

## INFORME DE VISITA

### Proyecto: Reposición Tribunal de Familia Pudahuel

#### Antecedentes

El inmueble en que funcionaba el Tribunal de Familia de Pudahuel antes del proyecto era arrendado y presentaba limitaciones estructurales por ser un inmueble (galpón) habilitado para la operación de Tribunal. Tenía una superficie total de 2.519 m<sup>2</sup>. El proyecto contempló la construcción de un nuevo inmueble de 3.881 m<sup>2</sup> en 4 niveles, con una superficie destinada para estacionamiento de 1.000 m<sup>2</sup> (de los cuales 158 m<sup>2</sup> son subterráneos). La Etapa de Ejecución contempló el equipamiento completo del Juzgado.



#### I. Identificación del Problema

El problema identificado en el perfil de proyecto indicaba que el flujo de atención diario de usuarios que demandaba el Tribunal conllevaba una operación diaria con problemas de funcionalidad que afectaba tanto a funcionarios como a usuarios que concurrían diariamente al Tribunal. Había un bajo grado de confort en funcionarios y usuarios, que generaba mal clima laboral y molestia permanente en personas naturales y abogados que debían permanecer por largos períodos en el Tribunal. Esto generaba permanentes conflictos en el quehacer diario del Tribunal.



Se apreció que el énfasis estaba más puesto en las dificultades que enfrentaban los funcionarios para desempeñar sus labores, que en la calidad del servicio que recibían quienes asistían al juzgado. Si bien hay una estrecha vinculación entre ambos, es importante recalcar esta diferencia. Se argumenta, por ejemplo, que tiene que ver con la seguridad de los jueces por ejemplo y que el servicio lo estaban recibiendo el público de manera relativamente adecuada, pero que las condiciones de seguridad y de operación para los funcionarios era más problemática.



## II. Área de influencia y Población Beneficiaria

De conformidad a la Ley N°19.968, que crea los Tribunales de Familia, el área de influencia corresponde a las siguientes Comunas: Pudahuel, Quinta Normal, Cerro Navia y Lo Prado. La población beneficiaria son las personas que habitan regularmente en dichas comunas, que al año 2012 eran 581.345 personas.

## III. Localización

La CAPJ cuenta con un comité que se encarga de la búsqueda de terrenos, a partir de la definición de un mínimo de extensión que se determina de conformidad al proyecto. Sobre estas alternativas se toma una definición considerando: Características del terreno, ubicación (que esté cerca de la plaza en ciudades pequeñas, porque ahí se concentran los servicios), accesibilidad, tamaño, capacidad de crecimiento, etc. Con base en esto el comité recomienda las mejores alternativas al Consejo Superior y ellos son los que determinan el terreno que se requiere. En el caso específico de Pudahuel, se valoró la accesibilidad al sitio, que está cercano a la estación del Metro Gruta de Lourdes (a dos cuadras).



## IV. Estimación de demanda

El tamaño del tribunal se define en función a la cantidad de jueces que se le asignan, mediante Ley, a un Tribunal. Cada Juez tiene asignada una Sala de Audiencias, una cierta dotación y se le asocia cierta cantidad de público, teniendo en cuenta las características de las comunas atendidas. Sobre esta base, se van distribuyendo los espacios. Por otra parte, cabe destacar que los tamaños de las salas están asociados al tipo de tribunal que se trate. Por ejemplo, en el caso de los de familia tienen salas de espera más grandes. Por lo tanto, el tamaño de la infraestructura no está directamente relacionada con la población de las comunas que conforman el área atendida, sino con la cantidad de jueces que se le asignan al tribunal.



Este tribunal tiene asignados 13 jueces. Diariamente se atiende entre 300 a 350 personas (alrededor de 200 causas). Téngase en cuenta que muchas demandas ingresan por la vía virtual y que, por lo tanto, no generan personas asistiendo personalmente a realizar el trámite.

De esta manera, el problema que resolver es cómo se estructura un programa arquitectónico dependiendo de la cantidad de jueces asignados al tribunal.

La demanda no tiene relación con la infraestructura, ni con la calidad/efectividad del servicio, sino con las características de la población, en términos de tasas de divorcio (pensiones alimenticias, derechos de visitas, etc.), violencia intrafamiliar, vulneración de derechos, educación sexual, etc.

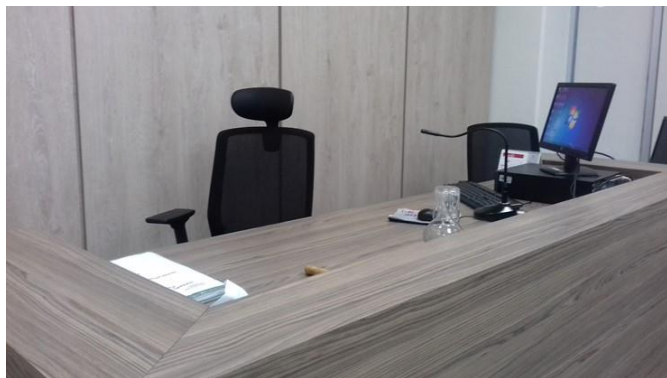
Por último, cabe anotar que el tipo de causas varía sustancialmente entre un tribunal de familia y otro, según las características de la población atendida.



## V. Diseño y Funcionalidad

De 11 salas que se proyectaron, nueve se usaron como salas de audiencia, las cuales son suficientes para atender el movimiento actual del juzgado. Una de las salas fue utilizada para capacitación y la otra es multiuso (con varios equipamientos tipo gimnasio).

Se cerraron algunos espacios abiertos para emplearlos como oficinas; por ejemplo, para los Jefes de Unidad. Estas modificaciones son sólo de tabiquería. También se utilizó una sala para adicionar un consejero técnico, ahora son 13. Tienen también una sala de descanso con sillones masajeadores (automáticos). Algunos de los espacios estaban destinados para trabajo de funcionarios en espacio libre, pero por el tipo de trabajo que realizan (atención al público o necesidad de caja fuerte, en el caso de los jefes de servicio, por ejemplo, requirieron su cierre).





A juicio de los administradores, la cantidad de celdas que hay (6), en la zona del subterráneo, son muchas, teniendo en cuenta su frecuencia de uso. Bajo un caso hipotético, si se volviera a construir este mismo juzgado, recomendarían que solo se construyeran 3 celdas (la mitad).

El personal externo realiza sus labores a tiempo completo en el Juzgado, y ello implica hacer uso de los baños, duchas, *lockers* y *kitchenette*, por ejemplo, por lo que existe mayor demanda a la prevista por estos espacios. En otras palabras, falta mayor infraestructura para prestar adecuadamente estos servicios, en parte por el uso que hacen de él los trabajadores externos. Para paliar esta situación se realizaron algunas obras, como la construcción de una mampara y mejoramientos en los baños.



## VI. Equipos y Equipamiento

Este proyecto incluyó el equipamiento completo, pese a que tenían operativo parte del equipo y equipamiento que utilizaban en la anterior edificación. Recibieron todos los requerimientos de manera óptima y funcionan adecuadamente. Lo anterior gracias a que se hizo un buen levantamiento de necesidades en la formulación del proyecto, con base en el juzgado que operaba anteriormente. Respecto de los equipos y equipamiento que tenían; algunos elementos, como equipos de aire acondicionado, quedaron como mejoras a la anterior edificación, como es habitual, el contrato establecía que: *"...las mejoras realizadas por el arrendatario quedarán en beneficio del propietario..."*. En cuanto al mobiliario, se redestinó parte de él dentro de la institución, a otros juzgados de esta u otras regiones; otra parte se donó a otras instituciones como hogares de niños y el resto, que no estaba en óptimas condiciones, fue dado de baja. Las cámaras de seguridad se están reutilizando.



El único problema actual, está relacionado con la alimentación. El mobiliario que disponen (y también la infraestructura destinada a cocina y comedor) tiene capacidad para albergar sólo a la mitad de los funcionarios, si bien podrían hacerse dos turnos, no es compatible con el horario de trabajo y tiempo de colación de los funcionarios. Las labores de atención al público en el juzgado

terminan a las 14:00, si se hicieran dos turnos de 1 hora y previendo unos 15 minutos entre el fin de las labores del público y el inicio de la alimentación, el segundo turno estaría iniciando su almuerzo recién a las 15:15.

Por otra parte, han tenido dificultades con calefaccionar el primer piso. Dos posibles causas son, que éste: i) posee doble altura, por lo que el espacio a calefaccionar es más amplio; y, ii) que contiene la puerta de ingreso al edificio, la cual genera pérdidas de calor al abrirse y cerrarse.



## VII. Operación y Mantenimiento (OyM)

Los mayores gastos de operación y mantenimiento están relacionados con el aire acondicionado y los ascensores y, en menor medida con aquellos correspondientes a la bomba de agua y el equipo eléctrico.

Se ha tercerizado los servicios de seguridad, aseo y jardinería, cuyos contratos representan también una fracción importante de los gastos destinados a operación y mantenimiento.

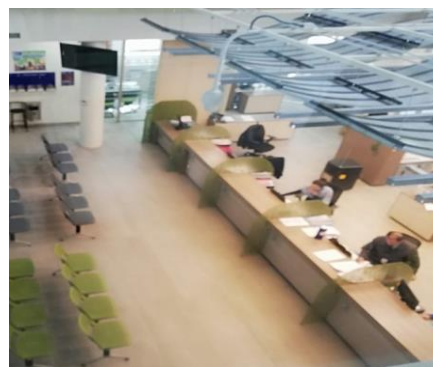
Se cuenta con una persona contratada que se encarga de las reparaciones menores.

Todos estos gastos son cubiertos de manera oportuna. Se cuenta con recursos disponibles suficiente para su financiamiento.

En lo que va de funcionamiento del edificio, no se tuvieron mayores gastos imprevistos por mantenimiento o reparación, sólo mencionar que la pendiente en techumbre tuvo una pendiente menor a la óptima y se presentaron problemas con los sellos que ocasionaron goteras, que ya fueron reparadas.

## VIII. Personal

Las causas en familia se mantienen por muchos años. Por ejemplo, un caso de pensión de alimentos para un niño de 4 años puede mantenerse hasta que tenga 24 años, es decir las causas persiste por 20 años y se van acumulando, por lo que cada cierto tiempo es necesario aumentar el personal involucrado. Es decir, para proyectar el efecto de las causas en requerimientos de personal, no solamente debe considerarse el crecimiento vegetativo, sino también la persistencia de las causas.



Hay varios servicios que se tercerizan; por ejemplo, Aseo, mantención de las áreas verdes y seguridad. Es necesario tener mucho cuidado para establecer los estándares de servicios requeridos (contratados), es frecuente la percepción que la relación entre las necesidades del edificio y la cantidad de personal externo asignado es insuficiente: falta gente para la cantidad de trabajo que tienen que desarrollar.

#### **IX. Capacidad instalada versus capacidad utilizada de la infraestructura**

En términos generales, hay una utilización aproximada del 90% de la capacidad. Es decir que aún tienen un 10% de espacio con oportunidades de crecimiento. La sala de espera, en el periodo de más afluencia, entre las 10:30 y las 12:30, tienen una ocupación del 100% y luego se reduce paulatinamente, como a un 50%, porcentaje similar al de las primeras horas de la mañana.



Las causas pueden ser tramitadas por internet, sin embargo, las personas siguen prefiriendo realizar sus trámites de manera presencial, muchas veces porque se trata de personas mayores poco habituadas al uso de Internet y porque prefieren la manera más tradicional de atenderse, una relación más personalizada. El juzgado opera de 8:00 a 16:00 y los jueces trabajan de 8:00 a 14:00 en audiencia.

#### **X. Uso de la infraestructura**

El público usuario se ha mostrado muy contento con la nueva infraestructura, en especial en los primeros meses.

No se han registrado mayores deterioros o pérdidas por robo.

## **XI. Calidad del Servicio**

Las mejoras permitieron una operación más expedita y mejores condiciones de atención, la valoración es muy positiva por parte de los usuarios.

Se hace una revisión periódica (cada 15 días) de los libros de sugerencias y reclamos. En general un 70% de las anotaciones corresponden a felicitaciones. Del restante 30% la mayor parte de las veces se refieren al resultado que obtuvieron en su causa particular.



## **CONCLUSIONES**

1. El diagnóstico y la identificación del problema se enfocó en los efectos negativos que tienen las deficiencias en la infraestructura en las condiciones de trabajo de los funcionarios y sus efectos sobre su salud y satisfacción en el trabajo. El foco debería estar puesto en el impacto de ésta (las deficiencias en la infraestructura existente) sobre la calidad del servicio prestado, incluido el efecto de los problemas de salud y las condiciones generales de trabajo de los funcionarios.
2. La accesibilidad del Juzgado, en particular para aquellos que sirven a más de una comuna, son esenciales. En el caso de Santiago, es altamente valorado que se ubiquen en las cercanías de alguna estación del Metro.
3. Los proyectos de Juzgados no responden individualmente a estimaciones de demanda propiamente tales; sino que por Ley se determina la cantidad de jueces que requiere un juzgado (o tribunal) y dependiendo de ello, se define el número de salas requerido y se le asocia el personal necesario (y esto, a su vez, determina el número de oficinas según tipo de funcionario). La cantidad de causas a ser atendidas, son referenciales en el proyecto.
4. Se evidenció que en la práctica la cantidad de salas de audiencias necesarias es menor que una por cada juez, cuando la cantidad de jueces es elevada (13), si es que se toman adecuadas medidas de gestión. De hecho, en este juzgado operaban trece jueces, se construyeron once salas y sólo se utilizaban nueve. Una de las salas fue convertida en gimnasio para los funcionarios y otra en una oficina.

5. La cantidad de celdas (6) resulta mayor a las requeridas en la práctica. Según los administradores, tres resultarían suficientes, manteniendo el cumplimiento a los requisitos de seguridad estipulados.
6. La existencia de espacios abiertos fue de gran utilidad, porque permitieron ir creando (adecuando) nuevos espacios, según requerimientos y a bajo costo; por ejemplo, nuevas oficinas, salas de reuniones u otras.

#### Participantes de la Visita a Terreno

| Nombre             | Institución/repartición/cargo                         |
|--------------------|-------------------------------------------------------|
| Manuel Santero     | Administrador del Juzgado                             |
| Claudia Jouanet    | Jefe de Unidad Diseño CAPJ                            |
| Gonzalo Araya      | Subadministrador zonal                                |
| Paulina Espinoza   | Jefa de arquitectura y mantenimiento, zona Santiago   |
| Paula Salgado      | Jefe Unidad Gestión Proyectos, CAPJ                   |
| Beatriz Pinto      | Analista Proyectos de Inversión, CAPJ                 |
| Yolanda Contreras  | Analista de Inversiones, SEREMI BIOBIO                |
| Sergio Viveros     | Coordinador de Inversiones SEREMI BIOBIO              |
| Lourdes Vélez B.   | Analista División de Evaluación Social de Inversiones |
| Gonzalo Urcullo C. | Analista División de Evaluación Social de Inversiones |

#### Información de la Evaluación de Corto Plazo

##### Identificación del Proyecto:

**Nombre Proyecto:** Reposición Edificio Tribunal De Familia, Pudahuel

**Código BIP:** 30128083-0

**Sector:** Justicia

**Subsector:** Administración de Justicia

**Región:** Metropolitana

**Fuente Financiamiento:** Sectorial

**Institución Técnica:** Corporación Administrativa del poder judicial (CAPJ)

**Institución Financiera:** Corporación Administrativa del poder judicial (CAPJ)

##### Plazos:

| Variable       | Indicador                                     | Recomendado | Real | Indicador de Variación (%) |
|----------------|-----------------------------------------------|-------------|------|----------------------------|
| Plazos (meses) | Variación del Plazo Total Recomendado         | 16          | 25   | 56%                        |
|                | Variación del Plazo Recomendado de Obra Civil | 13          | 18   | 38%                        |



Las obras civiles fueron contratadas por 13 meses y se aprobaron 3 aumentos de plazos por aproximadamente 5 meses. De acuerdo con lo informado por la unidad técnica, el diseño original debió modificarse.

Durante el desarrollo de la construcción, se requirió incluir la impermeabilización adicional de todas las terrazas perimetrales y jardineras del primer piso, para evitar filtraciones hacia subterráneo. Esto no estaba considerado en el proyecto original. También fue necesario bajar el nivel de los cielos del edificio en algunas dependencias para evitar la superposición de ambas especialidades (ductos, cañerías, bandejas) o el atravesado de elementos estructurales. Estos cambios justifican la variación presentada en los plazos.

Por lo anterior, también se extendió la inspección técnica de la obra, de acuerdo con las normalizaciones de las falencias del proceso de construcción.

#### Costos:

| Ítem                   | Monto Recomendado M\$ | Monto Contratado M\$ | Costo Real M\$   | Variación del Monto Recomendado        |                                  |
|------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|----------------------------------------|----------------------------------|
|                        |                       |                      |                  | Monto Contratado v/s Monto Recomendado | Costo Real v/s Monto Recomendado |
| CONSULTORÍAS           | 275.402               | 176.278              | 174.612          | -35,99%                                | -36,60%                          |
| EQUIPAMIENTO           | 143.490               | 125.071              | 125.071          | -12,84%                                | -12,84%                          |
| EQUIPOS                | 24.301                | 19.595               | 19.595           | -19,37%                                | -19,37%                          |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | 5.001                 | 4.065                | 4.065            | -18,72%                                | -18,72%                          |
| OBRAS CIVILES          | 8.777.873             | 8.542.782            | 8.193.110        | -2,68%                                 | -6,66%                           |
| OTROS GASTOS           | 1.462                 | 0                    | 0                | -100,00%                               | -100,00%                         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>9.227.529</b>      | <b>8.867.791</b>     | <b>8.516.453</b> | <b>-3,90%</b>                          | <b>-7,71%</b>                    |

\*Montos actualizados a moneda presupuesto de 2017

Se incurrieron en modificaciones de contrato, por aumento de obra y obras extraordinarias que resultaron en un incremento respecto del monto original contratado, aun así, la variación de costos reales se encuentra bajo un aceptable grado de predicción que no supera el +/-10% de variación respecto del monto recomendado.

#### Magnitud:

| Magnitud         | Recomendado | Real  | Indicador de Variación (%) |
|------------------|-------------|-------|----------------------------|
| Metros Cuadrados | 6.266       | 6.266 | 0                          |

De acuerdo con el Certificado de Recepción Definitiva de Obras de Edificación de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal no existen diferencias de magnitud.

**Conclusiones de la Evaluación Ex Post de Corto Plazo:**

El proyecto presenta una buena relación entre lo recomendado y lo ejecutado, se ejecutó de acuerdo con el tamaño y el alcance definidos originalmente, con variaciones en los plazos que fueron justificados plenamente por la unidad técnica.

Las diferencias entre la evaluación ex ante y ex post son poco relevantes y no afectan al dimensionamiento y/o rendimiento esperado de la iniciativa de inversión en análisis.

## INFORME DE VISITA

### Proyecto: Construcción Tribunal de Familia de Coquimbo

#### Antecedentes

El presente Proyecto de Inversión se refiere a la gestión técnico-administrativa para disponer de infraestructura pública para el funcionamiento el 1er. 2do. y 3er. Juzgado de Letras y Familia de Coquimbo.

El objetivo de este proyecto es entregar un local propio para funcionamiento del tribunal de acuerdo con los estándares nacionales de Infraestructura, Equipos y Mobiliario en general; bajando los costos de mantención respecto del funcionamiento del Tribunal en un local en arriendo.



Se busca mejorar la calidad de atención del servicio a la comunidad usuaria, a través de un edificio funcional y amigable, tanto para los funcionarios como para los usuarios, nivelando el estándar de construcción respecto de los proyectos relacionados con la implementación de la Reforma Procesal Penal y Familia.

#### I. Identificación del Problema



El problema identificado en el perfil de proyecto fue: El actual 1er. y 2do. Juzgado de Letras de Coquimbo se encuentra funcionando en un local con mala distribución, hacinamiento de funcionarios, las deficientes áreas de espera de público y espacios de circulación.

La ejecución del proyecto (inserta en el Plan Quinquenal de Inversiones de la Institución) permitió dar una solución integral al problema de funcionamiento identificado. Permitiendo dar una respuesta eficiente y oportuna a los requerimientos del Juzgado.

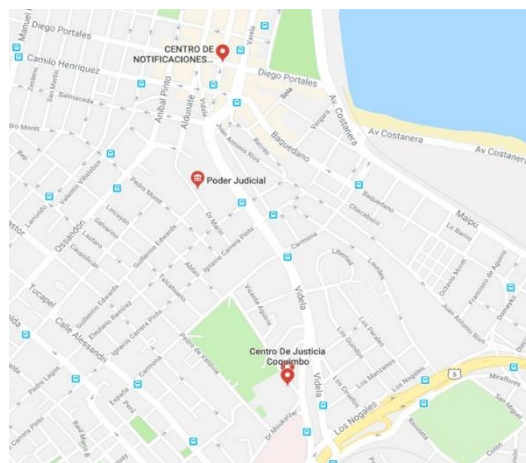
## II. Área de influencia y Población Beneficiaria

De conformidad a la Ley N°19.968, que crea los Tribunales de Familia, el área de influencia corresponde a la comuna de Coquimbo.

## III. Localización

En el caso del terreno actual, si bien no está cerca de la plaza principal, la gente llega sin problemas, dado que hay buena locomoción. Está cerca del hospital, el coliseo techado y el estadio municipal, por lo que se ha generado un polo de atracción de gente. De hecho, por la cantidad de público que se atiende, sumado al número de funcionarios, el tribunal es también un polo para atraer comercio, tanto ambulante como formal.

Cabe destacar que por las dimensiones que se requerían, no hubo muchos terrenos disponibles en zonas centrales o fácilmente accesibles.



## IV. Estimación de demanda

La proyección de causas realizada fue la siguiente:

| Año          | 2008   | 2009   | 2010   | 2011   | 2012   |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N° de Causas | 11.500 | 12.100 | 12.453 | 12.765 | 13.565 |

El tribunal funciona con cuatro jueces atendiendo en tres de las cuatro salas disponibles. Ni los representantes de la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ), ni del tribunal, sabían el número de causas vistas; sin embargo, tenían la percepción de un sobre agendamiento (una sobrecarga) de causas que se traducían en audiencias cada vez más cortas. Antes se hacían 6 a 7 audiencias al día y, en la actualidad, alrededor de 11.



Hay un departamento encargado de evaluar las cargas de trabajo.

## V. Diseño y Funcionalidad

No hubo mayores cambios en la ejecución con respecto al diseño. Sin embargo, algunos de los realizados son los siguientes:

- Modificación de la ubicación de los puestos de trabajo, puntos de red y de datos.
- Una de las bodegas se transformó en oficina y otra se convirtió en sala de reuniones. Esto se debe a que estaban contemplada para almacenar causas, pero como ahora los trámites se hace de manera virtual, no fue necesario recurrir al bodegaje de causas.



Por otra parte, este tribunal tiene la carencia de una sala de reuniones donde quepan todos los funcionarios que, si bien no se usaría cotidianamente, sí es importante para varias actividades. En cambio, varias salas pequeñas de reuniones sí tienen un uso muy intensivo; por lo que podría ser útil diseñar salas modulares de uso frecuente en varias reuniones

pequeñas paralelas; pero que permitan también albergar mayor cantidad de gente.

Los cambios normativos conllevan modificaciones en la manera en que funcionan los tribunales. Estos cambios pueden requerir nuevas salas o espacios, dejar sin uso a algunas o la necesidad de transformar las existentes. Por ello, dejar la posibilidad de expansión y de fácil transformación de los espacios interiores puede ser útil. De hecho, la infraestructura actual contempla espacios para crecimiento.



## VI. Equipos y Equipamiento

El tribunal cuenta con todo el equipo y equipamiento requerido para su adecuada operación. El mobiliario se está cambiando para alcanzar el nuevo estándar establecido, siendo las oficinas de los jueces donde mayores inconvenientes se han registrado, dado que por la cantidad de mobiliario que requieren y se les asigna, sus oficinas quedan pequeñas. Ha habido casos en que los jueces quieren mantener algún mobiliario con valor sentimental para ellos, como el escritorio que era de su abuelo. Cabe señalar que el estándar del que venían los jueces en el anterior juzgado, al menos en términos de espacio, era mucho mayor, ya que contaban con baño privado, espacio para reuniones en su propia oficina, etc.



No obstante, los cambios se están realizando y, en términos generales, el nuevo mobiliario ha demostrado mayor y mejor adaptabilidad.



Con relación a la estandarización del equipo y el mobiliario, que incluso llega a ser definido por tipo de funcionario, consideran que ha sido positiva para la institución o, por lo menos, no han reportado mayores inconvenientes con esta modalidad. Dado que esta estandarización ha sido sobre un estándar de alto nivel; es decir con mobiliario moderno, espacioso, cómodo y funcional.

Sobre la modernización de los equipos (computadores, por ejemplo), no han tenido mayores inconvenientes y se han ido realizando como parte de un proceso de mejora continua; incluso implementando cambios tecnológicos requeridos para implementar los requerimientos derivados de modificaciones normativas.

## VII. Operación y Mantenimiento (OyM)

El mayor problema es la limpieza y sellado de las ventanas a elevada altura, puesto que requieren de maquinarias y equipamiento de gran envergadura y peso, que son muy complejos de operar y que han roto los pavimentos, por ejemplo. Asimismo, con las luminarias que están a gran altura (16 metros), se requiere arrendar andamios en 200 mil pesos para cambiar una bombilla de 2 mil pesos. En suma, se encarecen los costos de mantención, por operar espacios de gran altura.

Otro gran problema son las aves (palomas, gaviotas y pelícanos), que ensucian, hacen ruido y traen restos de pescados y mariscos que se descomponen y huelen muy mal. Han probado distintas medidas para alejarlos, como ultrasonido, pinchos, alambres, mallas, etc.; pero sin mayores resultados.



## VIII. Personal

Cada juzgado tiene una forma diferente de operar, una jefatura difiere de otra. Así, el Juez puede definir las funciones y distribuir las cargas laborales del personal bajo su administración. Por ejemplo, el número y tipo de causas que verán los Consejeros Técnicos.

Es el juez el que determina el número de funcionarios. Cada juez tiene una determinada dotación de funcionarios a su cargo. Los parámetros que establecen esta dotación son permanentemente evaluados por el Departamento de Desarrollo Institucional de la CAPJ. La cantidad de jueces del tribunal depende, a su vez, de la cantidad de causas que atiende el Tribunal (sin tener en cuenta su complejidad). En casos extraordinarios que, por ejemplo, eleven circunstancialmente la cantidad de causas podrán tener destinado un juez en visita. Pasada la emergencia se podrá evaluar la necesidad de mayor cantidad de jueces, pero se debe considerar que su cantidad está establecida por Ley.



Por otra parte, cabe señalar que también hay funcionarios transversales (como los de informática), polifuncionales y los que cumplen subrogación.

## IX. Capacidad instalada versus capacidad utilizada de la infraestructura

Los espacios disponibles y el mobiliario son suficientes; por lo tanto, no hay público no atendido o que deba esperar su atención en malas condiciones. Adicionalmente, con la Ley de tramitación electrónica ha bajado la cantidad de público que se queda por periodos prolongados en el Tribunal. En todo caso no se dispone de estadísticas en este tribunal, que reflejen la cantidad de público. No obstante, para futuros proyectos, este efecto debería ser tomado en cuenta.

Al respecto, la CAPJ informó que cuenta con el Departamento de Desarrollo Institucional, que dentro de sus labores evaluaría este aspecto. Sin embargo, debido a que aún el cambio no se ha consolidado, no se disponen de estadísticas masivas y confiables que permitan realizar una evaluación con resultados concluyentes, que respalden introducir un cambio como este, que podría tener un impacto no despreciable. De hecho, pese al cambio todavía mucha gente sigue asistiendo, a veces por desconfianza en (o por lejanía con) el sistema o simplemente porque su concepción cultural es hacer los trámites presencialmente, en especial las personas de mayor edad.



## X. Uso de la infraestructura



En general se puede decir que la población, y en especial los funcionarios cuidan el edificio, porque están contentos con la infraestructura que tienen a su servicio. Están conscientes de la mejora que representa en comparación a las antiguas instalaciones. Sin perjuicio de lo anterior, deben revisar los baños por robos de las llaves de lavamanos o por roturas (hay demandados que descargan su ira y/o frustración, desquitándose con golpes a equipamiento del baño).

## XI. Calidad del Servicio

Se ha consultado directamente a los jueces y funcionarios y coinciden en que las personas que son atendidas están bastante conformes con el servicio recibido y que incluso sienten se sienten a otro nivel, en comparación con la anterior infraestructura. Identifican un mejor estándar en términos de confort que impacta positivamente en su percepción sobre el servicio recibido

No recibieron, hasta el momento, ningún reclamo, ni demanda por parte de los usuarios.



El hecho que el juzgado cuente ahora con estacionamientos para todos los funcionarios y que el público no tenga inconveniente para estacionar frente al edificio representa también una importante mejora que incide en la satisfacción con la infraestructura provista.

## CONCLUSIONES

7. El funcionamiento del Juzgado de Familia en el mismo terreno que otros juzgados, trae importante economía de alcance; por ejemplo, costos de mantención de áreas verdes, mantenimiento de equipos, seguridad, aseo, etc.
8. La variable principal para definir la conveniencia de una localización es la accesibilidad. Si esta es buena (hay servicio de transporte público, estacionamientos, zona fácilmente reconocible, etc.), el tribunal no necesariamente tiene que estar en el centro de la ciudad. Dado el gran tamaño de terreno requerido para desarrollar este tipo de proyectos, este hecho puede ser importante para reducir los costos.
9. El número de causas que atiende un tribunal determina el número de jueces que requiere y estos, a su vez, definen el



personal requerido. La complejidad de las causas no sería una variable que se incluya en el análisis. El Departamento de Desarrollo Institucional de la CAPJ se encarga del análisis de los parámetros antes mencionados; así como de la carga del establecimiento.

10. La reducción de papel producto de la tramitación informática de las causas, ha liberado espacio de bodegaje. En este proyecto dichos espacios fueron utilizados como sala de reuniones y oficinas. En general, es importante que el diseño permita la liberación y uso (redefinición) de algunos espacios (diseño flexible).



11. Los cuatro jueces operan en tres salas de juzgado. Su operación sería adecuada, por lo que la relación no necesariamente debe ser uno a uno.

12. La altura de los ventanales y de espacios interiores generan problemas y encarecimiento de la operación y mantenimiento.

#### Participantes de la Visita a Terreno

| Nombre             | Institución/repartición/cargo                                  |
|--------------------|----------------------------------------------------------------|
| Pablo Vera         | Jefe de Adquisidores y Mantenimiento Administración Zonal, CPJ |
| Francisco Yáñez    | Coordinador CPJ                                                |
| Patricio Rojas     | Administrador Tribunal                                         |
| Alicia Bravo       | Jueza del Tribunal                                             |
| Paula Salgado      | Jefe Unidad Gestión Proyectos, CAPJ                            |
| Beatriz Pinto      | Analista Proyectos de Inversión, CAPJ                          |
| Yolanda Contreras  | Analista de Inversiones, SEREMI BIOBIO                         |
| Sergio Viveros     | Coordinador de Inversiones SEREMI BIOBIO                       |
| Lourdes Vélez B.   | Analista División de Evaluación Social de Inversiones          |
| Gonzalo Urcullo C. | Analista División de Evaluación Social de Inversiones          |



## Información de la Evaluación de Corto Plazo

### Identificación del Proyecto:

**Nombre Proyecto:** REPOSICION 1º, 2º Y 3º JUZGADO DE LETRAS Y FAMILIA DE COQUIMBO  
**Código BIP:** 30036519-0  
**Sector:** Justicia  
**Subsector:** Administración de Justicia  
**Región:** Coquimbo  
**Fuente Financiamiento:** Sectorial  
**Institución Técnica:** Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ) Región de Coquimbo  
**Institución Financiera:** Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ)

### Plazos:

| Variable       | Indicador                                     | Recomendado | Real | Indicador de Variación (%) |
|----------------|-----------------------------------------------|-------------|------|----------------------------|
| Plazos (meses) | Variación del Plazo Total Recomendado         | 19          | 63   | 232%                       |
|                | Variación del Plazo Recomendado de Obra Civil | 15          | 24   | 60%                        |

El aumento de plazo en obras civiles se explica principalmente por dos motivos: i) falta de control de calidad, especialmente en el proceso de hormigonado de la obra, lo que resultó en una instalación defectuosa, con aparición de nidos en muros y desplazamiento de tableros de moldaje, lo que implicó una pérdida de verticalidad de los muros; ii) evacuación irregular de aguas lluvias provenientes desde el estadio Sánchez Rumoroso, lo que produjo una inundación en la obra a través de perforaciones en el muro que contiene sus terrazas.

A su vez, el aumento de plazo de las consultorías (inspección técnica de la obra) se justifica debido al aumento de plazo en la ejecución de obras civiles y el monitoreo y control asociado a la normalización de las obras que tenían alguna deficiencia.

La gran diferencia con el plazo total recomendado es producto de gastos administrativos realizados 34 meses antes del inicio de la obra.

**Costos:**

| Ítem                   | Monto Recomendado M\$ | Monto Contratado M\$ | Costo Real M\$   | Variación del Monto Recomendado        |                                  |
|------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|----------------------------------------|----------------------------------|
|                        |                       |                      |                  | Monto Contratado v/s Monto Recomendado | Costo Real v/s Monto Recomendado |
| CONSULTORÍAS           | 144.918               | 375.906              | 359.536          | 159,39%                                | 148,10%                          |
| EQUIPAMIENTO           | 141.420               | 187.286              | 187.286          | 32,43%                                 | 32,43%                           |
| EQUIPOS                | 155.842               | 144.732              | 144.732          | -7,13%                                 | -7,13%                           |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | 1.279                 | 3.063                | 3.063            | 139,48%                                | 139,48%                          |
| OBRAS CIVILES          | 3.164.939             | 4.633.263            | 4.397.035        | 46,39%                                 | 38,93%                           |
| <b>TOTAL</b>           | <b>3.608.398</b>      | <b>5.344.250</b>     | <b>5.091.652</b> | <b>48,11%</b>                          | <b>41,11%</b>                    |

\*Montos actualizados a moneda presupuesto de 2017

Los indicadores que muestran la variación de costos reales respecto al monto recomendado para todos los ítems de asignación (con excepción de equipos) dan cuenta de un aumento significativo.

Lo anterior es explicado fundamentalmente, debido a que la iniciativa experimentó una reevaluación que aumentó los recursos solicitados en un 67% respecto su recomendación favorable original; esto como consecuencia principal de la adaptación de la iniciativa a la nueva norma sísmica.

En relación con los equipos, los costos reales son menores al monto recomendado, sin perjuicio de lo anterior, no es una variación significativa que amerite indagar en sus causas fundantes. Esto puede ser atribuido en general a los valores de mercado vigentes al momento de la adquisición.

**Magnitud:**

| Magnitud         | Recomendado | Real  | Indicador de Variación (%) |
|------------------|-------------|-------|----------------------------|
| Metros Cuadrados | 3.589       | 3.589 | 0                          |

El proyecto no registró variación de la magnitud principal, ejecutándose lo recomendado inicialmente.

**Conclusiones de la Evaluación Ex Post de Corto Plazo:**

Los plazos de ejecución de la iniciativa aumentaron respecto a la recomendación original. Lo anterior se explica por un deficiente control de calidad de la obra, especialmente en el proceso de hormigonado; y la inundación de la obra producto de escorrentías de aguas lluvias.

Respecto a los costos de la iniciativa, se evidenció que el costo total recomendado originalmente M\$ 3.607.118 (moneda presupuesto 2017) aumentó a M\$ 6.024.327 (moneda presupuesto 2017), lo que equivale a un 67%. Lo anterior se aprobó mediante una revaluación, justificada en adaptar el diseño existente a la nueva norma sísmica. Cabe mencionar que dicha norma se publicó y promulgó

posterior al desarrollo del diseño, así como, a la recomendación favorable de la etapa de ejecución de la iniciativa. Por lo anterior, se concluye que la situación califica como imprevisible.

El proyecto no registró variación de la magnitud principal, ejecutándose lo recomendado inicialmente.

Es sugerencia que futuras iniciativas de inversión analicen los riesgos ambientales que puedan afectar la obra durante su ejecución. Idealmente elaborando planes de contingencias y de emergencias.

## INFORME DE VISITA

### Proyecto: Reposición Edificio Juzgado de Familia de Osorno

#### Antecedentes

La ejecución del proyecto consiste en la construcción de un inmueble con las dimensiones, materialidad y distribución necesarias para albergar un Juzgado de Familia con 5 Jueces, 5 Salas, en un terreno que se emplaza Los Carrera N° 1350, comuna de Osorno, de Propiedad del Poder Judicial.



#### I. Identificación del Problema

El problema identificado fue que la calidad constructiva, espacial y de conectividad de recintos actuales, no da respuesta a los estándares corporativos del Poder Judicial, no obstante haber sido intervenido con la entrada en vigencia de la Reforma de Familia. El Edificio del Juzgado de Familia de Osorno tiene una superficie insuficiente para albergar al Tribunal de Familia, según los parámetros establecidos en Ley 19.968.



En la visita en terreno se observó que la infraestructura contribuyó a resolver el problema identificado a todo nivel, desde los aspectos de convivencia de los funcionarios, el trabajo en equipo, los temas de hacinamiento, contar con puestos de trabajo iluminados, disponer de un espacio para el almuerzo, etc. Incluso bajaron las licencias médicas, ya que las condiciones del juzgado de familia que se tenía hace dos años eran muy complejas. Existe un sentido de identificación fuerte con el tribunal por parte de los funcionarios.

## II. Área de influencia y Población Beneficiaria

El área de influencia y la población beneficiaria del tribunal está definida por Ley. La Jurisdicción del Tribunal de Familia de Osorno corresponde a las comunas de Osorno, San Pablo, Puyehue, Puerto Octay y San Juan de la Costa y la población beneficiaria son todas las personas que habitan en estas comunas.

## III. Localización

En la imagen adjunta, se presenta una vista aérea parcial de la ciudad, en la cual se indica el inmueble en donde actualmente funciona el Tribunal de Familia de Osorno. Además, se identifica el terreno en el que se proyecta el emplazamiento del edificio definitivo del Juzgado de Familia de Osorno.



Tanto por la Calle Los Carrera como por Eleuterio Ramírez, por ser vías estructurantes, pasan periódicamente locomoción colectiva (microbuses y colectivos), lo que beneficia directamente a la población usuaria de los Tribunales.

El Terreno seleccionado es de propiedad del Poder Judicial. Su ubicación es adecuada, por cuanto el tribunal se encuentra a una cuadra del terminal de buses, toda la locomoción pasa por la calle principal y se encuentra relativamente cerca al centro de la ciudad. Además, en el sector están concentrados todos los Juzgados, lo cual también es beneficioso para los usuarios.



Al inicio se identificaron algunos problemas con la visibilidad del edificio, ya que el frontis del tribunal no da a la calle principal. Sin embargo, esto se solucionará a futuro, puesto que se ha planificado formar un centro de justicia en el sector, se construirá otro centro, con lo cual se va a recuperar el frontis y quedará despejado y de libre visibilidad. En el inicio de la visita, se detectó la falta de señalética en vía pública sobre la ubicación del juzgado, como una dificultad.



Otro problema identificado es que se obstaculiza la libre entrada y salida de acceso al Tribunal, a pesar de que existe señalética de no estacionar, ya que por un lado está flujo de transporte que ingresa al Terminal Terrestre y por otro los camiones de descarga de un supermercado del sector.

#### IV. Estimación de demanda

La estimación de la demanda y su proyección se calcularon a través de un modelo de regresión lineal simple, considerando la población beneficiaria correspondiente a las comunas de Osorno, San Pablo, Puyehue, Puerto Octay y San Juan de la Costa años 2005 al 2008. Y los ingresos del número de causas judiciales, obteniéndose los siguientes cálculos:

|             | <b><math>Y = 0,6831X - 128874</math></b> |                                |
|-------------|------------------------------------------|--------------------------------|
|             | <b>POBLACIÓN</b>                         | <b>N° DE CAUSAS JUDICIALES</b> |
|             | <b>X</b>                                 | <b>Y</b>                       |
| <b>2016</b> | 204.404                                  | 10.754                         |
| <b>2017</b> | 204.725                                  | 10.974                         |
| <b>2018</b> | 205.065                                  | 11.206                         |
| <b>2019</b> | 205.400                                  | 11.435                         |
| <b>2020</b> | 205.723                                  | 11.655                         |

Fuente: Departamento de Finanzas - Unidad de Inversiones

Las proyecciones de demanda con respecto a lo real han resultado bastante precisas, es así como anualmente ingresan entre 7000 y 8500 causas, sin considerar los exhortos, con los cuáles sumarían un total aproximado de 10.000 causas. Cada año se va incrementando entre 800 a 1.000 causas.

Con relación al número de jueces, no son suficientes los actuales, ya que de acuerdo con las proyecciones del Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial (DDI) el Juzgado está operando con casi 2 jueces menos de lo requerido (-1,7).

Pese a ese dato, se estima que, al disponer de un juez adicional a los cinco existentes, el tribunal estaría en su nivel óptimo, ya que por juez se tramitan alrededor de 1.300 causas.



Además, hay que considerar que existe mucho trabajo invisible que no se recoge solo en el número de causas que ingresan. Pues el tribunal de familia lleva la historia de vida de cada niño que ingresa.

## V. Diseño y Funcionalidad

El edificio no tuvo ninguna modificación durante la ejecución y se construyó tal cual fue diseñado. La mayoría de las instalaciones se usan de acuerdo con el diseño, salvo las salas de testigos, las cuales se identifica como innecesarias; puesto que fueron diseñadas para hacer aprestamiento de niños y niñas adolescentes que asisten a audiencias orales (preparar a los niños para la entrevista videograbada), pero nunca se usaron para ese fin, ya que no hay causas penales.



Por lo cual, se adecuó una sala de testigos como sala de niños, ya que cuando estos asisten con sus padres a audiencia los niños se reciben en esta sala y son atendidos por las funcionarias de agenda. No hay una persona que esté a cargo.

Se sugirió que este tipo de tribunales contemple una sala de niños en su diseño, y se considere la existencia de personal especializado (tipo guardería) para poder atenderlos. Sin embargo, DIPRES que es quien da la dotación, no habría autorizado este tipo de contratación.

Los nuevos diseños traen el espacio físico que se puede adecuar para este fin, pero sin la dotación. Por otro lado, las rejas perimetrales de protección de las ventanas venían con el proyecto y posterior se instalaron las mamparas, para evitar accidentes con los niños.

## VI. Equipos y Equipamiento

Se dispone de todo el equipo necesario para el funcionamiento del Juzgado y no se evidencia la falta de ningún equipo.

Se cuenta con contrato de mantención para todos los equipos y estos funcionan adecuadamente, incluidos los ascensores.



## VII. Operación y Mantenimiento

Se dispone de los recursos necesarios para efectuar el mantenimiento de la infraestructura. El cual es variable, se requiere realizarlo de forma mensual, trimestral, semestral y anual.

Se cuenta con contrato de mantención para todos los equipos, tanto para los críticos y semi-críticos y estos funcionan adecuadamente, incluidos los ascensores.



Entre los gastos más representativos se encuentra el mantenimiento de los ascensores (aproximadamente 15UF mensuales) y el de bombas (alrededor de 3 UF mensuales).

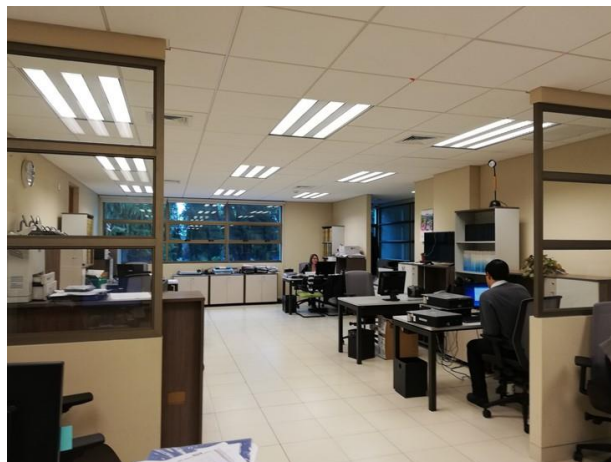
Existieron problemas sanitarios, por lo que se efectuó un contrato de mantenimiento de servicios sanitarios, lo cual ha resultado muy adecuado.

El punto crítico de posibilidad de accidentes son las escaleras por los niños ya que son inquietos. Existe un guardia por cada piso para controlar este aspecto. Esto pese a que se consideraron en el proyecto rejas perimetrales que están en funcionamiento y a las cuales se les ha agregado mamparas que también contribuyen a esta labor de resguardo.

## VIII. Personal

El personal que actualmente trabaja en el Juzgado es de 35 funcionarios, dispuestos en los siguientes cargos:

- 5 jueces
- 5 concejeros
- 25 funcionarios, dentro de estos se consideran:
  - ✓ 1 administrador
  - ✓ 1 jefe de unidad
  - ✓ 1 administrativo jefe de unidad de causas



Existe una muy buena convivencia laboral entre los jueces y funcionarios del tribunal.

Se evidencia una importante carga laboral, ya que, de acuerdo con el promedio existente de 33 escritos por tribunal, el Juzgado de Familia de Osorno se encuentra sobre la media, con 45 a 50 escritos. Por lo cual consideran que sería ideal contar con un juez adicional.

Cabe mencionar que la forma de trabajo consiste en un sistema de rotación un tanto complejo, en el cual los jueces y funcionarios van rotando por las salas. Con esto se evita que se cree una judicatura dentro de otra, y además para evitar el sentido de propiedad de la persona que trabaja con los jueces y de esta forma lograr que el trabajo sea más equitativo.

## IX. Capacidad instalada versus capacidad utilizada de la infraestructura

Las cinco salas de audiencias se usan al 100% y se organiza el trabajo de acuerdo con la demanda existente.

Por lo general, las personas que asisten a audiencias se ubican en el hall del segundo y tercer piso y se evidencia sobrecarga del espacio.

Para los usuarios que asisten al área de atención al público, a veces es necesario colocar más sillas ya que se sobrepasa la capacidad de asientos, especialmente se produce esta situación después de festividades. Para ello, se distribuyen las sillas existentes en los otros pisos.





## X. Uso de la infraestructura

Por lo general, los beneficiarios cuidan la infraestructura y es utilizada adecuadamente por parte de los usuarios. Tampoco se evidencian daños vandálicos ni de ninguna índole, solo en la entrada del edificio hubo rayados, que fueron prontamente eliminados.

Al inicio de la operación existió robo del papel higiénico de los baños, por ello se optó por mantener con llave los baños del primer piso y para su uso se debe solicitar la llave a los guardias.



## XI. Calidad del Servicio

Es una Judicatura bastante crítica, dada su amplia área de influencia y por las características de la población de la zona. Los usuarios asisten al juzgado con un nivel de expectativa muy alto de que se resuelvan sus problemas. Sin embargo, el tribunal administra justicia y no necesariamente resuelve los problemas en la medida de las expectativas de los usuarios. No existe mucha comprensión sobre este hecho.



En algunos casos, las personas se descompensan y se observan, a veces, situaciones críticas.

En general, todos los sistemas judiciales van hacia la autogestión. Todos los usuarios pueden tramitar sus causas vía internet (y hacerles seguimiento también), pero existe mucho desconocimiento de la Ley en general y tal vez desconocimiento de las posibilidades informáticas, por lo que los usuarios siguen asistiendo. Innecesariamente, al tribunal.

Esta adjudicatura trabaja con altos estándares de calidad, un ejemplo de ello es que la admisibilidad la hace un juez y no un funcionario. Asimismo, las citaciones a audiencias siempre se realizan con media hora de anticipación. Por prácticas como éstas, son reconocidos como un buen tribunal.



## CONCLUSIONES

1. Optar por la construcción de un inmueble con el estándar que se hizo, permitió mejorar notablemente tanto la atención al público, como la calidad laboral de los funcionarios. Lo primero se refleja en la satisfacción de los usuarios con la atención recibida y el despacho de sus causas; en tanto que lo segundo, permitió disminución la frecuencia de licencias médicas requeridas por los trabajadores.
2. El juzgado de familia no estaría operando en su nivel óptimo, sino que existiría un déficit en el número de jueces que dispone.
3. El Juzgado de Familia fue diseñado y construido con dos salas de testigos, las cuales son innecesarias, dado el tipo de casos que allí se atienden; por lo cual han sido destinadas para un uso distinto.
4. Los administradores del recinto manifestaron la necesidad que en este tipo de tribunales se considere la construcción de una sala de niños y que además se destine personal especializado para poder atenderlos, así como también poder disponer de sala para distintos usos del personal, como por ejemplo para realizar pausas saludables.
5. La modalidad de trabajo entre jueces y funcionarios a través de un Sistema de Rotación ha evitado el sentido de propiedad del recurso humano y que el trabajo sea más equitativo.

## Participantes de la Visita a Terreno

| Nombre                | Institución/repartición/cargo                         |
|-----------------------|-------------------------------------------------------|
| Claudio Cañar         | Jefe de Adquisiciones                                 |
| Iván Ruiz             | Administrador del Tribunal                            |
| José Miguel Hernández | Administrador zonal                                   |
| Andrea Cárdenas       | Coordinadora de Inversiones Región de los Lagos       |
| Carlos Douglas        | Encargado Ex Post Región de Los Lagos                 |
| Paula Salgado         | Jefe Unidad Gestión Proyectos, CAPJ                   |
| Matías Beas           | Analista Proyectos de Inversión, CAPJ                 |
| Carolina Pizarro      | Analista Proyectos de Inversión, CAPJ                 |
| Lourdes Vélez         | Analista División de Evaluación Social de Inversiones |
| Gonzalo Urcullo       | Analista División de Evaluación Social de Inversiones |

## Información de la Evaluación de Corto Plazo

### Identificación del Proyecto

**Nombre Proyecto:** Construcción Edificio Juzgado de Familia de Osorno

**Código BIP:** 30092576-0

**Sector:** Justicia

**Subsector:** Administración de Justicia

**Región:** Los Lagos

**Fuente Financiamiento:** Sectorial

**Unidad Técnica:** Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ)

**Unidad Financiera:** Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ)

### Plazos:

| Variable       | Indicador                                     | Recomendado | Real | Indicador de Variación (%) |
|----------------|-----------------------------------------------|-------------|------|----------------------------|
| Plazos (meses) | Variación del Plazo Total Recomendado         | 17          | 32   | 88 %                       |
|                | Variación del Plazo Recomendado de Obra Civil | 9           | 12   | 33 %                       |

Las obras civiles se contrataron con un plazo inicial de 360 días y no presentaron modificaciones durante la ejecución.

Se debieron actualizar las consultorías de especialidades, de acuerdo con el nuevo estándar CAPJ para proyectos de especialidades: seguridad, climatización y electricidad.

Inicialmente el proyecto del juzgado de familia se formuló sin considerar la existencia de un nuevo edificio. La futura presencia de este nuevo edificio se tradujo en cambios respecto del suministro de servicios básicos al juzgado de familia. Al estar emplazados ambos edificios en un terreno con un único rol, hubo que modificar los criterios de diseño para dar cumplimiento a los requerimientos de las empresas de servicios, Essal (empresa sanitaria) y Saesa (empresa eléctrica).

La gran diferencia con el plazo total recomendado es producto de gastos administrativos realizados 13 meses antes del inicio de la obra. Debido a demoras en la resolución de adjudicación y posterior contrato.

### Costos:

| Ítem                   | Monto Recomendado M\$ | Monto Contratado M\$ | Costo Real M\$   | Variación del Monto Recomendado        |                                  |
|------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|----------------------------------------|----------------------------------|
|                        |                       |                      |                  | Monto Contratado v/s Monto Recomendado | Costo Real v/s Monto Recomendado |
| CONSULTORÍAS           | 148.894               | 139.470              | 139.470          | -6,33%                                 | -6,33%                           |
| EQUIPAMIENTO           | 74.403                | 112.752              | 112.752          | 51,54%                                 | 51,54%                           |
| EQUIPOS                | 29.997                | 18.674               | 18.674           | -37,75%                                | -37,75%                          |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | 3.891                 | 3.534                | 3.534            | -9,18%                                 | -9,18%                           |
| OBRAS CIVILES          | 2.526.886             | 2.971.672            | 2.939.545        | 17,60%                                 | 16,33%                           |
| <b>TOTAL</b>           | <b>2.784.071</b>      | <b>3.246.102</b>     | <b>3.213.975</b> | <b>16,60%</b>                          | <b>15,44%</b>                    |

\*Montos actualizados a moneda presupuesto de 2017

Se adjudicaron las obras civiles con un 7,3% mayor en un que el monto recomendado. Hubo un aumento del 12,3% en el año 2016 por M\$ 296.035.-

La iniciativa no se sometió a proceso de reevaluación, modificándose la solicitud de financiamiento por sobre la programación, que no sufrió modificaciones, tanto para adjudicar como para el aumento posterior.

### Magnitud:

| Magnitud         | Recomendado | Real  | Indicador de Variación (%) |
|------------------|-------------|-------|----------------------------|
| Metros Cuadrados | 2.224       | 2.224 | 0                          |

No se observan modificaciones respecto de las magnitudes de acuerdo con el Certificado de Recepción Definitiva, emitido por la Ilustre Municipalidad de Osorno.

### Conclusiones de la Evaluación Ex Post de Corto Plazo:

En plazos, se debieron actualizar las consultorías de especialidades, de acuerdo con el nuevo estándar CAPJ. Hay 15 meses de tiempo muerto, con el mayor tiempo entre el pago de la publicación en diario y el inicio de la obra.

En costos, el proyecto se modificó en más de un 10% en términos reales (moneda de igual valor) y no fue sometido a reevaluación. Se modificaron las solicitudes de financiamiento manteniéndose la programación del primer RS que no varió en términos reales. La magnitud real es igual a la recomendada.

En magnitud, el proyecto no registró variación.

## INFORME DE VISITA

### Proyecto: Construcción Tribunal de Familia de Yumbel

#### Antecedentes

La Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ) debe garantizar el cumplimiento eficiente y oportuno con la Ley 19.968, que crea los Tribunales de Familia a nivel nacional. El presente proyecto busca cumplir con lo establecido en dicha Ley.

La ejecución de obras civiles correspondió a un edificio de 1.060 m<sup>2</sup> destinado al Tribunal de Familia de la ciudad de Yumbel.



#### I. Identificación del Problema

El problema fue identificado de la siguiente manera en el perfil del proyecto: *“No obstante que la entrega de servicios de este Tribunal a la comunidad, cual es atender causas judiciales relacionadas con temas de la familia, son gestionadas en forma oportuna y eficiente, en el Tribunal, se aprecian falencias de tipo funcional que afectan directa e indirectamente el quehacer diario de éste, relacionadas con funcionarios y usuarios”*.



Si se considera que el déficit actual de infraestructura es de aproximadamente 375 m<sup>2</sup>, se puede afirmar problemas de hacinamiento y de mala funcionalidad dentro del inmueble, relacionado principalmente con la seguridad, Hall de

Espera, Sala de Audiencia, oficinas de los Concejeros Técnicos, Privado del Juez, otras oficinas, sección a atención al público, Kitchenette, estacionamientos, bodegas, etc.

En la visita se pudo observar que la construcción de la infraestructura habría logrado solucionar el problema central identificado. El hacinamiento se resolvió totalmente; los Concejeros Técnicos

tienen oficinas propias, lo que permite privacidad a los usuarios; el área destinada para la atención al público es adecuada y de calidad; y, los usuarios disponen de una sala de espera de espacio suficiente. El edificio cuenta con áreas de accesibilidad universal, pese a que es anterior a la Ley 50, aunque existen pequeños detalles a mejorar en este aspecto.

## II. Área de influencia y Población Beneficiaria

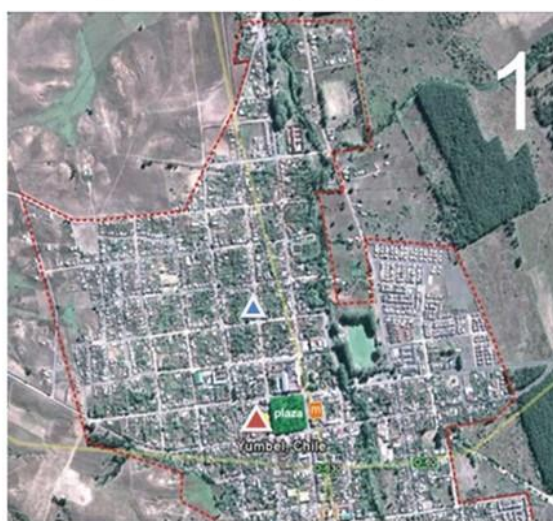
De acuerdo con lo establecido en la Ley de Familia, el Juzgado en la ciudad de Yumbel tiene competencia sobre su misma Comuna, lo que establece una población total de 20.498 habitantes.

## III. Localización

La CAPJ adquirió un terreno para el emplazamiento del Tribunal de Familia en la ciudad de Yumbel. Para la definición del terreno óptimo, se consideraron distintas alternativas, eligiéndose la alternativa ubicada en calle General Cruz N° 860, lote 2, con una superficie aproximada de 1.448,37 m<sup>2</sup>. Esta ubicación dista aproximadamente cuatro cuadras con respecto a la anterior ubicación del Tribunal.

El Terreno seleccionado para la construcción del Tribunal se considera adecuado, ya que está ubicado en pleno centro de la ciudad y al lado del terminal de buses. Yumbel es una ciudad pequeña, donde se concentran en el centro todos los servicios públicos y la población puede acceder al Tribunal sin problemas (caminando) ya que es ubicable, cuenta con buenos accesos y existe locomoción colectiva. Al estar junto al terminal de buses es favorable también para usuarios y funcionarios, considerando que el 50% de los usuarios son del sector rural y la mayoría de los funcionarios no viven en Yumbel, sino que lo hacen en Los Ángeles (Concepción), por lo que se trasladan todos los días.

Plano de Ubicación, Tribunal de Familia Actual y terreno proyectado.



Edificio Tribunal de Familia actual



Terreno proyectado a adquirir para el emplazamiento del nuevo edificio del Tribunal de Familia.



#### IV. Estimación de demanda

El cálculo correspondiente al déficit que había en infraestructura, homologando la situación existente versus superficie proyectada, en el perfil del proyecto, era la siguiente:

Superficie actual: 359 m<sup>2</sup>  
Superficie Proyectada: 734 m<sup>2</sup>  
DEFICIT: -375 m<sup>2</sup>

El proyecto fue diseñado para eliminar ese déficit.

Con relación a las Causas Judiciales el ingreso total de éstas correspondiente a los últimos 6 años y eran:

| Años            | Ingreso de Causas Judiciales |      |      |      |      |       |
|-----------------|------------------------------|------|------|------|------|-------|
|                 | 2006                         | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011  |
| Total de causas | 807                          | 950  | 888  | 903  | 855  | 1.082 |

Las proyecciones de estas fueron:

| Años                         | Proyección de Causas |      |      |      |
|------------------------------|----------------------|------|------|------|
|                              | 2012                 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Juzgado de Familia de Yumbel | 925                  | 950  | 971  | 989  |

Las proyecciones de demanda realizadas habrían sido certeras con respecto a los valores reales (se estima una dispersión de alrededor de 3,5%). El número de causas para los años 2016, 2017 y 2018 fueron 1.017, 1.042 y 1.240 respectivamente; lo cual refleja valores razonablemente consistentes con las proyecciones realizadas para los años previos.

En el año 2017, se aprecia una reducción en el número de causas con respecto a lo sucedido en el año 2016, esto se debería a que a fines de 2016 se dio inicio a la tramitación electrónica de causas; generándose un proceso de aprendizaje y ajuste que también tuvo un efecto en 2018, a través de un aumento en el número de causas (por las no tramitadas en 2017).

LA CAPJ está usando, para proyectar el número de causas, un método que normalice la curva con una tasa de crecimiento histórica.



Se debe considerar que las causas se mueven de acuerdo con una tendencia, salvo cuando existe un cambio normativo, lo cual es difícil de proveer en el tiempo porque está sujeto a una situación externa.

Con relación al número de jueces, es suficiente un juez para el número de causas existentes, ya que recién a partir de 1.700 causas se puede evaluar la solicitud de un nuevo juez.

## V. Diseño y Funcionalidad

En general, el edificio se construyó de acuerdo con lo diseñado. Las modificaciones menores, registradas durante la ejecución son las siguientes:

Por requerimiento Municipal se registró un aumento de obra, para realizar la fachada continua con aleros proyectados hacia la vereda con teja. Este requerimiento se debe fundamentalmente a un tema de imagen (armonía en la arquitectura), ya que la obra se ubica en la plaza central.



El generador de energía resultó sobredimensionado, optándose por cambiarlo por uno más pequeño.



El piso de los estacionamientos es con adcretos, lo cuales no resultaron útiles, sino que son incómodos para caminar. Cabe mencionar que se consideraron en el diseño porque el proyecto optó a la certificación LEED y ello exige una cierta cantidad de m<sup>2</sup> con área verde (se obtienen créditos por ello). Se podría modificar la materialidad de estos y ello no implica que se pierda la Certificación, puesto que es un acto de buena fe y no existe multas por cambios posteriores que se puedan ejecutar en el proyecto.

La sala de impresión que se usa como Kitchenette. El sentido que tenía esta sala era que la impresión esté concentrada en un solo

Al inicio existieron filtraciones menores como goteras en los baños. Se identificó que fueron producto de una terminación de cornisa con la viga de coronación. Se solucionaron, pero para evitarlas se requiere una constante mantención.

El piso de los estacionamientos es con adcretos, lo cuales no



lugar, con una impresora para altos volúmenes de trabajo y no tener una para cada escritorio; sin



embargo, al no disponer de una impresora con esas características, resultó más práctico instalarlas cerca de los puestos de trabajo y que responda a la demanda una por cada tres escritorios.

En las instalaciones del locutorio, que está subutilizado, se adecuó la

sala de lactancia, evidenciándose su necesidad por existencia de demanda, pero no está contemplada en la Ley. Cabe mencionar que, la CAPJ está formulando los nuevos proyectos incorporando esta sala. Además, se está actualizando la nueva metodología, por lo cual se envió al MDSF una propuesta para su incorporación en los nuevos programas.



Uno de los problemas de funcionalidad más relevantes se relaciona con la ubicación de la sala GESELL en el segundo piso. Esta sala no está operativa debido a que se debe trasladar a los niños vulnerados hasta allá, con los costos que ello implica. Debería haberse ubicado esta sala en el primer piso, con acceso expedito directo entre ésta y la sala de audiencias. En el Diseño se consideró la ubicación de la Sala GESELL en el segundo piso ya que el metraje del primero no lo permitió. Se debió escoger entre sala GESELL o las celdas de Gendarmería.



En un escenario ideal, lo óptimo sería ubicar en un solo piso todo lo operativo y lo administrativo en el segundo piso, pero ello se puede realizar disponiendo del metraje suficiente y este no era el caso.

De acuerdo con el estándar de la CAPJ se requieren dos salas de testigos, pero en este tribunal con una sala era suficiente. Actualmente una de estas salas se usa para las máquinas de

ejercicios de los funcionarios.

Por último, cabe señalar que algunas áreas que no se identificaron como parte del problema al formular este proyecto y que se evidencia son necesarias, como la Sala de Lactancia, se están incorporando en los nuevos proyectos de la CAPJ.

## VI. Equipos y Equipamiento

Se dispone de todo el equipamiento y equipos y funcionan adecuadamente; salvo el equipo de grabación de la sala GESELL, el cual presenta una interferencia que sería solucionada en el corto plazo (en referencia a la fecha en que se realizó la visita).

El edificio tiene alta tecnología; sin embargo, cuando se diseñó no se consideró que opere como un edificio inteligente, para lo cual debería tener un regulador de luminosidad (KNX). Esto significaba un costo adicional de 15 Millones de pesos.

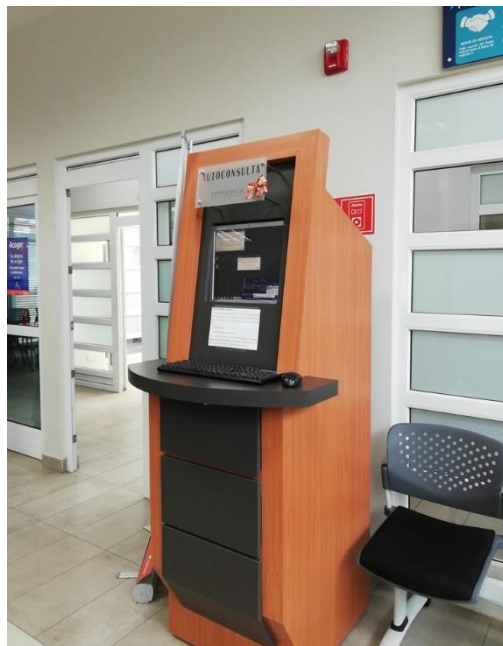


Al respecto, la CAPJ manifestó que no se consideró este sistema por su alto costo de mantenimiento. Los sistemas de iluminación del tipo LED-dimeables (que permiten regular la intensidad de la iluminación), requieren luminarias costosas y de difícil reposición, ya que deben ser importadas (de Europa). Si bien

el diferencial de su valor se compensaría con el ahorro que pueden generar, se corre el riesgo de que el proyecto esté parado por 6 meses antes de su recambio. Por esta razón se desechó este sistema. La situación que se acaba de describir es una lección aprendida en otros proyectos, que consideraron este sistema y presentaron estos problemas.

Por otro lado, este edificio tiene Inmótica, que es un sistema computacional que permite regular todos los servicios a través del computador, tener acceso a la información de cuanta energía se está consumiendo, cuanto aportan los paneles solares, los distintos consumos de agua, cuanto es la temperatura del edificio, etc.

El año 2018, el balance entre generación y uso de energía tuvo un periodo superavitario, de tal manera que se inyectó energía al sistema en los meses de verano.





## VII. Operación y Mantenimiento (OyM)

Se cuenta con el financiamiento suficiente a través del presupuesto base que tiene la CAPJ. Cada vez que entra en operación un edificio, se debe informar para que este disponga de su presupuesto para la OyM.

Todas las mantenencias están tercerizadas: servicio de limpieza, vigilancia, electricidad, sensores de humo, ascensor, portón eléctrico, equipo generador, cámaras de seguridad. Se dispone de un contrato para tres años y no se han presentado problemas con las empresas, al contrario, es un gran beneficio contar con esta modalidad para realizar las mantenencias.

Como datos se puede mencionar que el costo del mantenimiento del edificio antiguo era de 7.15 UF/m<sup>2</sup> y ahora para el nuevo edificio es 2,85 UF/m<sup>2</sup>. El edificio resultó más eficiente de lo que se estimó en la proyección de costos de OyM.

Se tenía proyectado un ahorro con los paneles solares entre un 25 a 35% de energía. Y en la práctica ha resultado mayor el ahorro, entre el 40 al 45%.

Entre los mayores gastos de mantenimiento se encuentran los siguientes: La Empresa mantenedora cobra \$2 Millones al año y el pago de la luz eléctrica es de \$1 Millón en invierno y \$700 Mil en verano.



## VIII. Personal

El personal que actualmente trabaja en el Juzgado está conformado por 15 funcionarios, en los siguientes cargos:

- 1 Jueza
- 2 Consejeros Técnicos
- 12 funcionarios, dentro de estos se consideran:
  - ✓ 1 Administrador



- ✓ 1 Jefe de Unidad
- ✓ 1 Administrativo Jefe

La dotación está determinada por Ley y se evidencia que la relación de jueces funcionarios administrativos es correcta.

Para optimizar la gestión del personal, se planifican las vacaciones y además la mayoría de los funcionarios son profesionales polifuncionales lo que permite cubrir salidas eventuales sin inconvenientes. La subrogancia de la Jueza

está normada por Ley: en primera instancia la realiza el Juzgado de Letras de Yumbel y en segunda al Tribunal de Familia más cercano, que este caso es el Tribunal de Familia de Los Ángeles. Otra vía sería a través de una suplencia, para lo cual existen los recursos de la CAPJ y existe lista disponible de postulantes para suplencia y el pleno de la corte selecciona.



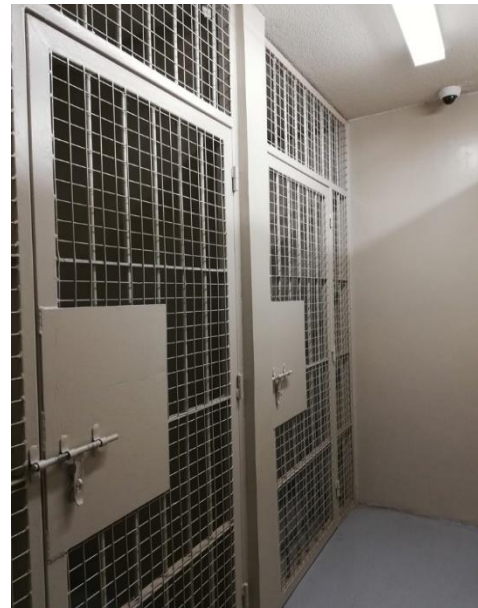
#### **IX. Capacidad instalada versus capacidad utilizada de la infraestructura**

La sala GESELL no se está siendo ocupada al 100% debido a que el sonido presenta una interferencia.<sup>1</sup>

El área para Gendarmería se usa cada seis meses y por lo general solo dos celdas. No se ha presentado el caso que se junten más de dos imputados.

No se requiere incrementar un juez, ya que para la demanda que tiene Yumbel es suficiente uno solo. En general, todos los proyectos de la CAPJ consideran en el diseño la proyección de superficie para sala adicional y se puede realizar la ampliación sin problemas.

Tienen un solo tótem de auto consulta y es suficiente.



<sup>1</sup> Son salas construidas y habilitadas como un espacio especialmente acondicionado, que permite registrar las entrevistas realizadas a niños, niñas y adolescentes, víctimas y/o testigos de cualquier forma de vulneración de sus derechos. Permiten realizar un registro audiovisual para que los jueces, consejeros técnicos y partes, puedan escuchar los relatos de los menores, observar sus conductas y evitar que se sientan presionados o coartados y/u obligados a repetir nuevamente su relato.

## X. Uso de la infraestructura



Por lo general, los beneficiarios cuidan y tiene respeto por la infraestructura. No han existido robos ni daños vandálicos de ninguna índole.

Se disponen de dos cámaras de seguridad en la entrada que son controladas por los guardias, lo cual permite mantener la vigilancia adecuada.

El uso de los Tótem también ha sido adecuado. Está a la vista y se brinda apoyo para su uso adecuado en caso de ser requerido. Hay que adaptar la tecnología a las capacidades de los usuarios, cuando son no nativos. Por ejemplo, asesorando en el uso computarizado de las causas.

## XI. Calidad del Servicio

No se evidencian problemas en la atención a los usuarios, al contrario, estarían agradecidos por la atención y la excelente infraestructura. En el Buzón de sugerencias, se recibieron felicitaciones por el cambio a las nuevas instalaciones y la tasa de reclamos es muy baja.

El no estar sobrepasados con la cantidad de causas les permite una operación óptima, es así como los tiempos de respuesta son oportunos, las horas de audiencias son respetadas, no hay atrasos y no se dan reprogramaciones. El tribunal de Yumbel es uno de los tribunales con los procesos de tramitación más rápidos del país.

No se evidencian requerimientos especiales por parte de los usuarios, por lo general el Poder Judicial sería muy oportuno en entregar soluciones anticipadas. Es así, por ejemplo, que por la cantidad de migrantes que se detectaron, sobre todo de Haití, la CAPJ ha contratado, con una empresa externa, la traducción en línea y funciona adecuadamente.



## CONCLUSIONES

1. La localización de la infraestructura resultó adecuada, es de fácil ubicación y cuenta con excelentes accesos y locomoción, lo cual ha sido valorado por usuarios y funcionarios del Tribunal.
2. La evolución del número de causas judiciales sigue una tendencia, por lo que su proyección es sencilla, salvo cuando existe un cambio normativo, el cual es muy difícil de prever, porque está sujeto a actores externos.
3. Algunas áreas del Juzgado de Familia (3), tienen un uso distinto al de su objetivo. Esto podría evidenciar dos problemas en el diseño: una falta de espacios (por ejemplo, para la sala de lactancia) o espacios innecesarios para la cotidianidad operativa del Juzgado (como la sala de impresión). Esto se traduce en una subutilización de estas áreas.
4. La sala GESELL no se está utilizando, por problemas de diseño (está en el segundo piso) y/o de gestión (equipo de sonido no operativo, y decisión del juez de no llevar a los menores vulnerados al segundo piso). Este es un tema relevante tanto porque es un requerimiento de la nueva normativa y porque demanda mucha inversión.
5. Se evidencia la necesidad que en este tipo de tribunales se considere en el diseño una sala de lactancia.
6. La modalidad de contratación de terceros para el mantenimiento de la infraestructura es bien evaluada por los administradores, ya que habría permitido un mantenimiento oportuno, en condiciones óptimas para evitar su deterioro temprano y a un menor costo.
7. Todos los proyectos de la CAPJ consideran en el diseño la proyección de superficie para áreas adicionales, lo que permite realizar ampliaciones sin problemas, cuando así se requiera. Se sabe que el número de causas tiende a crecer con el tiempo y ello repercutirá en mayor cantidad de jueces y, consecuentemente, del resto del personal. El criterio para definir esta superficie no fue explicitado en la visita realizada.

## Participantes de la Visita a Terreno

| Nombre             | Institución/repartición/cargo                                   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Pablo Vera         | Jefe de Adquisidores y Mantenimiento Administración Zonal, CAPJ |
| Francisco Yáñez    | Coordinador CAPJ                                                |
| Patricio Rojas     | Administrador Tribunal                                          |
| Alicia Bravo       | Jueza del Tribunal                                              |
| Paula Salgado      | Jefe Unidad Gestión Proyectos, CAPJ                             |
| Beatriz Pinto      | Analista Proyectos de Inversión, CAPJ                           |
| Yolanda Contreras  | Analista de Inversiones, SEREMI BIOBIO                          |
| Sergio Viveros     | Coordinador de Inversiones SEREMI BIOBIO                        |
| Lourdes Vélez B.   | Analista División de Evaluación Social de Inversiones           |
| Gonzalo Urcullo C. | Analista División de Evaluación Social de Inversiones           |

## Información de la Evaluación de Corto Plazo

### Identificación del Proyecto:

**Nombre Proyecto:** Construcción Tribunal de Familia de Yumbel

**Código BIP:** 30121869-0

**Sector:** Justicia

**Subsector:** Administración de Justicia

**Región:** Biobío

**Fuente Financiamiento:** Sectorial

**Institución Técnica:** Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ)

**Institución Financiera:** Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ)

### Plazos:

| Variable       | Indicador                                     | Recomendado | Real | Indicador de Variación (%) |
|----------------|-----------------------------------------------|-------------|------|----------------------------|
| Plazos (meses) | Variación del Plazo Total Recomendado         | 17          | 30   | 76%                        |
|                | Variación del Plazo Recomendado de Obra Civil | 11          | 14   | 27%                        |

La unidad técnica autorizó ampliaciones de plazo por 135 días para las obras civiles contratadas y 30 días para consultorías. Esto se justifica por variación en los deslindes y atraso en la entrega de materiales por parte de los proveedores.

En la variación del plazo total se agrega la demora en la compra de equipos y equipamientos. El proceso duro 15 meses en vez de los tres meses recomendados. La unidad técnica no entregó antecedentes al respecto.

### Costos:

| Ítem                   | Monto Recomendado M\$ | Monto Contratado M\$ | Costo Real M\$   | Variación del Monto Recomendado        |                                  |
|------------------------|-----------------------|----------------------|------------------|----------------------------------------|----------------------------------|
|                        |                       |                      |                  | Monto Contratado v/s Monto Recomendado | Costo Real v/s Monto Recomendado |
| CONSULTORÍAS           | 113.580               | 145.929              | 139.418          | 28,48%                                 | 22,75%                           |
| EQUIPAMIENTO           | 49.033                | 48.149               | 48.149           | -1,80%                                 | -1,80%                           |
| EQUIPOS                | 11.195                | 8.027                | 8.027            | -28,30%                                | -28,30%                          |
| GASTOS ADMINISTRATIVOS | 4.278                 | 3.929                | 3.929            | -8,16%                                 | -8,16%                           |
| OBRAS CIVILES          | 1.535.503             | 1.752.797            | 1.672.134        | 14,15%                                 | 8,90%                            |
| <b>TOTAL</b>           | <b>1.713.589</b>      | <b>1.958.831</b>     | <b>1.871.657</b> | <b>14,31%</b>                          | <b>9,22%</b>                     |

\*Montos actualizados a moneda presupuesto de 2017

El proyecto se reevaluó para incrementar los recursos de obras civiles (en 17%) y consultorías (en 33%). Los antecedentes que justificaron el cambio fueron:

- Un incremento de un 10% en los costos de implementar el concepto de eficiencia energética, en especial a sistemas pasivos para control de clima y utilización de energías renovables, como en el uso de energía eléctrica y agua potable.
- Un aumento de un 5% por localización de las obras, impactando en el costo de transporte de materiales y mano de obra.

Durante la ejecución se debió corregir y alinear diversos quiebres irregulares en el terreno para dar una mejor solución constructiva; alineando los muros de contención tanto en planimetría de arquitectura como proyecto de cálculo. Esto significó una modificación menor al 10%.

#### **Magnitud:**

| Magnitud         | Recomendado | Real  | Indicador de Variación (%) |
|------------------|-------------|-------|----------------------------|
| Metros Cuadrados | 1.061       | 1.060 | 0                          |

El responsable de la información técnica señala que hubo disminución de 1 m<sup>2</sup>, pero ésta no afecta las obras complementarias ni la magnitud principal del proyecto.

#### **Conclusiones de la Evaluación Ex Post de Corto Plazo:**

La unidad técnica autorizó ampliaciones de plazo por 135 días para las obras civiles y 30 días para consultorías. Esto se justifica por variación en los deslindes y atraso en la entrega de materiales por parte de los proveedores. En la variación del plazo total se agrega la demora en la compra de equipos y equipamientos. La unidad técnica no entregó antecedentes al respecto.

El proyecto se reevaluó, antes del inicio de las obras, para incrementar los recursos de obras civiles (en 17%) y consultorías (en 33%). Durante la ejecución se realizó una modificación menor al 10% para corregir y alinear diversos quiebres irregulares en el terreno.

Respecto de la magnitud, la variación es insignificante y no afecta la naturaleza del proyecto.