados-de-policia-local-en-chile/>
-
- *Código Orgánico de Tribunales; Ley 7421 - Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.* (n.d.). Ley Chile. Recuperado mayo 19, 2024, desde <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=25563>
- *Ley Chile - Ley 19628 - Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.* (n.d.). BCN. Recuperado abril 16, 2024, desde <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=141599>
- *Ley 21096 - Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.* (n.d.). Ley Chile. Recuperado abril 16, 2024, desde <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1119730>
- *GUIA PROTECCIÓN DATOS PERSONALES PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS.* (n.d.). Consejo para la Transparencia. Recuperado abril 16, 2024, desde <https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/2022/10/Guia-proteccio%CC%81n-datos-personales-para-instituciones-pu%CC%81blicas-VF.-Agosto2022.-1.pdf>
- *Ley 20285 - Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.* (n.d.). Ley Chile. Recuperado abril 16, 2024, desde <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363>
- *Seguridad de la Información - Ministerio de Salud - Gobierno de Chile.* (2015, August 4). Minsal. Recuperado abril 16, 2024, desde <https://www.minsal.cl/seguridad-de-la-informacion/>
- *DECRETO 7 - Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.* (2023). BCN. Recuperado abril 16, 2024, desde <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1195120>
- *Sistema Seguridad de la Información.* (n.d.). Recuperado abril 16, 2024, desde <https://www.dipres.gob.cl/598/w3-article-51683.html>
- *Munizapallar.* (2022). Recuperado junio 2, 2024, desde <https://www.munizapallar.cl/blog/zapallar-estrena-primera-plataforma-de-tramitacion-electronica-para-juzgados>

- CAS CHILE INFORMÁTICA. Juzgados de policía local [en línea]
http://www.caschile.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=12
- CHILE COMPRA. Buscar licitaciones de su interés [en línea]
http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_content&view=article&id

SOLO USO ACADÉMICO