

INTRODUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ORALES EN CHILE

*Cristián Riego
Prof. Escuela de derecho U. Diego Portales*

Durante las dos últimas décadas se ha desarrollado en Chile un proceso de reforma judicial que ha pretendido modificar sustancialmente el funcionamiento del sistema judicial a partir de la introducción de procedimientos orales que vinieran a reemplazar a los antiguos procedimientos escritos. Estas reformas se han caracterizado por constituir una política pública persistente en el tiempo que ha contado con un financiamiento abundante y con un apoyo político amplio y de largo plazo. Su resultado ha sido importante en términos de lograr una modificación sustancial del modo en que funciona una buena parte del sistema judicial chileno.

En el presente trabajo buscaremos mostrar la situación previa a las reformas, describir brevemente su contenido y el proceso político e institucional que les ha dado lugar, mostrar cuales han sido sus principales resultados y finalmente mencionar cuales son las cuestiones pendientes y las perspectivas del proceso de reforma.

EL SISTEMA JUDICIAL CHILENO ANTES DE LA REFORMA

La discusión acerca de la necesidad de una reforma judicial en Chile adquiere una gran fuerza durante el periodo de transición hacia la democracia que tiene lugar en la década del 90. El comportamiento de los jueces durante la dictadura que tuvo lugar entre 1973 y 1990 fue duramente criticado por el hecho de no

haber tenido estos la capacidad de dar respuestas efectivas frente a las gravísimas violaciones de derechos humanos que durante ese período tuvieron lugar y por una actitud generalizada de sumisión y falta de independencia de parte de la gran mayoría de los jueces frente al poder político de la época. Pero además, la crítica al sistema judicial planteó otras cuestiones que ya habían sido discutidas antes del gobierno militar y que en general tenían que ver con lo que podríamos caracterizar como la falta de modernización en el sistema judicial, en esta línea de críticas se incluían cuestiones como la demora en los procedimientos, la falta de transparencia de los mismos, la excesiva dependencia de los tribunales inferiores respecto de sus superiores jerárquicos en especial la Corte Suprema y la inexistencia de una gestión adecuada del sistema en cuestiones relevantes para la prestación del servicio a la población. La centralización de funciones por parte de la Corte Suprema era una característica tradicional del sistema judicial chileno pero fue reforzada por el gobierno militar tanto por medio del establecimiento de una relación informal muy directa entre la Corte y el gobierno como por medio de la entrega a la Corte de mayores facultades, entre las que destacan todas las relativas a la gestión del Sistema por medio de la creación de la Corporación Administrativa del Poder Judicial el año 1998.

Es a partir de este tipo de diagnósticos que desde muy temprano el primer gobierno democrático del presidente Aylwin plantea un programa de reformas al

sistema judicial. Estas reformas contemplan tienden a focalizarse muy centralmente en las cuestiones relativas al gobierno del sistema judicial y en las facultades y la integración de la Corte Suprema de Justicia. De hecho el paquete de reformas que se promueve incluye un fuerte recorte a las facultades de la Corte Suprema, la creación del Consejo de la Magistratura a cargo del gobierno y la carrera judiciales, y, la creación de la academia judicial, además de otros cambios operativos.

Tanto la Corte Suprema como la oposición política, ambas cercanas al gobierno militar, percibieron los proyectos de reforma como un intento por cambiar radicalmente la orientación del sistema judicial hacia posiciones favorables al nuevo gobierno. Como producto de esa oposición solo resultaron aprobadas unos pocos de los cambios planteados entre los que se encuentran la limitaron del fortísimo control de la Corte Suprema sobre los jueces inferiores y la creación de una academia judicial que funcionara tanto como mecanismo de acceso a la carrera como uno de formación continua de los jueces. Con posterioridad el año 1997 se volvió sobre el tema de la integración de la Corte, aprobándose la incorporación de cinco miembros no provenientes de la carrera judicial y la incorporación del Senado en el proceso de designación de los ministros.

En un segundo momento, todavía dentro del proceso de transición democrática, la atención tiende a centrarse sobre el sistema de justicia penal, en esta ocasión los temas va a estar vinculados a cuestiones de de derechos humanos básicos pero no ya en relación con la persecución política propia de la dictadura sino con abusos que se cometían ordinariamente como parte del funcionamiento normal del sistema judicial. Surgen entonces una serie de críticas relativas a la falta de defensa de las personas procesadas, a la práctica

generalizada de la prisión preventiva sin límite de tiempo¹, a la tolerancia de abusos policiales y en general a la completa inadecuación del sistema de enjuiciamiento penal a los estándares mínimos del debido proceso.

A esas alturas el sistema vigente en Chile seguía siendo el que el país había heredado del período de la colonia española y que consistía en un procedimiento escrito y secreto por medio del cual un juez realizaba una investigación sin límites de tiempo, contando con facultades amplias para encarcelar al imputado durante largos periodos de tiempo. Las posibilidades de defensa eran muy limitadas y básicamente se traducían en la posibilidad de revisar el expediente una vez completado y comentar o pedir complementos de la pruebas contenidas en el.

Este procedimiento se caracterizaba además por una organización de los despachos judiciales marcadamente burocrática en la que la acumulación de legajos se transformaba en un permanente problema, con muchos casos abiertos sin decisión y en la que los empleados realizaban tramites en general incomprensibles para los afectados. La percepción pública del sistema era bastante mala producto de la lentitud, de la mala atención brindada a quienes debían acudir a realizar trámites y de la percepción de la existencia de corrupción entre los empleados administrativos. Al mismo tiempo la falta de un sistema eficiente de gestión de los casos había derivado en grados importantes de ineficacia no solo en cuanto al respeto de los derechos de los imputados sino también para la persecución oportuna y eficaz de los delincuentes que llegaban a ser acusados frente al sistema,

¹ Riego, Cristian “La Prisión durante el Proceso en Chile”, Cuadernos de Análisis Jurídico N° 2, Santiago Universidad Diego Portales, 1991.

este último aspecto tendió a cobrar importancia creciente en la crítica al sistema antiguo en la medida en que el temor al delito y la percepción de inseguridad fueron creciendo en la población.

Estas críticas al sistema tradicional tenían numerosos antecedentes en etapas anteriores de la historia de Chile y a ella se sumó durante los años noventa la influencia de planteamientos reformistas que provenían desde otros países de América Latina, que enfrentaban problemas similares y que habían emprendido procesos de reforma con anterioridad. El debate adquiere gran fuerza en medios académicos y en organizaciones no gubernamentales que venían trabajando estos temas y al mismo tiempo recibe importante atención de algunos sectores del propio sistema judicial y de la prensa. Es a partir de este debate que el gobierno se interesa en el proceso y lo hace suyo transformándolo en una serie de proyectos de ley que son enviados al congreso.

LA REFORMA

El año 1995 el gobierno del presidente Frei, segundo del período democrático, promovió una reforma integral del sistema de justicia penal que fue discutida por cinco años en el Congreso de la República y finalmente fue aprobada e implementada a partir de 2000. Esta reforma se caracterizó por contar desde su inicio con un apoyo político bastante amplio que cubrió no sólo a los gobiernos y a la oposición de la época sino a amplios sectores del aparato de estado y la sociedad civil. Es así como también apoyaron el proceso los diversos estamentos de sistema judicial, el Colegio de Abogados, un sector importante de la academia, la prensa y diversas organizaciones del sector no gubernamental que cumplieron un rol destacado tanto en el origen de la idea como

en el apoyo técnico a su desarrollo. Este apoyo continuó durante todo el desarrollo del proceso de reforma y se ha mantenido hasta ahora en que el proceso se encuentra en una etapa final de consolidación.

Los objetivos atribuidos a la reforma fueron múltiples y desde el punto de vista político es posible decir que el respaldo tan amplio con que contó se explica en buena medida por la capacidad del proceso de reforma de acoger en su formulación diversos objetivos que respondían a los intereses de los diversos sectores involucrados. Entre los objetivos principales que persiguió la reforma, estuvo el de establecer estándares altos de respeto a los derechos individuales en el desarrollo del enjuiciamiento penal. Al mismo tiempo se pretendió modernizar y fortalecer el aparato público a cargo de la tarea de perseguir los delitos buscando mayores niveles de eficacia en la capacidad de dar respuesta a las denuncias reportadas al sistema. Además de lo anterior se buscó mejorar la imagen y el prestigio del sistema judicial mediante la transparencia de sus procedimientos. Finalmente, se buscó favorecer la posición de las víctimas de los delitos en el desarrollo del procedimiento penal.

La reforma planteó la supresión de los procedimientos escritos y su reemplazo por otros de carácter oral. En el nuevo sistema todas las decisiones judiciales de relevancia se adoptan a partir de audiencias públicas en las que las partes proveen al juez de información y pruebas al efecto. Al mismo tiempo se reconoció la vigencia de la presunción de inocencia limitándose fuertemente la posibilidad de la privación de libertad anterior al juicio. Al mismo tiempo se reconoció un grado importante de discrecionalidad a los fiscales tanto para no ejercer la persecución penal como para acordar con el imputado diversas formas de terminación temprana de los casos. Por último, se establecieron una serie de

derechos para las víctimas así como mecanismos específicos para lograr su vigencia.

Con el fin de lograr los cambios planteados se modificó completamente la estructura de los juzgados criminales suprimiéndose el antiguo juez de instrucción y creándose dos órganos nuevos, los jueces de garantía y los tribunales orales. Los primeros están encargados de conocer de manera unipersonal todas las etapas previas al juicio oral y de dictar sentencia en los casos de menor gravedad. Los segundos conocen de los juicios orales en los casos de mayor envergadura en paneles de tres jueces. La creación de estos nuevos juzgados supuso además la introducción de un nuevo modelo de despacho para los mismos. A diferencia del modelo tradicional en que cada juez tenía su propio despacho con su edificio y personal que manejaba directamente, en los nuevos juzgados se creó un despacho colectivo para varios jueces, con un personal especializado y en el que la gestión del mismo corresponde a un administrador profesional que a su vez depende de un comité de jueces.

Un segundo aspecto central de la reforma consistió en la creación de una agencia encargada de la persecución penal completamente nueva, el Ministerio Público, a la que se entregó la facultad de perseguir los delitos. Al ministerio público se le entregaron además una gran cantidad de recursos para cumplir con su función los que incluyen personal, edificios y gastos de operación. Para resumir la magnitud del esfuerzo basta decir que la creación del ministerio público supuso la contratación de cerca de setecientos fiscales y más de cuatro mil personas en el total del personal.

Finalmente, se creó un sistema nuevo de defensa pública destinado a proveer abogados defensores a todas aquellas personas que fueran perseguidas y

que no pudieran costearlos por sí mismas, este sistema contempló dos formas de cumplir con esta tarea, por una parte existirían un conjunto de abogados empleados directamente por el estado que se desempeñarían como defensores y por otra se contrataría los servicios de abogados privados por medio de un sistema de licitación de paquetes de casos.

Desde el punto de vista legal la reforma supuso una reforma constitucional por medio de la cual se creó al Ministerio Público como órgano autónomo del estado y se le entregó la facultad de perseguir los delitos. Además se dictaron numerosas leyes entre las que destacan el nuevo Código Procesal Penal, la ley Orgánica del Ministerio Público y la ley de Defensa Pública.

Todo el proceso de la Reforma Chilena se caracterizó por el énfasis en los aspectos de gestión tanto de los diversos órganos del sistema como del proceso mismo. De hecho además de la reforma en los despachos judiciales tanto el nuevo Ministerio Público como el nuevo sistema de defensa pública fueron dotados de una estructura profesional de gestión. Al mismo tiempo se diseñó un sistema de instalación del nuevo sistema que suponía un seguimiento muy estrecho y mecanismos de coordinación entre las instituciones.

La reforma supuso un enorme incremento del gasto que el estado chileno realiza en justicia. Cuando la reforma fue aprobada se programó un aumento que pasó desde una cifra de cerca de US\$ 50.000.000 por año que era el costo del sistema antes de la reforma a un gasto de aproximadamente US\$ 212.000.000 que sería el costo anual de todo el sistema a partir de su total implementación en todo el país. Pero además se programó gastar por una sola vez una cifra cercana a los US\$ 300.000.000 en el período de instalación de seis años con el fin de dotar al sistema de edificios

apropiados y de los equipamientos necesarios². En la práctica el costo total del proceso ha sido mayor el presupuestado entre otras razones porque a partir de su instalación cada una de las nuevas instituciones ha tenido la capacidad de negociar autónomamente su presupuesto con las autoridades gubernamentales y plantear nuevas necesidades y programas³. El financiamiento de todo el proceso correspondió al estado chileno sin que éste contrajese préstamos al efecto.

Tanto por la magnitud del gasto involucrado como por las dificultades de echar a andar un sistema tan complejo la reforma se hizo mediante un proceso gradual de implementación que estableció que el nuevo sistema regiría en una porción del territorio en una cierta fecha mientras en el resto seguiría vigente el sistema antiguo. De este modo se terminó implementando de acuerdo con el siguiente calendario, el cual fue el resultado final después de dos leyes especiales que supusieron la postergación de algunas etapas en diversos momentos del proceso de implementación debido a dificultades que el mismo enfrentó en relación con cuestiones financieras y con la construcción de edificios:

PRIMERA ETAPA	IV y IX Regiones	16/12/2000
SEGUNDA ETAPA	II, III y VII Regiones	16/10/2001
TERCERA ETAPA	I, IX y XII Regiones	16/12/2002
CUARTA ETAPA	V, VI, VIII y X Regiones	16/12/2003
QUINTA ETAPA	Región Metropolitana	16/06/2005

² Baytelman, Andres “Evaluación de la reforma procesal penal chilena”, Centro de Investigaciones Jurídicas Universidad Diego Portales, Centro de Estudios de la Justicia Universidad de Chile, Santiago 2002.

³ Datos actualizados sobre el costo de los diversos órganos del sistema en “Reporte sobre la Justicia en las Americas 2004-2005” Centro de Estudios de Justicia de las Americas, Santiago 2005.

ANALISIS DEL PROCESO

El proceso de reforma chileno se desarrolló en condiciones muy favorables. La primera de ellas es el enorme apoyo político con que ha contado y que se ha mantenido en el tiempo, esto a su vez se explica a lo menos en parte debido a la estabilidad política del país en las dos últimas décadas en las que además ha sido una sola coalición gobernante la que ha ejercido el poder. Al mismo tiempo durante este período ha existido una gran estabilidad económica y el país ha avanzado en su desarrollo de manera importante produciéndose una modernización muy notoria en diversas áreas de la economía pero también en la vida social y en la cultura. En este contexto la reforma judicial ha sido vista generalmente como consistente con el proceso de modernización del país que es apoyado por la gran mayoría de la población y por las fuerzas políticas y sociales más importantes.

También ha sido muy favorable para el proceso de reforma la gradualidad en su implementación, esto ha permitido comenzar en escenarios controlados y favorables, poder mostrar éxitos importantes desde muy temprano y sobre todo ha permitido que los involucrados hayan ido aprendiendo del propio proceso de implementación y aplicando esos aprendizajes en las etapas posteriores.

Otro factor importante a favor del proceso ha sido el que la enorme ampliación de personal para el sistema ha permitido reclutar un enorme contingente de personas ajenas al sistema en su mayoría jóvenes que han estado muy motivados y abiertos al aprendizaje y a la innovación. Los grupos de funcionarios con experiencia en el sistema antiguo han quedado entonces en minoría y eso ha reducido los efectos de sus naturales resistencias al cambio. Estas resistencias de hecho han existido, no obstante, la

existencia de programas de capacitación muy fuertes llevados adelante con gran consistencia por los diversos organismos involucrados y en especial por la Academia Judicial han constituido un remedio eficaz a este problema.

Probablemente la mayor dificultad del proceso ha sido la derivada de la introducción de un conjunto muy importante de derechos y garantías procesales en un contexto en el que el temor al crimen aumenta muy fuertemente y se constituye en el principal cuestionamiento a las autoridades del estado. Esta contradicción ha amenazado en diversas ocasiones el apoyo al proceso de reforma especialmente frente a casos de gran visibilidad en los que la operación del nuevo sistema ha reconocido ventajas a quienes eran percibidos como delincuentes por la población. De hecho es a partir de este tipo de cuestionamientos que se han promovido dos reformas importantes al nuevo sistema en ambos casos con el fin de conjurar las críticas que se planteaban en el sentido de que esta restringía excesivamente las facultades de la policía o de que favorecía en exceso la liberación de los imputados durante el desarrollo del proceso. En mi opinión estas reformas han permitido mantener el amplio apoyo al proceso de reforma sin afectar de manera importante los derechos y garantías reconocidos en ella debido precisamente a que estos cambios han sido planteados y conducidos por los propios órganos responsables del proceso sin permitir que se conformase un frente de oposición que pudiese cobrar fuerza y cuestionar sus bases.

En cuanto a los logros de la reforma, cabe destacar en primer lugar la instalación de prácticas completamente nuevas en cuanto al funcionamiento de proceso. A diferencia de la mayoría de los procesos de reformas que han tenido lugar en otros países de América Latina, en el caso de Chile

la reforma se ha traducido en la completa supresión del procedimiento tradicional escrito y la instalación en su reemplazo de un sistema adversarial que opera en la práctica diaria por medio de audiencias orales y públicas y en el que los actores se comportan de hecho de acuerdo con los roles que para ellos fueron programados en el diseño. De este modo, los nuevos fiscales ejercitan ampliamente su discrecionalidad desestimando un gran número de casos, negocian acuerdos en otra porción importante y llevan a juicio los casos más graves de manera regular. Los defensores por su parte litigan agresivamente en las audiencias buscando liberar a sus clientes o al menos reducir sus penas. Finalmente los jueces se han adaptado a un rol pasivo y arbitral y resuelven al término de cada audiencia sobre la base de la información y las pruebas proporcionadas por las partes en ese contexto.

Un segundo logro importante ha sido la muy fuerte reducción de los tiempos del proceso. En el sistema antiguo todos los casos, aún los más sencillos debían ser tramitados de acuerdo con una metodología burocrática que significaba una demora de varios meses. En el nuevo sistema esos casos son resueltos en tiempos muy cortos que van desde algunas horas hasta algunos días. Pero aún en los casos más complejos que suponen diversas actividades de investigación y preparación existen claras ganancias de tiempo respecto del sistema antiguo⁴

También cabe incluir entre los logros del proceso la instalación en los órganos del nuevo sistema de una cultura organizacional bastante más innovadora que la tradicional del sistema judicial chileno. Existen en las

⁴ Ver Vera Institute of Justice “Analizando la Reforma a la Justicia Criminal en Chile: Un estudio comparativo entre el nuevo y el antiguo sistema penal” Santiago, 2004.

diversas entidades públicas involucradas en el nuevo sistema innumerables iniciativas de innovación orientadas a mejorar la gestión, a mejorar los resultados, a indagar acerca de los problemas de funcionamiento y a resolverlos. Al mismo tiempo se ha generado una cierta lógica de competencia en ese sentido tanto entre las organizaciones como entre unidades al interior de las mismas⁵.

Menos clara es la evaluación que es posible hacer del impacto que todos estos cambios han tenido sobre la percepción pública sobre el sistema. Probablemente es todavía muy temprano para hacer una evaluación de éste, debido a que las percepciones a nivel de la población en general se construyen con cierta lentitud. Aparentemente la población no tiene en general una percepción muy clara acerca del sistema de justicia y su funcionamiento pero entre aquellas tendencias que surgen de las encuestas y otros estudios que se han hecho, así como de la información que los medios transmiten es que por una parte hay una percepción positiva del sistema nuevo en cuanto a su transparencia y rapidez al mismo tiempo que una percepción negativa en cuanto al reconocimiento de garantías a favor de las personas imputadas⁶. También parece ser claro que las personas que han sido atendidas por algunos de los órganos que operan en el nuevo sistema valoran las mejoras experimentadas por el servicio.

⁵ Ver Reportes Baytelman

⁶ Ver Baytelman, Andres y Duce, Mauricio "Evaluación de la Reforma Procesal Penal Chilena: estado de una reforma en marcha" Centro de Estudios de Justicia de las Americas, Facultad de Derecho Universidad Diego Portales, Santiago, 2003.

PERSPECTIVAS

Como hemos dicho es posible decir en términos generales que el proceso de reforma a la justicia criminal en Chile aparece como ampliamente exitoso desde diversos puntos de vista. En mi opinión, el principal problema del futuro tiene que ver con la suerte que correrán las restantes secciones del sistema judicial y del sistema legal en general. La justicia penal constituye solo un segmento del conjunto del sistema y el resto continúan funcionando sobre la base de lógicas muy tradicionales. Así por ejemplo tanto las Cortes Superiores como los Juzgados Civiles siguen apegados al sistema escrito pero además a una cultura judicial tradicional, burocrática y resistente a la innovación. Si es que no se producen avances en esos niveles existe un gran riesgo de que en el largo plazo se produzca una reversión de los logros alcanzados debido a las dificultades naturales para que un sistema que funciona sobre la base de una nueva lógica sobreviva en medio de una institucionalidad que tiene una lógica distinta.

La percepción del éxito de la reforma a la justicia penal ha impulsado el desarrollo de otras iniciativas de reforma similares. De hecho hace sólo unos meses ha entrado en vigencia en el país un sistema completamente nuevo de juzgados de familia, en el mes de julio próximo comenzará a regir un nuevo sistema de justicia juvenil y para fines de este año comenzará a funcionar un nuevo sistema de juzgados laborales. En todos estos procesos de reforma se han planteado los mismos propósitos generales de la reforma penal y se han reproducido algunas de sus características. No obstante, es claro a esta altura que el impulso reformador en todos estos proyectos es mucho menos consistente, los diseños, la implementación y la capacitación han sido notoriamente muy débiles y a lo menos en el caso de los

tribunales de familia las primeras evaluaciones⁷ muestran que la tendencia ha sido la de reproducir las prácticas del viejo sistema frustrándose los objetivos que han justificado los cambios. Todo esto resulta muy preocupante porque da cuenta de un gran deterioro de la política pública en materia de justicia que parece coincidir con una pérdida de interés por el tema de parte de las elites políticas.

Una cuestión que en nuestra opinión ha resultado clara de la experiencia chilena es la enorme dependencia que el proceso de reforma judicial ha tenido de un proceso más amplio de modernización y crecimiento económico. Creemos que esto ha sido determinante en varios sentidos, primero porque ha permitido financiar la reforma, pero además porque ha permitido reclutar profesionales jóvenes que se encuentran estimulados a asumir un proceso de cambios que perciben como coherente con los cambios que el resto de la sociedad experimenta, por último, porque la expectativa social presiona muy fuertemente al sistema para entregar resultados consistentes con los que se experimentan en otras áreas que también se encuentran en proceso de modernización.

En un nivel más específico nos parece que otra de las lecciones que surgen del proceso chileno es la enorme importancia de los temas de gestión para el logro de cambios sobre aspectos sustantivos del sistema. Como ya hemos anotado los temas de gestión en Chile han estado vinculados tanto a la gestión operativa de las diversas instituciones involucradas como a la gestión del proceso de reforma en si mismo. En algunas ocasiones se ha planteado la visión de que los éxitos que puede exhibir el

proceso de reforma chileno en comparación con otros países de la región se debe a la mayor disponibilidad de recursos destinado al proceso de reforma. Creemos que esa opinión no es correcta. Es cierto que el proceso de reforma chileno esta entre los mejor financiados pero hay otros que han supuesto gastos también muy importantes y que no exhiben resultados similares. La diferencia principal está en nuestra opinión en la posibilidad de hacer un uso de los recursos más eficiente, y en poder condicionar su entrega al cumplimiento de objetivos específicos de cambio, así como de la posibilidad de detectar problemas e implementar estrategias para superarlos.

En general la práctica tradicional de los sistemas judiciales ha sido la de no contar con instrumentos de gestión, las instituciones y las unidades de las mismas son conducidas por los propios operadores legales que están a cargo de la resolución de los casos, en general no existen estrategias institucionales claramente definidas, no existe tampoco un conocimiento empírico sistemático del funcionamiento del sistema ni la disponibilidad de herramientas de intervención para corregir esos problemas. En el caso de Chile algunas de estas capacidades se desarrollaron como producto de que los diseños institucionales contemplaron la creación de unidades especiales para ese efecto. De hecho, la limitación de la reforma que se intento en los años 90 respecto de la Corte Suprema que no logró modernizar la estructura del gobierno judicial se constituyó en un problema durante la implementación de la reforma procesal debido precisamente a que este órgano, que ejerce el gobierno del sistema, no ha contado con los mecanismos necesarios para conducir el proceso de cambio. Esta carencia se manifestó durante la reforma procesal penal pero no fue crítica debido a las fortalezas de los aparatos de gestión del Ministerio Público y de la defensa pública. En la reforma a los

⁷ Ver “Funcionamiento de los nuevos tribunales de Familia: Resultados de una investigación exploratoria” Casas, Lidia y otros autores, Universidad Diego Portales, en www.udp.cl

juzgados de familia, en cambio, en que los jueces son prácticamente los únicos actores, la carencia de capacidad de gestión del gobierno judicial ha hecho que el proceso de cambio se haya descontrolado bastante, que no se haya contado con un seguimiento oportuno y que no se disponga de herramientas de intervención apropiadas.