

PROTOCOLO OPERATIVO DE
FUNCIONAMIENTO DE TRIBUNALES POR
MEDIOS TELEMÁTICOS DURANTE LA
CONTINGENCIA PROVOCADA POR
COVID -19



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE

Al servicio de todas las personas

Versión	1.0	Fecha	22/07/2020
Leyes relacionadas	N° 21.226, N° 20.886, otras.		
Actas relacionadas	N° 71-2016, N° 41-2020, N° 53-2020, N° 85-2019		
Antecedentes relacionados	Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en tribunales y unidades judiciales y Protocolo de atención para acceder a canales de denuncia de violencia intrafamiliar y de violencia de género; y requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de derechos de NNA en los tribunales del país, en el contexto de la pandemia COVID-19.		
Participantes	Mesa de trabajo Asociaciones Gremiales, Representantes de los Estamentos ante el Consejo Superior y Departamento de Desarrollo Institucional CAPJ		

ÍNDICE

A. Atención de usuarios	4
B. Actuaciones y diligencias fuera de audiencia	9
C. Audiencias	11
D. Cumplimiento	18
E. Unidad de servicios o quien realice dicha labor	19
F. Gestión Administrativa	19
G. Otras gestiones administrativas	22

Protocolo operativo de funcionamiento de tribunales por medios telemáticos durante la contingencia provocada por COVID -19

El presente protocolo tiene por objeto entregar un estándar de operación respecto del funcionamiento de tribunales por medios telemáticos y su compatibilidad con los mecanismos de funcionamiento presencial del “*Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en tribunales y unidades judiciales*”.

En conformidad a lo establecido en la letra c) del artículo 2 del Acta 71-2016, las referencias realizadas al administrador se entenderán realizadas al juez, secretario o a quien se encuentre a cargo de la unidad de apoyo, según sea el caso, cuando el juzgado o tribunal careciere de este cargo.

Se previene que, en todo el presente documento, se intenta usar un lenguaje inclusivo y no discriminatorio, sin perjuicio de que algunas expresiones como los ‘usuarios’, se consideren desde su noción genérica incluyendo tanto a mujeres como a hombres, en igual medida.

Este instrumento está articulado sobre la base de las siguientes dimensiones:

- A) Atención de usuarios.
- B) Actuaciones y diligencias fuera de audiencia.
- C) Audiencias.
- D) Cumplimiento.
- E) Servicios.
- F) Gestión administrativa.
- G) Gestión jurisdiccional.

A. Atención de usuarios

En conformidad a lo establecido en el artículo 33 del acta N° 71-2016, esta unidad será responsable de entregar una oportuna y adecuada orientación, atención, derivación e información al público que concurra al tribunal.

1. REGLAS COMUNES

Los tribunales podrán utilizar complementaria o alternativamente los siguientes canales de atención según se trate de consultas generales, de tramitación judicial asociada a una causa y finalmente, los asuntos específicos relacionados a un tribunal determinado.

- a) *Consultas generales*: son aquellas en las cuales el usuario busca información u orientación general y requiere una respuesta no asociada al conocimiento específico sobre una causa determinada. Los canales disponibles para atender estas consultas son:
 - i) Página web del Poder Judicial.
 - ii) Teléfono.
 - iii) Correo electrónico.
 - iv) Videoconferencia.

- v) Bus de la Justicia.
- vi) Presencial, especialmente ante carencia de medios.
- vii) Otras plataformas que se habiliten por el Poder Judicial, por ejemplo, Justicia Contigo.
- viii) Los demás canales señalados en consultas asociadas a tramitación de causas y consultas específicas a un tribunal determinado.

b) *Consultas asociadas a tramitación de causas*: Este tipo de consultas se refiere a interrogantes relacionadas con el estado de tramitación de una causa que puede ser obtenido del sistema. Además de los que sean procedentes relativos a las consultas generales, estos canales son¹ :

- i) Tótem² u otros módulos de auto atención.
- ii) Bus de la Justicia.
- iii) Presencial, especialmente ante carencia de medios.
- iv) Otras plataformas que se habiliten por el Poder Judicial, por ejemplo, Justicia Contigo.

c) *Consultas específicas hacia un tribunal determinado*: Esta clase de preguntas se refiere a aquellas que son específicas, por lo que solo pueden obtenerse de un determinado tribunal y no resulta sencillo atenderla por personal ajeno a una unidad judicial determinada, tales como, la ubicación específica de una sala del tribunal, contactar a un funcionario, etc. Además, de los canales que sean procedentes relativos a las consultas generales, esto puede ser consultado por:

- i) Medios telemáticos para realizar el análisis de riesgo en las causas que corresponda, para contactar al Consejero Técnico, respecto de la procedencia de aplicación de una medida cautelar.
- ii) Otras plataformas que se habiliten por el Poder Judicial, por ejemplo, Conecta.

En el sitio web del Poder Judicial deberán estar publicados todos los canales de atención disponibles por el tribunal, quien se encargará de mantener esta información actualizada. Corresponde al administrador del tribunal determinar el mecanismo a través del cual mantendrá la vigilancia de estos canales, aun cuando el uso sea de poco volumen.

Los canales presenciales de atención se usarán, preferentemente, para atender aquellos requerimientos que no puedan ser atendidos por medios telemáticos tales como el giro de cheque, recepción y entrega de documentos originales en custodia o provenientes de otras instituciones.

El tribunal podrá incorporar medidas de atención inclusiva y preferente para aquellos usuarios en situación de vulnerabilidad, para la atención presencial, en conformidad a lo establecido en la Política de Atención de Usuarios del Poder Judicial.

Sin perjuicio de lo anterior, el tribunal podrá utilizar otros canales adicionales a nivel local para facilitar la comunicación.

El administrador deberá señalar, en el plan de trabajo de su tribunal, los mecanismos que permitan materializar la atención presencial, pudiendo establecer un sistema de turnos o

¹ Estos son los canales existentes al mes de julio de 2020.

² Tótem existen actualmente sólo en juzgados de familia.

asignando bloques diferenciados de atención física en el tribunal. Cuando exista más de un tribunal de la misma competencia en un mismo edificio, se deberá consensuar un protocolo común de atención que regule aspectos de detalle no tratados en este instrumento, como, por ejemplo, horario y la forma de atención.

El administrador deberá implementar las medidas que sean necesarias para garantizar la seguridad y salud, tanto de sus funcionarios como de los usuarios que asisten al tribunal. Cuando el tribunal se encuentre operando por teletrabajo, se deberá facilitar equipamiento tecnológico para que los usuarios que acuden presencialmente al tribunal puedan interactuar con aquellos funcionarios que se encuentren operando por medios telemáticos.

Sin perjuicio de la necesidad de celebrar acuerdos o protocolos generales que permitan su aplicación a nivel nacional, Los tribunales podrán suscribir protocolos operativos o acuerdos a nivel local con otras instituciones, con el objeto de facilitar el acceso de los usuarios por medios telemáticos.

2. REGLAS ESPECÍFICAS SEGÚN COMPETENCIA

a) Familia:

- i. Cómo la primera interacción con el usuario es realizada por la unidad de atención de público, se derivará la atención al Consejo Técnico por medios telemáticos.
- ii. En coordinación con el protocolo "*Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en tribunales y unidades judiciales*", la atención del Consejero Técnico deberá realizarse por medios telemáticos, semi-presencial o presencialmente, asegurando la debida privacidad de la entrevista. Cuando con ocasión de una atención con el Consejero Técnico sea necesaria la intervención de un juez, esta derivación se podrá realizar a través de los mismos medios. La primera atención para realizar el análisis de riesgo podrá realizarse por esta vía cuando el tribunal cuente con los medios disponibles y habilitados para este efecto.
 1. Cuando el usuario acude al tribunal, se procurará habilitar un espacio físico para esta declaración.
 2. Por medios telemáticos se realizará por canales de videoconferencia, videollamada o vía telefónica.

En este último caso, para efectos de asegurar la privacidad de la entrevista por medios telemáticos, se deberá:

- I) Evaluar si la persona se encuentra en un entorno adecuado para dar una declaración libre y espontánea.
- II) En la medida que no resulte invasivo para el usuario y los medios disponibles lo permitan, solicitar que muestre o describa el lugar desde donde se contacta y si se encuentra acompañado, teniendo siempre presente la necesidad de garantizar la atención.

Si se determina que no se cumplen los requisitos de confidencialidad o que la declaración no es libre, se deberán adoptar todas las medidas que las circunstancias del caso requieran.

b) Juzgados con competencia de Familia o Garantía.

En concordancia con el protocolo “Protocolo de atención para acceder a canales de denuncia de violencia intrafamiliar y de violencia de género; y requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de derechos de NNA en los tribunales del país, en el contexto de la pandemia COVID-19.” las denuncias por violencia intrafamiliar y de vulneración de derechos de NNA se podrán realizar por los medios telemáticos que se encuentren habilitados.

Para efectos de asegurar la privacidad de la entrevista por medios telemáticos, se deberá:

- I) Evaluar si la persona se encuentra en un entorno adecuado para dar una declaración libre y espontánea.
- II) En la medida que no resulte invasivo para el usuario y los medios disponibles lo permitan, solicitar que muestre o describa el lugar desde donde se contacta y si se encuentra acompañado, teniendo siempre presente la necesidad de garantizar la atención.

Si se determina que no se cumplen los requisitos de confidencialidad o que la declaración no es libre, se deberán adoptar todas las medidas que las circunstancias del caso requieran.

3. DE LA ACREDITACIÓN DE PODER

En conformidad a lo dispuesto en el artículo 33 del Acta 71-2016, uno de los aspectos respecto de los cuales se debe otorgar una atención oportuna es la acreditación de poder. Para ello el tribunal podrá acreditarlo por todos los medios establecidos en la ley. En lo particular, respecto del numeral tercero del inciso segundo del artículo 6° del Código de Procedimiento Civil, esto se podrá realizar por medios telemáticos por parte del secretario o ministro de fe. El procedimiento será el siguiente:

- i. Publicar la información de quien es el ministro de fe o quien lo subroga, para la realización de este trámite.
- ii. Se debe informar de manera clara y precisa el horario y el medio a través del cual se realizará.
- iii. Por videoconferencia o videollamada, el ministro de fe tendrá que solicitar al interesado la exhibición de su cédula de identidad por ambos lados u otro documento que permita acreditar su identidad frente a la cámara con el objeto de que esta se pueda apreciar con claridad, para permitir el cotejo correspondiente.
- iv. Esta modalidad puede ser dada a conocer:
 - a) En la tramitación de una causa, la información deberá incorporarse en la primera resolución.
 - b) De manera pública, difundida a través de los canales informativos de funcionamiento del tribunal, por ejemplo, en el sitio web del Poder Judicial.
- v. Si la calidad de la videoconferencia o videollamada impide que esta tarea se pueda realizar adecuadamente, el ministro de fe deberá indicar otro momento en el cual reintentar el trámite. No obstante, lo anterior, el ministro de fe podrá solicitar la realización presencial de este trámite.

4. DE LA VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD FUERA DE AUDIENCIA³:

Cuando se requiera verificar la identidad de una persona para obtener información judicial confidencial o reservada para las partes de una causa, notificaciones u otras diligencias en las cuales se requiera verificar identidad, el tribunal podrá hacer esta gestión por medios telemáticos de la siguiente manera:

Variantes:

- a) *Completamente telemática*
- b) *Semi-presencial*
- c) *Semi-presencial ampliada*

a) *Completamente telemática*

- i. Determinación del funcionario para la realización de este trámite.
- ii. Se debe informar de manera clara y precisa el horario y el medio a través del cual se realizará.
- iii. Si se ha optado por videoconferencia o videollamada, el ministro de fe o funcionario tendrá que solicitar al interesado la exhibición de su cédula de identidad por ambos lados u otro documento que permita acreditar su identidad, frente a la cámara con el objeto de que esta se pueda apreciar con claridad para permitir el cotejo correspondiente.
- iv. Esta modalidad puede ser dada a conocer:
 - a) En la tramitación de una causa, la información deberá incorporarse en la primera resolución.
 - b) De manera pública, requiere que se difunda a través de los canales informativos de funcionamiento del tribunal, por ejemplo, en el sitio web del Poder Judicial.
- v. Si la calidad de la videoconferencia/videollamada impide que esta tarea se pueda realizar adecuadamente, el funcionario deberá indicar otro momento en el cual reintentar el trámite o en subsidio, acudir a alguna de las fórmulas siguientes.

b) *Semi-presencial*

- i. Consiste en el mismo procedimiento anterior con la salvedad de que el interesado acude al tribunal y el funcionario no se encuentra presencialmente, pero realizan el procedimiento anterior a través de medios telemáticos disponibles en el tribunal.

c) *Semi-presencial ampliada*

- i. Difiere del anterior solamente por cuanto el interesado acude a cualquier otro tribunal o a una unidad habilitada por el Poder Judicial para estos efectos, donde se podrá realizar el trámite por medios telemáticos con el funcionario del tribunal correspondiente. Esta modalidad podrá ser ejercida en conformidad a lo establecido en el artículo 20 del Acta 41-2020.
Los tribunales que coordinen su operación conforme a esta modalidad deberán informar al usuario los aspectos operativos y técnicos necesarios para realizar este trámite.

³Para aquel tribunal que considere que este proceso se puede realizar por medios remotos.

- ii. Dependiendo de las circunstancias específicas de la localidad, tales como conectividad vial o de infraestructura tecnológica existente, los tribunales podrían lograr acuerdos con otras instituciones para efectos de que apoyen a los interesados con los medios telemáticos necesarios para realizar este trámite. (Ejemplo: DIDECO, Carabineros, PDI, Corporación de Asistencia Judicial, etc.). En la medida que exista una problemática compartida por los tribunales de una misma competencia, se privilegiarán acuerdos con alcance territorial.

Este procedimiento se utilizará hasta la adopción de nuevos estándares tecnológicos que permitan modificar o perfeccionar este trámite, los que serán incorporados al protocolo en la oportunidad correspondiente.

B. Actuaciones y diligencias fuera de audiencia

De todo lo obrado por medios telemáticos deberá dejarse registro a través de los sistemas informáticos de tramitación respectivos cuando corresponda, en conformidad a lo dispuesto en Acta 71-2016 y Acta 85-2019.

1. DE LA SOLICITUD DE DILIGENCIAS FUERA DE AUDIENCIA

A través de medios telemáticos el tribunal podrá realizar toda clase de trámites que puedan realizarse por esta vía, cuando se trate de diligencias impostergables o que, por variables externas, no se puedan ejecutar presencialmente.

Entre las diligencias que se podrían realizar por esta vía están:

- i. Inspección personal del tribunal.
Posibilidad de utilizar herramientas tecnológicas para realizar la diligencia, como sucede con las interdicciones.
- ii. Visitas a recintos penitenciarios.
Se requiere coordinación con GENCHI para garantizar las condiciones mínimas que permitan cumplir con tales objetivos.
- iii. Materializar el derecho del condenado o privado de libertad a realizar la audiencia con el juez. Salvo las audiencias de cautela de garantías que digan relación con la salud del privado de libertad, que preferentemente se deberán realizar presencialmente, conforme a lo evaluado por el juez.
- iv. Visitas a residencias.
Posibilidad de utilizar herramientas tecnológicas para realizar la diligencia. Se requiere coordinación con Red SENAME y entes colaboradores. Especial consideración con el resguardo de derechos de niños, niñas y adolescentes. Revisión de las fichas indicadas en el Acta 37-2014, con las duplas psicosociales de los programas de intervención de protección de NNA en familia.

- v. Materializar el derecho del NNA a ser oído por el juez mediante la habilitación de medios telemáticos.

La realización de estas diligencias por medios telemáticos será complementaria a su ejecución presencial, forma que deberá preferirse cuando el juez advierta irregularidades o posible vulneración de derechos.

El tribunal deberá asegurar la confidencialidad y respeto de garantías para la realización de estas diligencias por medios telemáticos. Para efectos de asegurar la privacidad de la entrevista por estos medios, se deberá:

- I) Evaluar si la persona se encuentra en un entorno adecuado para dar una declaración libre y espontánea.
- II) En la medida que no resulte invasivo para el usuario y los medios disponibles lo permitan, solicitar que muestre o describa el lugar desde donde se contacta y si se encuentra acompañado, teniendo siempre presente la necesidad de garantizar la atención.

Si se determina que no se cumplen los requisitos de confidencialidad o la declaración no es libre, podrá adoptar todas las medidas que las circunstancias del caso requieran.

Entre los aspectos operativos para materializar lo anterior, se debe:

- a) Determinar si existe capacidad en la plataforma a utilizar.
- b) Informar o coordinar en su caso, el día y hora o bloque de horario en el cual se realizará.
- c) Informar los datos necesarios para la realización de la videoconferencia e internamente el tribunal determinará el moderador o anfitrión de esta sesión.

2. DE LA DISTRIBUCIÓN DE CARGA Y CONCILIACIÓN CON TELETRABAJO.

Corresponde al administrador, en conformidad con lo establecido en el acta 41-2020, incorporar en el plan anual de trabajo tratado en el Acta 71-2016 la compatibilidad entre el teletrabajo y el trabajo presencial en conformidad al protocolo "*Protocolo de manejo y prevención ante covid-19 en tribunales y unidades judiciales*".

A este respecto se deben considerar aquellas funciones o tareas que se van a teletrabajar, cómo se distribuyen las funciones o tareas que se deben realizar en el tribunal en un funcionamiento presencial y semipresencial, la aplicación de la polifuncionalidad, de acuerdo al perfil de cargo, los canales de comunicación que den fluidez a la tramitación y la coordinación del trabajo en pasos consecutivos cuando se requiere, especialmente entre quien elabora un proyecto de resolución y el juez, considerando mantener un equilibrio en la carga de trabajo atendidas las diferentes particularidades del trabajo remoto y presencial

3. DEL DESPACHO.

Por regla general, el despacho se puede resolver por medios telemáticos. Sin perjuicio de que el administrador deberá tener consideración las siguientes circunstancias:

- i. Cuando se requiere alguna pieza física que se encuentra fuera de la carpeta electrónica.
- ii. Cuando se trate de un asunto de relevancia y existiera alguna dificultad técnica puntual para resolverla y deba ser reconducida, por ejemplo, una medida cautelar.
- iii. Coordinar las interacciones entre el juez y el funcionario que elabora el proyecto de resolución, cuando se trabajen en tiempos distintos, debiendo ajustarse al horario de funcionamiento habitual del tribunal, sin perjuicio de los turnos necesarios para atender asuntos urgentes o impostergables y considerando las normas sobre flexibilidad horaria vigentes en la institución.

La realización de esta función será efectuada a través de las plataformas institucionales conforme a lo definido por el administrador del tribunal respectivo.

En consecuencia, el tribunal señalará cuales son las plataformas institucionales que se utilizarán para cumplir adecuadamente esta labor.

C. Audiencias

El siguiente capítulo tiene por objeto señalar aquellos aspectos relevantes a tener en consideración para realizar las audiencias por medios telemáticos cuando el tribunal, en conformidad con los acuerdos alcanzados, defina que procede una audiencia por estos medios.

Los aspectos referidos a la plataforma se tratarán en el capítulo respectivo.

Se distinguen cuatro momentos: 1) Previo a la audiencia; 2) El día de la audiencia; 3) Durante la audiencia, y 4) Posterior a la audiencia.

1. PREVIO A LA AUDIENCIA

í. Agendamiento

Esto se inicia con la fijación de día y hora de audiencia. Respecto de las audiencias telemáticas, se distinguen dos momentos:

- i) en el mismo momento del agendamiento, cuando de oficio o a petición de parte el tribunal programa una audiencia que se realizará por medios telemáticos. En este caso la resolución debe señalar los antecedentes necesarios para que se indique con claridad la forma en la cual se comunicará esta información al participante o el link de la sesión de videoconferencia.
- ii) cuando ya habiendo sido notificadas las partes sobre el agendamiento de una audiencia, de oficio o a petición de parte, se adopta la decisión de realizar la audiencia por medios telemáticos.

En ambos casos se debe solicitar a cada participante que se conecte por medios telemáticos, que indiquen algún medio expedito de contacto consistente en un correo electrónico y eventualmente un número de teléfono para el evento que el tribunal necesite comunicarse con el usuario por razones

ajenas a la tramitación judicial pero que inciden en la realización de la videoconferencia, por ejemplo, un cambio del link de la sesión.

El tribunal determinará quien llevará el control de la capacidad disponible de agendamiento mediante videoconferencia.

En la resolución, el tribunal señalará claramente cómo proseguir si alguna de las partes no cuenta con los medios para conectarse por esta vía, para que el tribunal decida si la audiencia se llevará a cabo presencialmente o si la realizará de modo semi-presencial, es decir, permitiendo que quien no cuente con los medios pueda acudir al tribunal.

La resolución que indique la realización de audiencias por medios telemáticos podrá indicar cuándo y cómo se realizarán las pruebas técnicas para asegurar la participación por estos medios. Para ello el tribunal podrá antes del inicio de la audiencia, disponer la realización de una prueba técnica que permita determinar si la audiencia se podrá realizar, dependiendo de la competencia y la naturaleza del procedimiento.

Si hay intervinientes institucionales o abogados, a criterio del tribunal se puede incorporar una mención relativa a que sean ellos quienes deberán procurar la participación de la parte cuyos intereses representan.

En esta resolución se sugiere incorporar una mención relativa a cómo debe proceder el usuario que requiere algún tipo de asistencia especial habilitada por el Poder Judicial, por ejemplo, para coordinar el uso del servicio de “Traducción en línea”.

En conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del Acta 41-2020, mediante la colaboración existente entre los tribunales de la localidad, se puede coordinar que la parte que careciere de medios pueda conectarse desde una dependencia del Poder Judicial que cuente con la habilitación necesaria para comparecer por medios telemáticos. Si se opta por esta vía es importante la coordinación y programación, a fin de evitar colisiones de capacidad de uso de esta alternativa ya que dos o más usuarios podrían acudir a una misma unidad para participar de la misma o distintas audiencias.

ii. Precisiones para las audiencias con rendición de prueba o de factibilidad

Audiencias con rendición de prueba: La resolución del tribunal por la cual se programa una audiencia de juicio por medios telemáticos, debe señalar con claridad la forma en la cual se incorporará la prueba, particularmente aquellos documentos que deban ser presentados en la audiencia, así como la rendición de prueba testimonial en su caso.

Tribunales de Juicio Oral en lo Penal: atendida la naturaleza de este procedimiento, se sugiere la realización de una prueba técnica previa con el objeto de adoptar oportunamente las medidas pertinentes para su desarrollo, procurando siempre acuerdos interinstitucionales o con los intervinientes privados para llevar a cabo la audiencia programada.

iii. Otras precisiones técnicas

Es importante destacar que, en el momento de la creación de la sesión por videoconferencia se configuran aspectos relevantes de ella, tales como: si se utilizará contraseña, si se habilitará la sala de espera o si se permitirá la utilización de salas virtuales de grupos pequeños. Si una vez que se ha creado la sesión se modifican estos aspectos, puede significar que el vínculo de acceso a la sesión se modifique por lo que se debe tener presente para efectos de informar a las partes oportunamente.

Respecto del derecho del NNA a ser oído, si el juez determina que hay razones fundadas que ameriten el ejercicio de este derecho por medios distintos a la sala Gesell, podrá determinar alguna de las medidas siguientes:

1. Cuando en conformidad al protocolo respectivo, los miembros del Consejo Técnico del tribunal se encuentren dentro de los grupos de riesgo, puntualmente, se podrá coordinar entre tribunales de la misma jurisdicción, que dicha tarea sea realizada por un Consejero Técnico de este último.
2. Que se realice en un entorno controlado señalado por el tribunal, el que podrá encontrarse en otro tribunal o alguna de las instituciones con las cuales existan acuerdos.
3. Realizarlo por medios telemáticos en conformidad a lo dispuesto en las disposiciones de la dimensión de atención de usuarios, respecto a informar vínculos de acceso y como garantizar la confidencialidad y resguardo de garantías.

2. DÍA DE LA AUDIENCIA

i. Confirmación de la agenda

La agenda de audiencias debe ser revisada con antelación a su celebración por un funcionario, pudiéndose confirmar con los intervinientes institucionales la participación cuando corresponda, informándose cualquier modificación o inconvenientes al encargado de la gestión de la agenda del tribunal. El procedimiento, debe ser conocido también por los subrogantes de cada función.

Se recomienda revisar la información de la programación de la audiencia desde el sistema de tramitación.

De este modo, se realizará la revisión de:

- a) Tipo de audiencia a desarrollar.
- b) Intervinientes relacionados con la causa, tales como instituciones relacionadas.
- c) Eventual participación de otros involucrados; a) si hay un complejo penitenciario donde se encuentra recluso al privado de libertad, b) en caso de ser esto aplicable al tipo de audiencia o residencia en la cual se encuentra el NNA, c) comparecencia de un testigo o perito.

ii. Comparecencia de testigos por medios telemáticos.

Cuando el tribunal vaya a desarrollar una audiencia en la cual se requiera la participación de uno o más testigos, se deberá considerar:

- a) Las reglas anteriores respecto de la información previa para conectarse.
- b) Adoptar las medidas necesarias para cumplir con los requisitos establecidos para este tipo de declaración.

Esta participación, según se determine por el tribunal, podrá realizarse i) por medios telemáticos fuera del Poder Judicial; ii) dentro del Poder Judicial, pero en otra unidad judicial conforme a los acuerdos

logrados conforme al acta 41-2020; y iii) presencialmente en el tribunal, para lo cual se deberá proporcionar los medios técnicos y de apoyo necesarios para participar de la audiencia virtual.

Para realizar esta participación por medios telemáticos, se deberá:

I) Evaluar si la persona se encuentra en un entorno adecuado para dar una declaración libre y espontánea.

II) En la medida que no resulte invasivo para el usuario y los medios disponibles lo permitan, solicitar que muestre o describa el lugar desde donde se contacta y si se encuentra acompañado, teniendo siempre presente la necesidad de garantizar la atención.

Si se determina que no se cumplen los requisitos de confidencialidad o la declaración no es libre, podrá adoptar todas las medidas que las circunstancias del caso requieran.

iii. Pruebas técnicas para la realización de la audiencia por videoconferencia

La persona que desempeñe la función de gestión de la sala virtual deberá ingresar a la reunión con la anticipación necesaria antes de la hora programada para cerciorarse de la disponibilidad técnica del juez, partes u otros participantes. Si llegada la hora de inicio de la audiencia faltare uno de ellos, el tribunal podrá tomar contacto con el participante faltante.

El tribunal deberá definir un criterio respecto de hasta qué momento se esperará el éxito de la prueba técnica para el desarrollo de la audiencia.

En la realización de la prueba técnica de videoconferencia, quien desempeñe la función de gestión de la sala virtual, realizará las pruebas técnicas de equipo y programas para determinar si hay factibilidad de llevar adelante la audiencia de manera exitosa. Dicha prueba deberá hacerse con la mayor antelación posible a la realización de la audiencia, de manera de tener el tiempo suficiente para solucionar cualquier inconveniente que se presente.

Antes de iniciar una audiencia, el funcionario deberá verificar la grabadora manual u otros medios de respaldo disponibles para el registro de la audiencia a realizar, con el objeto de respaldar los audios tanto para la distribución a las partes que lo solicitan como para incorporar al sistema de tramitación cuando se encontrare habilitada la opción y para que se pueda respaldar centralizadamente conforme al protocolo confeccionado por el Departamento de Informática. La rotulación de las pistas de audio debe cumplir con el mismo protocolo con el objeto de poder identificarlas a futuro.

Si hubiere inconvenientes en la prueba técnica realizada, el tribunal adoptará las medidas necesarias para superar el obstáculo sin perjuicio de las facultades propias.

Respecto de los requisitos técnicos mínimos para utilizar la plataforma de videoconferencia, así como la generación de sesiones telemáticos, deberán consultarse los protocolos técnicos o informativos confeccionados por parte del Departamento de Informática.

iv. Información de inicio y gestión de la sesión de videoconferencia.

Dependiendo de la dotación del tribunal y su carga de trabajo, el administrador podrá determinar que la labor de moderación, coordinación o gestión de la sesión de videoconferencia recaiga en un moderador de la sala virtual distinto del funcionario de acta. Cuando esto no sea posible, esta labor recaerá en el funcionario acta.

Esta labor de anfitrión de la sala virtual tiene por objeto mantener la dinámica de una audiencia presencial con las modificaciones necesarias requeridas por los medios telemáticos, a saber:

- a) Gestión de la lista de espera de la sala cuando esta fue habilitada: esto implica asegurarse de estar presente con la mayor antelación posible a la audiencia programada, con el objeto de que puedan ordenar el ingreso a la sala, incluyendo a los magistrados.

En este momento, mientras los asistentes se encuentran en la sala de espera, el funcionario que desempeñe esta labor procurará normalizar los nombres de los intervinientes con el objeto de que exista cierto orden o que no aparezcan nombres inadecuados para la formalidad de la audiencia. Del mismo modo, si hay público, puede modificar los nombres de los asistentes en tal calidad con el objeto de agregar al nombre visual la voz “público”.

Si existiere algún testigo o asistente cuya identificación sea reservada y que por error se haya individualizado, en este momento se debe también proteger la identidad cambiando el nombre del usuario conectado.

Adicionalmente debe permitir el ingreso a la audiencia desde la sala virtual cuando le corresponda el turno para declarar a un testigo, perito u otro participante.

En caso de que se materialice un reconocimiento, previo del ingreso del testigo a la audiencia, el encargado de gestionar la sala deberá tomar las providencias necesarias para borrar la identidad de las personas incorporando una nomenclatura neutra.

- b) Crear la configuración de la sala virtual conforme a las necesidades del caso, por ejemplo, si se utilizarán salas virtuales de grupos pequeños, en este momento se deben crear con el objeto de facilitar la fluidez de la audiencia. Si se trata de un TJOP, se podrá crear al menos una de estas salas virtuales de grupos pequeños para que los jueces deliberen cuando sea necesario, en un Tribunal de Familia cuando el Consejo Técnico requiere interactuar con las partes o en un Juzgado de Garantía si el defensor necesitará conferenciar privadamente con el imputado.
- c) Tener disponible la información de contacto de los intervinientes, con el objeto de poder ubicarlos rápidamente, dependiendo la materia, sin perjuicio del deber que recaiga en los otros participantes que resguardan los intereses de los asistentes.

Para la realización de audiencias se deberá habilitar la sala de espera, sugiriendo que la sesión tenga contraseña para audiencias públicas, siendo obligatorio para audiencias con el carácter de reservado, porque esto disminuye las posibilidades de accesos no deseado.

- d) La labor de anfitrión de la sala virtual cuenta con herramientas adicionales que pueden ser utilizadas tales como dar la asistencia remota a algún participante que así lo solicite, en casos urgentes, como por ejemplo cuando el usuario sea inexperto en el uso de la plataforma. Este permiso se habilita al momento de programar la audiencia.
- e) Se sugiere que se utilice siempre la vista de galería con el objeto de que pueda tener el panorama general, así como el panel de participantes y chat abiertos para que pueda saber lo que sucede en la sala en todo momento.

3. DURANTE LA AUDIENCIA

i. Entrada a la sala virtual e inicio

Corresponderá al anfitrión de la sala, administrar y ejecutar las instrucciones que determine el juez respecto de los actores presentes en la sala y cuando se requiera que un participante la abandone. Respecto de la salida de la sala de audiencias hay que distinguir:

- a) Que salga temporalmente de la sala: para estos efectos se puede enviar a un participante de la sesión de videoconferencia de vuelta a la sala de espera donde se mantendrá hasta que el gestor lo vuelva a incorporar a la sala de audiencias.
- b) Si se utiliza la variante de salas virtuales de grupos pequeños, se podrá crear tantas salas como sea necesario y enviar a participantes de la sala a dichos grupos y hacerlas volver a la sala principal.

Importante: si se expulsa a un usuario, este no podrá volver a acceder, de ahí la relevancia de que, si se necesita su presencia nuevamente en la audiencia, se prefiera alguna de las variantes arriba señaladas.

También corresponderá al encargado de la sala virtual, la moderación de los micrófonos de la sala, así como las cámaras. En el caso de existir público estos deben mantener los dispositivos de voz e imagen apagados.

A la persona que detente la función de gestión de la sala de audiencia virtual le corresponderá coordinar la grabación a través de la plataforma en el caso que el tribunal decida contar con ese registro de respaldo. Esto se puede automatizar en las configuraciones de la sesión, pero de todas maneras el control manual durante la grabación corresponde al gestor. En este punto resulta relevante señalar que aun cuando se esté grabando lo que ocurre en la sala de audiencias principal, si existen salas virtuales de grupos pequeños, no se grabará lo que suceda en estos grupos, por lo que si el tribunal determine grabar lo que sucede en su interior, alguno de los participantes tendrá que acceder también para poder iniciar la grabación paralela en la plataforma o en el caso del acta, para que el audio pueda quedar debidamente respaldado conforme al protocolo de rotulación y respaldo del Departamento de Informática .

ii. Verificación de identidad en audiencia cuando corresponda

Si durante la audiencia se necesitara realizar una verificación de identidad, el tribunal podrá solicitar la exhibición de la cédula de identidad por ambos lados o el documento que corresponda ante la cámara con el objeto de que se pueda apreciar claramente.

iii. Precisiones especiales

Si se requiere mostrar el contenido de una presentación que vaya a efectuar un participante, se utilizará la opción de “compartir pantalla”, para lo cual quien realice la función de gestión de audiencia tiene que permitir que otros participantes puedan compartir pantalla. Del mismo modo en cualquier momento puede retomar el control y detener alguna en curso cuando el juez en ejercicio de sus facultades directivas de la audiencia así lo dispusiera.

Si existen trámites procesales durante el curso de la audiencia que requieren que estén presentes sólo determinados participantes de ella, se sugiere utilizar las salas virtuales para grupos pequeños o enviar al resto de los participantes a sala de espera.

La labor de moderación de la sala de audiencias virtual es siempre una función administrativa y la dirección de lo que sucede en ella está sujeta a las órdenes del juez o juez presidente en caso de los tribunales colegiados, por lo que se debe mantener un canal de comunicación entre juez y encargado de la función de moderar la sala virtual, sin perjuicio de las peticiones a viva voz que se realicen en el curso de una audiencia.

Si algunos documentos o actuaciones requirieran ser suscritos por ambas partes, la operatoria se ajustará a la factibilidad técnica que hoy ofrece la Oficina Judicial Virtual, particularmente respecto de la posibilidad de que un documento sea suscrito por más de una parte y que en un tiempo razonable ser cargado en dicha plataforma y enviado al tribunal, sin perjuicio de los acuerdos que, en cada caso, puedan adoptar los tribunales.

4. POSTERIOR A LA AUDIENCIA

i. Cumplimiento inmediato tras audiencia

El tribunal deberá ejecutar todas las acciones conducentes al cumplimiento de lo decidido en los mismos términos que respecto de las audiencias presenciales cuando sea aplicable.

Cuando deba citarse a una nueva audiencia, corresponderá al funcionario que el tribunal designe, gestionar la creación de un enlace de acceso para la próxima sesión, a fin de que sea puesto oportunamente en conocimiento de las partes.

Si eventualmente en conformidad con la naturaleza de la audiencia, el tribunal se promueve y permita que puedan conferenciar privadamente parte de los intervinientes una vez terminada esta, se puede permitir el uso de una sala virtual para grupo pequeño para que, por ejemplo, se reúna el imputado o condenado con su defensor o el abogado y cliente por unos minutos para efectos de que puedan explicarles lo acontecido en juicio.

ii. Archivo de audios y otros registros

El registro oficial continúa siendo el de audio y otros registros en acta que realiza el tribunal, esto último principalmente en los procedimientos no reformados, sin perjuicio de los nuevos registros que se habiliten en la institución a futuro.

5. ASISTENCIA DE PÚBLICO A AUDIENCIAS POR MEDIOS TELEMÁTICOS

Las plataformas utilizadas por el Poder Judicial permiten que pueda asistir público a audiencias desarrolladas por medios telemáticos, garantizándose de esta forma el principio de publicidad de las audiencias.

Cualquier persona podrá solicitar al tribunal asistir como público a una audiencia, a través de los medios de contacto habilitados por el tribunal y publicados en la página web del Poder Judicial.

Para esto, se recomienda utilizar alguna de las siguientes alternativas:

- a) Si el tribunal publica la agenda de las audiencias programadas, se podrá utilizar esta misma alternativa para incorporar el link de acceso a éstas, cuando no se trate de audiencias reservadas.
- b) Si el tribunal adopta la práctica de links de acceso estáticos para las salas de audiencia, es importante considerar que esos vínculos de acceso pueden circular en internet, por lo que se debe tener en cuenta esta circunstancia para efectos del control de la sala de asistentes.
- c) Cuando se trate de audiencias reservadas, el tribunal deberá comunicar dicha circunstancia a las partes, señalando expresamente que no deben comunicar el link de acceso a terceros.
- d) En todos aquellos casos en que se utilicen otras plataformas que no tienen sala de espera, o cuando esta opción no fuere habilitada, quien realice la gestión de los participantes deberá tener presente que en cualquier momento podría irrumpir un participante no previsto.

Igual consideración se debe tener en aquellas plataformas que no permiten funciones de moderación o control de audio e imagen de los asistentes.

- e) Cuando se trate de una audiencia de alto interés público, se deberá coordinar la difusión a través del canal judicial, mediante la coordinación con la Dirección de Comunicaciones y los periodistas de las Cortes de Apelaciones respectivas.

Cuando asista público a una audiencia, si la plataforma utilizada permite moderación, el anfitrión podrá normalizar los nombres de aquellos, para lo cual se sugiere agregar la voz 'público' antes del nombre.

En todo caso, el tribunal podrá, en cualquier tiempo, moderar o limitar el acceso de público a través de medios telemáticos, pudiendo impedir el acceso a la audiencia o expulsar a alguno de los asistentes en ejercicio de las facultades del juez para la dirección de las audiencias.

Respecto de los medios de comunicación, el tribunal podrá determinar que estos medios puedan asistir y grabar contenido de la audiencia por un tiempo limitado, en conformidad a la ley.

D. Cumplimiento

1. DE LAS VISITAS, OTRAS ACTUACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIONES FUERA DE AUDIENCIA

Respecto de las visitas y otras acciones relacionadas, se procederá conforme a lo señalado en el acápite referido a las diligencias fuera de audiencia.

2. DE LA RECEPCIÓN Y DE LA DEVOLUCIÓN DE ANTECEDENTES

En un escenario de funcionamiento remoto o semi-presencial, es necesario considerar un mecanismo para la recepción y devolución de documentos o antecedentes que comprenda:

- i. *Recepción:*
 - a) El tribunal deberá establecer un procedimiento para recibir antecedentes cuando sea necesario, para lo cual podrá definir días u horas para materializar lo anterior.
 - b) Según la contingencia, el tribunal podrá adoptar medidas adicionales para mitigar el riesgo existente en la recepción y manejo de antecedentes físicos.
- ii. *Devolución:*
 - a) Solicitud.
 - b) Plazo para que el tribunal prepare los documentos a devolver.
 - c) Señalamiento de día o bloque concentrado para materializar la entrega.

El tribunal deberá garantizar la adecuada difusión de esta información. Debe existir coordinación entre los tribunales de una misma jurisdicción a efecto de no fijar el mismo día y hora para la recepción y devolución de antecedentes.

Sin perjuicio de lo anterior, esto se podrá cumplir mediante la utilización de plataformas que la institución habilite para los usuarios.

3. DE LAS CERTIFICACIONES Y OTRAS ACTUACIONES DE PLAZO

Para todas aquellas certificaciones que no han sido modificadas por la ley N°20.886, el tribunal deberá establecer un procedimiento para la realización de estas certificaciones u otras actuaciones, pudiendo señalar un horario o días en los cuales realizará la gestión procurando informar adecuadamente a sus destinatarios, conforme a lo dispuesto en el artículo 3 la ley N°21.226.

E. Unidad de servicios o quien realice dicha labor

Cuando la unidad de servicios del tribunal deba realizar actividades o tareas que no puedan ser ejecutadas por medios telemáticos, los funcionarios asignados a ello deberán acudir presencialmente al tribunal por el tiempo estrictamente necesario para su ejecución.

El tribunal podrá coordinar en conjunto con la Administración Zonal respectiva, la centralización del pago de servicios mientras no esté disponible la plataforma de pagos electrónicos y de esta manera evitar el tránsito de funcionarios y proveedores a tribunales.

F. Gestión Administrativa

1. ASPECTOS PRELIMINARES

Se debe utilizar la plataforma principal de videoconferencia habilitada por el Poder Judicial, sin perjuicio de que ante imposibilidad de utilizar la anteriormente señalada, o cuando la urgencia así lo exija, se podrá utilizar alguna de las otras señaladas en el siguiente párrafo.

La Corporación Administrativa del Poder Judicial determinará las plataformas que cumplan con los requisitos técnicos necesarios para cumplir de mejor manera el funcionamiento de tribunales,

especialmente respecto de los requisitos de seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, lo que será informado a los tribunales del país.

Los detalles operativos deberán articularse conforme a la plataforma principal de modo tal que puedan darse a conocer a sus usuarios.

2. DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DEL ENLACE Y UMBRAL MÁXIMO DE USO DE MEDIOS TELEMÁTICOS POR EL TRIBUNAL

El administrador debe disponer de la información sobre la capacidad del enlace del tribunal, que será entregada por la Corporación Administrativa del Poder Judicial, con el objeto de determinar el umbral de uso. Este umbral de uso se traduce en la capacidad máxima que tiene un determinado tribunal para operar virtualmente, es decir, cuantas audiencias podría realizar en paralelo sumado a los otros canales que hagan consumo de la misma infraestructura, por lo que es importante definir que si el tribunal hace un gran consumo del enlace, se deben limitar otras acciones como, por ejemplo, el uso de navegación de internet por sitios con medios audiovisuales, como el canal judicial, o privilegiar las reuniones de capacitación o interinstitucionales en un horario diverso a las audiencias jurisdiccionales para evitar problemas técnicos. La información de capacidad y factibilidad de enlace será comunicada por el Departamento de Informática.

Respecto de la gestión de licencias y administración de cuentas, el tribunal determinará el uso máximo posible conforme a la capacidad que le haya sido asignada.

3. OTROS ELEMENTOS PARA LA DETERMINACIÓN DEL USO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA POR PARTE DEL TRIBUNAL

Interacciones que se producen en el día a día en el tribunal, encontramos dos grandes grupos:

- i. *Primer grupo*: aquellas comunicaciones que persiguen fines de capacitación, coordinación, cumplimiento de objetivos institucionales extra jurisdiccionales, es decir, todo lo que no diga relación con el conocimiento de una causa determinada o para la sustanciación de la misma. En este grupo encontramos las comunicaciones que se producen entre tribunales e instituciones relacionadas, entre otras.
- ii. *Segundo grupo*: aquellas interacciones que se producen en el marco de la relación jurisdiccional, ya sea con los usuarios o con instituciones relacionadas. Aquí encontramos la atención de usuarios, la realización de audiencias, la realización de visitas, etc.

En este sentido resulta relevante además de la plataforma de videoconferencia, considerar el conjunto de herramientas que serán utilizadas por el tribunal:

- i. Correo electrónico
- ii. Mensajería instantánea
- iii. Telefonía
- iv. Carpetas compartidas
- v. Nube

Tanto la realización de audiencias haciendo uso de canales remotos como el uso de la aplicación de videoconferencias definida para estos fines, deberán enmarcarse en los principios estipulados en la Ley de Tramitación Electrónica.

De igual forma, basándose en el principio de actualización de los sistemas informáticos estipulado en la Ley de Tramitación Electrónica, se define que es responsabilidad de la Corporación Administrativa garantizar el adecuado funcionamiento de la aplicación definida para la realización de audiencias por videoconferencia. Además, este mismo ente deberá velar por capacitaciones en el uso de la herramienta.

Será responsabilidad de la administración o secretaría de cada tribunal el velar por la disponibilidad permanente del equipamiento adecuado y la actualización de las aplicaciones necesarias para la realización de audiencias por videoconferencia. Será su responsabilidad reportar oportunamente las necesidades de equipamiento, actualización de la aplicación y capacitaciones sobre la misma a la Administración Zonal de la Corporación Administrativa de su jurisdicción, para brindar el soporte y la asistencia correspondiente.

4. RESPECTO AL REGISTRO DE LAS AUDIENCIAS

Conforme a lo normado por la Ley de Tramitación Electrónica en su artículo 3º, todas las resoluciones y actuaciones judiciales deberán registrarse en el sistema informático de tramitación. La conservación de registros estará a cargo de la Administración del tribunal correspondiente, a través de la Corporación Administrativa, de conformidad a lo previsto en el Código Orgánico de Tribunales.

Será responsabilidad de ambos entes la conservación de los registros de las audiencias realizadas por canales telemáticos, el resguardo de las actas y del registro de audio de las audiencias.

En conformidad a lo señalado en el acápite pertinente, con independencia del mecanismo de registro utilizado, se deberá cumplir con lo previsto en el protocolo de rotulación y respaldo de audio elaborado por el Departamento de informática.

5. COMUNICACIÓN ENTRE FUNCIONARIOS DEL TRIBUNAL, AL MOMENTO DE LA AUDIENCIA

Los tribunales definirán las herramientas tecnológicas para realizar las comunicaciones internas de la unidad judicial con la celeridad necesaria, adecuado para el funcionamiento telemático del tribunal.

6. SOBRE EL FUNCIONAMIENTO VIRTUAL O PRESENCIAL EN CONJUNTO CON TELETRABAJO.

Para estos efectos el administrador debe conciliar el funcionamiento presencial con el virtual para efectos de programación de agenda y definición de los equipos y turnos de trabajo necesarios para cubrir la carga programada.

En específico, mientras se aplique el protocolo de funcionamiento presencial COVID-19, es necesario ajustar las labores conforme a aquellos funcionarios que no asistirán al tribunal y que eventualmente cuenten con los medios tecnológicos para desempeñarlas.

Se deberá preferir el funcionamiento telemático cuando resulte imposible cumplir con los protocolos dictados sobre el funcionamiento presencial.

G. Otras gestiones administrativas

Este acápite contiene información relativa a la operación por medios telemáticos en los ámbitos de la gestión jurisdiccional y que hoy se realizan naturalmente de modo presencial.

La regla general es que a menos que existan circunstancias excepcionales, no existe obstáculo para que las siguientes instancias se desarrollen por medios telemáticos.

1. COMITÉ DE JUECES

Las sesiones del comité de jueces se pueden realizar perfectamente y sin dificultad mediante videoconferencia. Por ello se promueve que estos se realicen por esta vía ya que podrían privilegiar la participación del comité pleno. Con el objeto de facilitar la incorporación de esta forma de proceder, se debe adoptar la práctica más sencilla y útil para el tribunal.

Recomendaciones operativas:

- i. *Cambio paulatino.* Mantener la operatoria tradicional solamente cambiando el canal a una vía digital.
- ii. *Viabilidad.* Tener consideración respecto de la capacidad de la plataforma.

2. RELACIÓN CON CORTE DE APELACIONES

Especialmente para la visita de ministro y reuniones ocasionales.

3. VISITAS A NOTARÍAS Y OTRAS COMUNICACIONES NECESARIAS EN CONFORMIDAD A LA LEY

Tales como Conservador de Bienes Raíces, Archivero Judicial, que se podrán realizar por medios telemáticos cuando el visitador así lo determine.

Para estos efectos se debe considerar la disponibilidad de capacidad de videoconferencia disponible y considerar los pasos necesarios para la persona que desempeñará la función de anfitrión de esa sesión.

4. COORDINACIÓN Y REUNIONES CON INSTITUCIONES RELACIONADAS

5. COORDINACIÓN DEL TRIBUNAL Y CAPACITACIONES

6. SUBROGACIÓN Y DESTINACIÓN DE JUECES POR MEDIOS TELEMÁTICOS

Cuando opere la subrogación en conformidad a la ley u opere la destinación de conformidad al art. 101 del Código Orgánico de Tribunales podrá ser realizada a través de medios telemáticos de conformidad al “*Protocolo de manejo y prevención ante covid-19 en tribunales y unidades judiciales*”. Si una subrogación o destinación

implicara el uso de equipamiento del tribunal de origen, se debe tener en consideración la disponibilidad de estos medios para evitar la generación de un problema operativo.

Las disposiciones de este instrumento serán aplicables a la Corporación Administrativa del Poder Judicial en lo pertinente, en especial, en lo relativo al funcionamiento por teletrabajo y respecto de aquellas tareas o actividades que se puedan hacer por medios telemáticos.



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE

Al servicio de todas las personas

2020