Premio Nacional a la Calidad en la Justicia

2019

Tribunal Oral Penal Nº2

Poder Judicial de la Provincia de Corrientes

Presidente: Dr. Ariel Héctor G. Azcona

INDICE

Integrantes....3
1. Liderazgo....6
Visión, Misión, Valores....15
1.2. Logros....18
2. Enfoque en el usuario....21
Medidas implementadas para la satisfacción del usuario....27
Expectativas de los usuarios internos....30
Objetivos de satisfacción de usuarios internos....30
3. Desarrollo del Personal....32
3.1. Participación eficaz del personal....33
3.2. Capacitación....38
3.3. Desarrollo....42
3.4. Desempeño y reconocimiento....44
3.5. Calidad de vida en el trabajo....46
4. Información y Análisis....53
Utilización de la información....55
Algunas mejoras en la gestión de la información....55
En relación a los objetivos de mejora planteados....61
5. Planificación....64
5.1. Planificación Estratégica....67
Análisis FODA....68
Diagrama de Procesos....75
5.2. Planificación Operativa....78
6. Aseguramiento y Mejora de la Calidad....82
6.1. Procesos Principales....83
Mejoras implementadas....86
6.2. Proceso Apoyo....87
6.3. Procesos Especiales....89
6.4. Aseguramiento de la Calidad....91
6.5. Proveedores....92
6.6. Evaluación del Sistema de Calidad....93
7. Impacto en el entrono físico y social....94
7.1. Ética en la Gestión....94
7.2. Difusión y Promoción de la Cultura de la Calidad e Inclusión....96
7.3. Preservación del Medio Ambiente....97
7.4. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional....98
8. Resultados de la Gestión de Calidad....99
8.1. Resultados Obtenidos en la Satisfacción de los Usuarios....99
8.2. Resultados Obtenidos en la Mejora del Bienestar....101
8.3. Resultados Operativos en los Procesos Principales....103
8.4. Resultados Obtenidos de la Responsabilidad Social del Organismo....106
Conclusión....107

Integrantes:

Dr. Ariel Héctor G. Azcona
Presidente

Dr. Juan José Cochia
Vocal

Dra. María Amelia Zair Nicolás
Vocal (Sustituta)

Dra. Emilia Ana Vera
Secretaria Actuaria

Dra. Corina Elena Shpoliansky
Secretaria Relatora

Dra. Sheyla Beatriz Troia
ProSecretaria

Dra. Alicia Beatriz Porfirio
ProSecretaria

Dra. M. Belén Traffano Schiffo
ProSecretaria

Integrantes:

Personal Administrativo

José Córdoba

Juan Lencinas

Josefina Liliana Ojeda

Mariela Gauto

Jorge A. Casarotto

Daniela M. Zuliani

Angela Escobar

Emilio Esquivel

Ricardo Galarza

Marcela I. Fernández Picchio

Rocío Carranza

Integrantes:

Personal de Maestranza

Javier Horacio Campos

Javier Miranda

1. Liderazgo

> ***"Los líderes serán aquellos que impulsen a otros"*** *(Bill Gates)*

Atreverse a dibujar un escenario que trascienda la realidad enquistada del momento, predecir el futuro a través de su creación y usar su posición para activar procesos y dinamizar potenciales, fue y sigue siendo el punto de partida de los líderes del Tribunal.

No resultó una tarea sencilla alcanzar el compromiso de todo el equipo de trabajo, es una meta que se pudo cumplir gracias al optimismo, el apoyo y el emprendimiento de quienes dirigen la unidad, y fue a través del empeño por transmitir el entusiasmo y las ganas de superación y mejora que se logró poner a este equipo a trabajar en la implementación del Sistema de Calidad en el Poder Judicial.

En primer lugar, entendiendo que sin una meta clara ningún esfuerzo será suficiente, que las metas deben ser congruentes con las capacidades del grupo, ya que de nada sirve establecer objetivos que no se pueden cumplir, definir a dónde se pretende llevar a la organización buscando explotar lo mejor de cada una de las personas que participan en este proyecto y sobre todo organizando los recursos que se tienen a disposición.

En lo que respecta al liderazgo del Tribunal, su composición genera que esté distribuido en tres magistrados con la designación de un presidente anual, elegido por simple mayoría de votos entre los integrantes, y que hará las veces de director de trámite, además de representar al Tribunal en los actos y comunicaciones oficiales y velar por el orden y la economía interna de las oficinas de la dependencia, este año, por segunda vez consecutiva contamos con la presidencia del Dr. Ariel Héctor Gustavo Azcona.

Por lo que, una vez más, este Tribunal cuenta con la ventaja de la participación directa de su presidente de trámite en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad como miembro integrante de la Comisión de Calidad que dentro del Poder Judicial cumple la función de soporte necesario (junto al Equipo de Calidad) para asegurar la integridad del Sistema de Gestión, lo que genera un compromiso firme y activo del presidente en su implementación, no solo en los procesos de la dependencia sino en el Poder Judicial de Corrientes en sí.

La Comisión de Calidad, creada por Acuerdo N° 25/17 del Superior Tribunal de Justicia, es responsable de asegurar que el Sistema sea implementado de manera eficaz, también elabora conjuntamente con la Alta Dirección los objetivos estratégicos y controla el grado de avance de su implementación. En forma conjunta desarrolla una vez al año el calendario de implementación del Programa de Calidad del año siguiente, planifica y controla los cambios mediante los informes presentados por el Equipo de Calidad, aborda los riesgos y oportunidades elevando los informes correspondientes a la Alta Dirección.

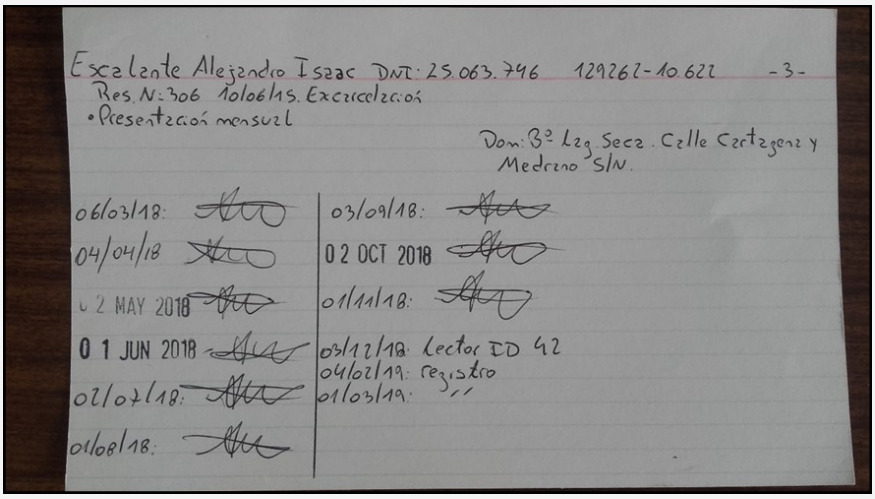
El presidente del Tribunal, en el marco de la Gestión de Calidad, cumple principalmente la función de asegurar que se establezcan y mantengan los procesos necesarios para el Sistema, controlar el cumplimiento y seguimiento de los objetivos propuestos y procurar la disponibilidad de recursos a través de las solicitudes al Superior Tribunal de Justicia. En esta última tarea debemos decir que la falta de autarquía económico-financiera de las organizaciones judiciales que conforman la administración de justicia provoca la necesidad de gestionar los recursos a través del superior jerárquico, los que siempre se encontrarán sujetos a la disponibilidad y al presupuesto previsto para el Poder Judicial.

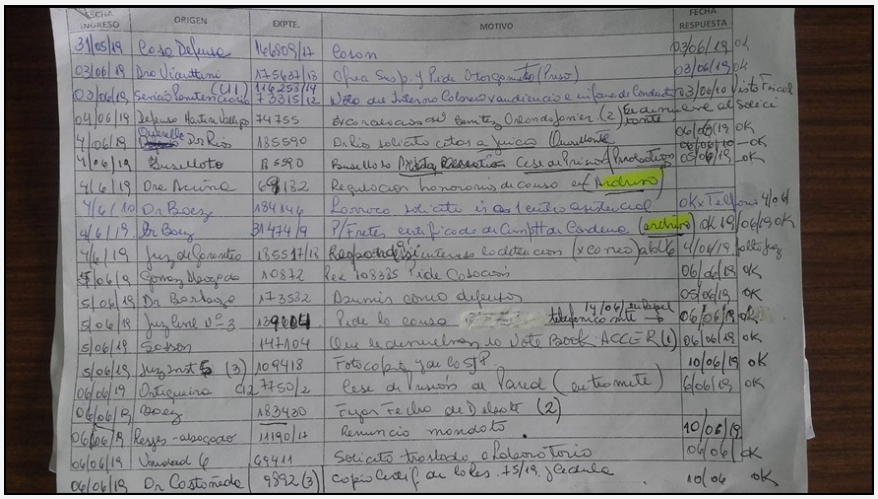
Así, a través de la presidencia, se ha solicitado al Superior Tribunal de Justicia la provisión de un lector de huellas digitales para la ventanilla de la dependencia, con el objetivo de agilizar la atención al público ya que durante los primeros días del mes (entre el 1 y el 10 de cada mes) existe un mayor flujo de justiciables que comparecen a registrar su firma como una obligación impuesta al concedérsele la libertad, llegándose a registrar alrededor de doscientas cincuenta personas durante esos días, lo que genera inconvenientes y demoras en la atención al público respecto a los demás justiciables y profesionales que se acercan al mostrador.

En el mes de febrero de este año se recibió el lector de huellas solicitado y a través del permanente trabajo del personal que atiende al público se logró registrar a todas los ciudadanos que concurren a registrar sus firmas, el resultado fue una mayor agilización de la atención durante los primeros días del mes en los que siempre se apreciaban personas esperando a ser atendidas, ahora el justiciable que debe registrarse de manera mensual solamente se acerca al mostrador e inserta su huella digital en el lector que se encuentra a su disposición.

Lector de huellas disponible en mostrador para que los justiciables registren su comparecencia sin demoras en la atención.

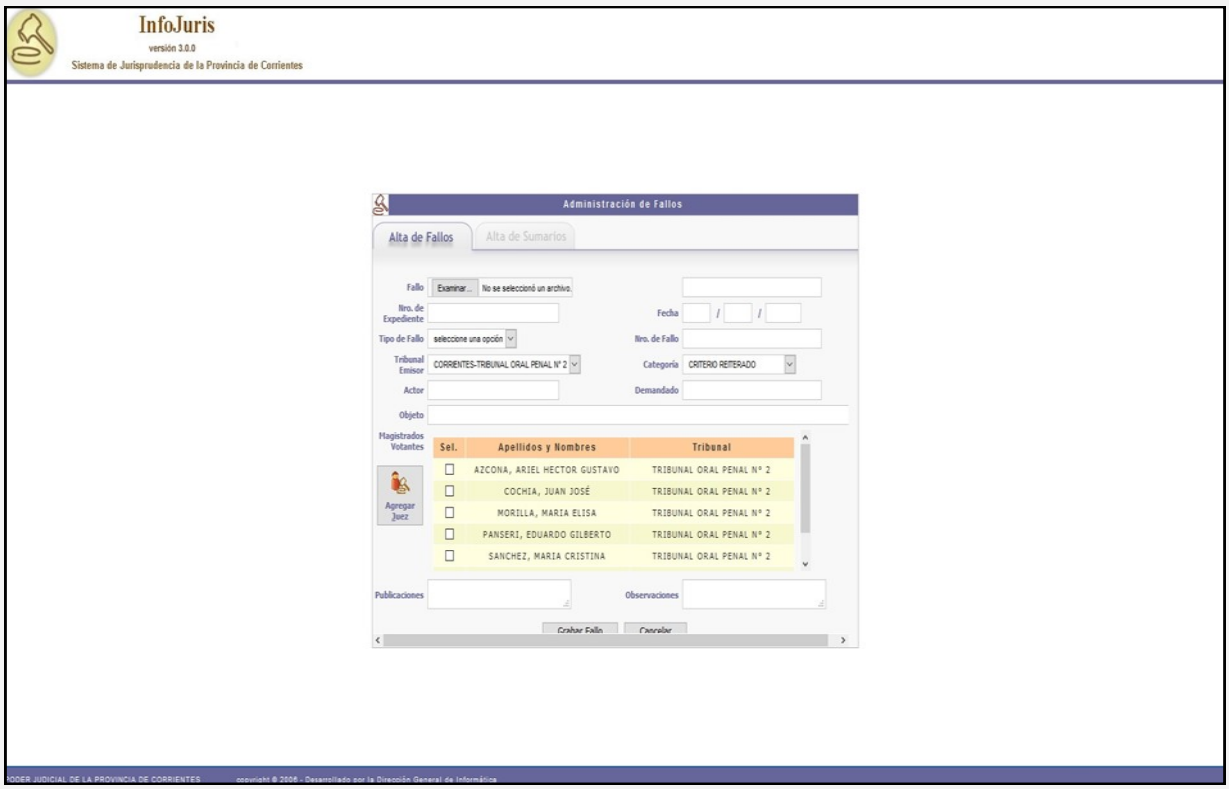
Usuario registrando su comparecencia en el lector de huellas ubicado en Mostrador.



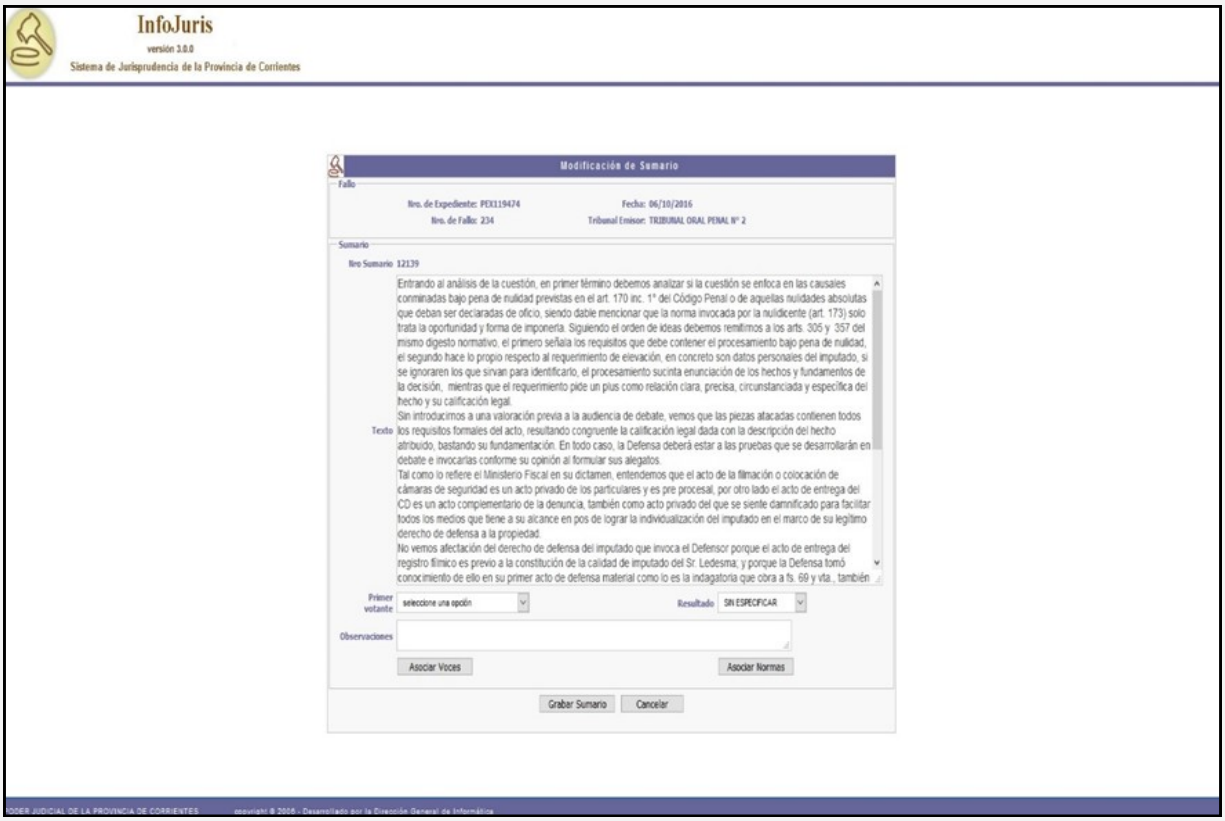


Fichas de firmas que fueron reemplazas por el lector de huellas.

También se requirió la adaptación del sistema de jurisprudencia utilizado por el Superior Tribunal a los requerimientos de esta unidad a fin de que sea utilizado por el personal como búsqueda de criterios ya sentados por este Tribunal, así hemos logrado agilizar la confección de proyectos de resolución a través de la utilización de fallos anteriores que se buscan con palabras claves, lo que no se hubiera logrado sin el trabajo de las Secretarias del Tribunal que cargan las resoluciones que requirieron adoptar criterios especiales de los jueces y definen las voces de búsqueda.



Captura de pantalla del programa de búsqueda de jurisprudencia adaptado al TOP 2, donde se aprecian las voces de búsqueda.



Captura de pantalla del programa de búsqueda de jurisprudencia adaptado al TOP 2, donde se aprecian los resultados.

Se ha renovado la totalidad de los equipos informáticos del Tribunal con herramientas de última generación.

Podemos afirmar que contamos con un liderazgo participativo e inclusivo de todo el personal en la implementación del Sistema, es así que durante el transcurso del mes de marzo al mes de junio del año 2018, bajo la coordinación del Presidente, se realizó un curso de conocimiento y aplicación de las Normas ISO 9001 dirigido por el presidente y destinado a todo el plantel del Tribunal. Esto, que surgió como necesidad, ya que si bien se capacitó al personal de ventanilla y mesa de entradas y salidas a través del Ministerio de Justicia de la Nación para la aplicación del Sistema de Calidad, se volvió imperioso replicar estos conocimientos hacia los demás colegas de trabajo por el mismo entrecruzamiento que existe entre ellos a la hora de desempeñar sus tareas diarias; culminó con la capacitación de todo el personal y con la adquisición de practicidad para crear canales de comunicación entre todos.

En el marco del curso de capacitación, se logró motivar al personal para hacer que las tareas que se deben llevar a cabo sean realizadas de manera eficiente, ayudando a la consecución de logros preestablecidos, utilizando para ello distintas herramientas que proporciona la Norma Internacional ISO 9001:2015. Es por ello que se estudiaron en profundidad sus conceptos, tales como la trazabilidad del proceso, acciones correctivas, gestión de los riesgos de la unidad, planteamiento de objetivos, análisis de desvíos, etc.

El personal del TOP 2 trabajando en talleres de confección de Procedimientos Particulares

Basados en la afirmación de que es el líder quien puede guiar al grupo a la consecución de los objetivos de la manera más rápida y efectiva, se cuenta con el continuo apoyo e incentivo de los magistrados, quienes no solo permiten el acceso del personal a sus despachos para evacuar consultas o inquietudes que puedan surgir en la tramitación de los expedientes, sino que también constantemente recorren las oficinas, entablan una comunicación fluida y generan un diálogo permanente que permite analizar y solucionar los conflictos interpersonales en cuanto surgen, evitando que se afecte al trabajo para que éste sea realizado en armonía y unidad.

Este año continuamos realizando las reuniones con todo el personal que ya habíamos implementado el año pasado, con el registro a través de minutas donde se consignan las conclusiones de lo tratado. Estas reuniones son guiadas por el presidente de la unidad y resultan útiles, entre otras, para tomar en cuenta la participación de los miembros que conforman la organización, para analizar las ideas y las críticas que los mismos puedan dar para implementar mejoras y realizar el seguimiento de la consecución de las metas planteadas. Durante la segunda mitad del año pasado y este año, a través de las propuestas realizadas en reuniones, hemos definido la misión y visión del Tribunal y realizamos una proyección para el año 2019 que se plasmó en una presentación en Power Point el primer día de trabajo.

Visión

Afianzarnos como una organización competente que AUMENTE en los usuarios la confianza y el respeto por el modo en que se presta el SERVICIO de justicia.

Misión

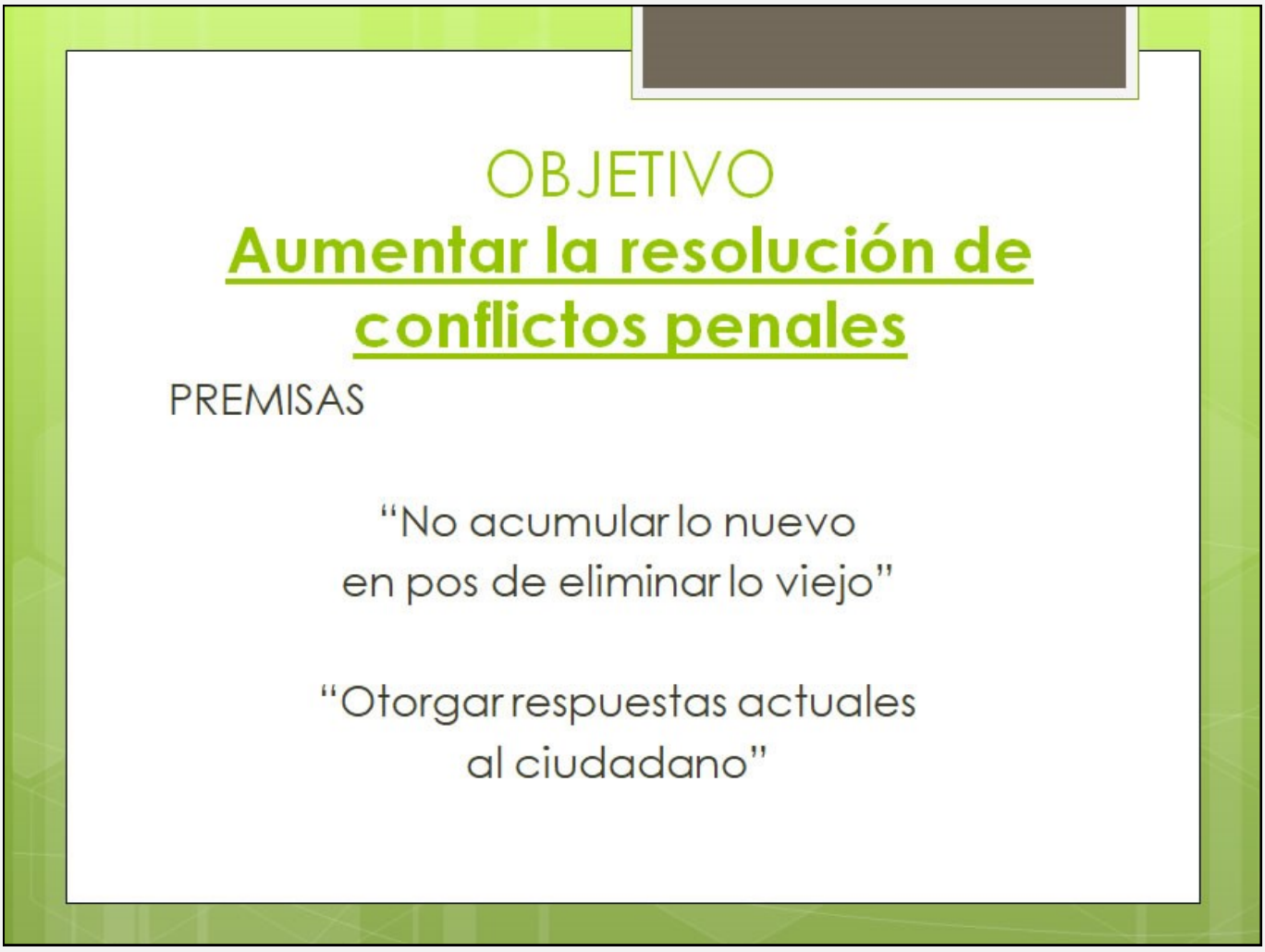
Resolver los CONFLICTOS PARTICULARES de un modo eficiente en procura de la paz social, garantizando la seguridad jurídica, el acceso a la justicia y la vigencia del Estado de Derecho.

Valores

- *Respeto a los Derechos Humanos y a la Perspectiva de Género.*
- *Compromiso.*
- *Ética, Honestidad y Transparencia*
- *Calidad y Eficiencia en el servicio.*
- *Trato cordial a los Justiciables.*
- *Acceso a la justicia y tutela judicial efectiva.*

Los magistrados siempre rescatan la importancia del trabajo en equipo, evitando el exceso de concentración de gestión en la figura del director del proceso a través de la delegación de tareas en el secretariado, que también cumple la función de dirección, guía y respaldo al personal, siempre sobre la idea de que una comunicación clara es el medio que se utiliza para unir y dirigir a un grupo, por ello además de las reuniones utilizamos un sistema de comunicación por mail institucional de todas las novedades de trabajo y también una carpeta compartida de archivos donde se cargan los documentos que deben estar en conocimiento de todos para facilitar su consulta.

Basados en el trabajo en equipo, nos propusimos el siguiente objetivo que requiere la coordinación de todos los procesos de la oficina:



PLAN DE ACCIÓN

- Confeccionar un listado donde se ingresen las causas que requieran respuesta inmediata por su gravedad
  - **Sec. Actuarial:** respecto de las causas que ingresan
  - **Prosecretarías:** respecto de las causas ya ingresadas
- Cada Prosecretaría remite la lista de estas causas clasificadas como "urgentes" a los jueces para la fijación de debate.

1.2. Logros

A modo de síntesis podemos resaltar que a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el análisis de las Normas ISO 9001:2015 se alcanzó la concreción de los siguientes logros dentro de esta unidad judicial:

- ⇒ Comprensión de la administración de justicia como un servicio destinado a la sociedad y la focalización en el usuario de justicia, con la mirada puesta en brindar una atención eficiente al público y una respuesta eficaz al justiciable;
- ⇒ Determinación de la visión y misión del Tribunal;
- ⇒ Elaboración de un pensamiento basado en la previsión de riesgos que afecten al funcionamiento de la unidad, con el fin de aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir los efectos no deseados;
- ⇒ La visualización del trabajo como procesos que se interrelacionan e inciden unos en otros;
- ⇒ Utilización de la comunicación y consenso como base para gestionar los desvíos y de la planilla de acciones correctivas como método de registro;
- ⇒ Capacitación del personal en las herramientas de Normas ISO 9001;
- ⇒ Realización de pautas de buenas prácticas tendientes a comprender que dentro del respeto al marco normativo que nos rige es necesario encontrar caminos que acorten los tiempos de respuesta;
- ⇒ Creación de canales de comunicación abiertos entre todo el equipo de trabajo a través de las reuniones periódicas, los mails institucionales y la carpeta compartida de documentación;
- ⇒ Elaboración de objetivos dentro de cada proceso a propuestas del personal con miras en la mejora continua de las tareas.
- ⇒ Elaboración de un objetivo macro que abarca tareas de todos los procesos con especial enfoque en la visión definida para el Tribunal.
- ⇒ Implementación de encuestas de satisfacción del usuario a través de un soporte digital para garantizar la transparencia y la agilidad.

- ⇒ Utilización de un lector de huellas digitales para el registro de las comparecencias de los justiciables que agiliza la atención y la carga de datos.
- ⇒ Unificación del orden de los expedientes en las oficinas de prosecretaría y de las planillas de registro.
- ⇒ Refuncionalización y limpieza del depósito de elementos secuestrados del Tribunal.

En definitiva, a través de la interacción del líder con el equipo de la unidad se ha logrado visualizar el trabajo desde una nueva perspectiva basada en la interrelación de su funcionamiento y, sobre todo, en la incidencia que la prestación del servicio de justicia tiene sobre la sociedad, entendiendo que el objetivo común es la mejora continúa basada en este enfoque y que si la dirección es proactiva puede llegar a serlo toda la organización.

Un ejemplo más de LIDERAZGO…

Por último, para brindar un último ejemplo que refleje el grado de compromiso de nuestro líder con la implementación de calidad en la justicia, resta mencionar su participación como disertante en las "Jornadas de Introducción a la Gestión de la Calidad" organizada por la Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad en el Poder Judicial y Ministerio Público de Corrientes, que fue aprobada por Acuerdo Nº 17/2019 que tenía como principal objeto invitar y motivar a nuevas unidades judiciales en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad que viene desarrollando el Poder Judicial y el Ministerio Público.

Nuestro Presidente, el Dr. Azcona, cerrando la Jornada con la experiencia del TOP 2 en la implementación del Sistema, en el auditorio del Área de Capacitación el día 25/06/2019.

2. Enfoque en el usuario

> ***"Hacerlo y que los demás se den cuenta de que se ha hecho"***
> *(Warren Benis)*

Alcanzar la calidad en la administración de justicia como prestación de servicio supone conocer los requerimientos de los usuarios "lo que el cliente desea", para ello es necesario previamente definir quiénes son los usuarios y/o destinatarios del servicio, además de conocer qué es lo que éstos precisan o esperan de la organización pero también qué es lo que esta organización puede ofrecer.

Una respuesta adecuada a estas preguntas sólo puede darse teniendo en cuenta las peculiaridades de la dependencia y los fines para la que fue creada, que podrá o no coincidir con lo que la sociedad espera de ella. Pero, si la calidad se logra cuando se consigue prestar el servicio como lo demanda el ciudadano, podemos decir que la situación óptima de un organismo es que al prestar el servicio se logre que la calidad programada coincida con la calidad realizada y que ésta, a su vez, sea la calidad percibida por el usuario.

Para acercarnos al objetivo de conocer los requerimientos de los usuarios partimos por delimitarlos, así tenemos que son destinatarios de nuestro servicio los justiciables en primera medida, lo que incluye, a rasgos generales, a las personas a quienes se les imputa la comisión de un delito, a las víctimas y familiares de las víctimas de los hechos investigados que cada vez requieren más participación activa en los procesos, también a quienes fueron condenados o absueltos por Sentencias del Tribunal y aquellos imputados a los que se les otorgó el beneficio de Suspensión de Juicio a Prueba (que se encuentran en una situación particular del proceso que requiere un contralor y dedicación a la causa mucho más minuciosa durante el período por el que se haya otorgado el beneficio).

Y en un sentido más amplio, también son destinatarios los profesionales particulares que intervienen en las causas, ya sea como abogados defensores, abogados querellantes, abogados patrocinantes e incluso los peritos que no integran el Poder Judicial y que pueden ser propuestos por las partes, testigos, familiares de la víctima o del imputado; los organismos públicos como escuelas, iglesias, Servicio Penitenciario, Ministerios del Gobierno Nacional y Provincial, Municipalidad de la Ciudad, Policía de la Provincia y de otras provincias, Policía Federal, Registros Civil, de la Propiedad Inmueble, del Automotor y Nacional de Armas, por mencionar algunos; organismos privados como nosocomios, colegios, bancos, entre otros; y por supuesto todas las demás dependencias del Poder Judicial de Corrientes como ser Defensorías Oficiales, Fiscalías, Asesorías de Menores, Juzgados de Instrucción, Juzgados de Menores, Juzgados Correccionales, Cuerpo Médico Forense, Cuerpo de Psicología Forense, etc.

Además, si nos enfocamos dentro de los procesos de ventanilla y mesa de entradas y salidas, encontramos a las tres Prosecretarías de Debate como usuarios internos dentro del Tribunal ya que son las principales destinatarias de todo lo que ingresa como información y/o documentación (expedientes, oficios, notas, elementos secuestrados, etc.), entre ellas se distribuyen las causas elevadas a juicio conforme al orden de ingreso como también la documentación que corresponde a cada una de estas causas.

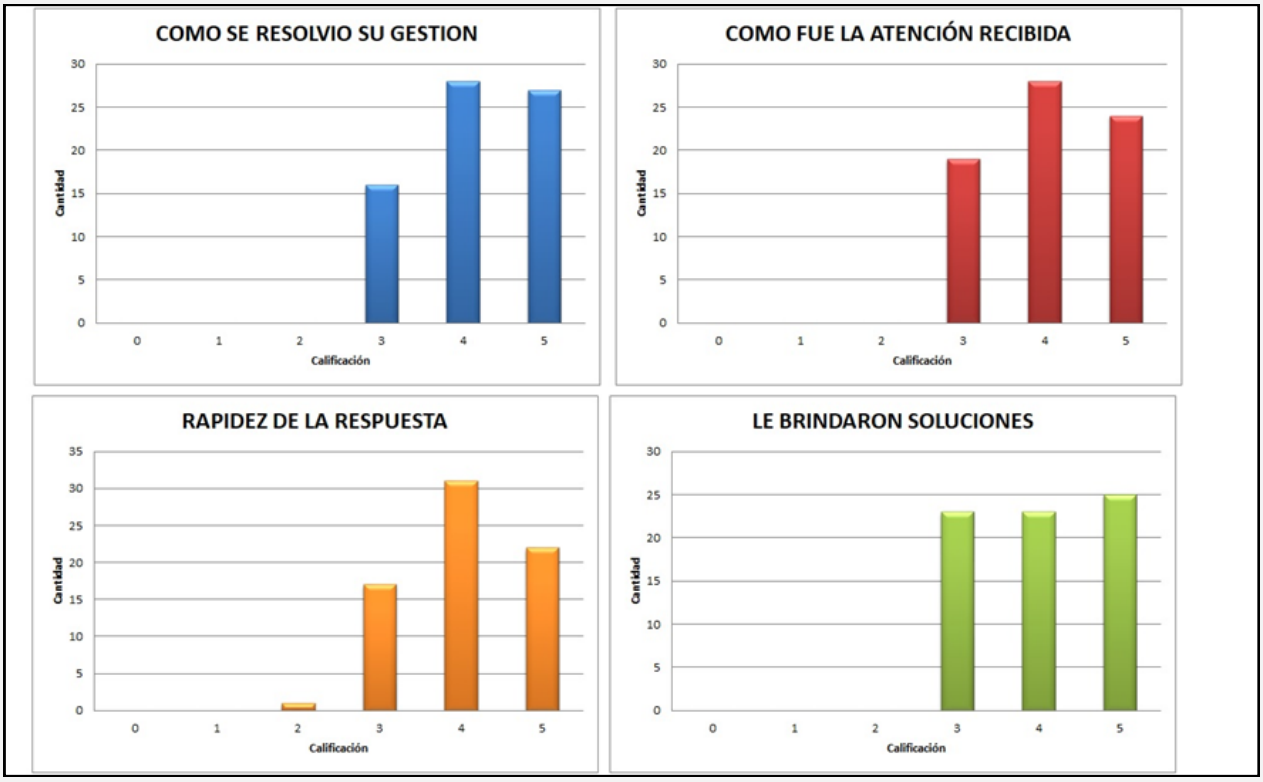
En definitiva, se conforma un conjunto no uniforme de usuarios que, en algunos casos y casi en la mayoría revisten alternativamente el rol de proveedores.

Una vez definidos los usuarios externos, para brindarles un servicio de justicia que se ajuste a las necesidades actuales, se implementó el Sistema de Calidad a través de la aplicación de las encuestas a fin lograr el conocimiento de lo que requieren nuestros destinatarios, recabando, a través de la opinión, el grado en que esta administración se adecua con sus actuaciones a dichos requerimientos.

Llevar a cabo una encuesta supone contestar, cuando menos, a las siguientes preguntas: ¿Quién debe ser encuestado? ¿Cuántas personas deberían ser encuestadas? ¿Cómo deberían elegirse los encuestados? ¿Cómo deben recogerse sus respuestas? ¿Cómo deberían interpretarse tales respuestas?

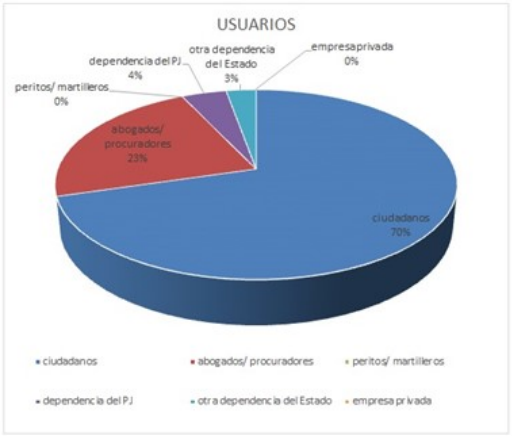
Habiendo definido la primera de las preguntas, se realizó una medición de la población que se atiende por ventanilla y mesa de entradas y salidas, lo que nos dio un resultado base de ciento cincuenta usuarios que deberíamos encuestar para tomar una muestra que sea representativa de la atención que realiza el Tribunal diariamente. Se confeccionó una encuesta modelo a través del Equipo de Calidad que fue utilizada por todas las unidades implementadoras, previéndose su realización una vez por año durante los meses de junio a agosto; aunque si bien, en la generalidad, los actores no varían, es necesario mantener éste cumplimiento anual ya que las valoraciones de los usuarios sí pueden variar a lo largo del tiempo y es imprescindible que la organización conozca de manera permanente cuál es la opinión de los ciudadanos sobre la prestación del servicio y qué posibilidades tiene de adaptarse más a lo que éstos desean.

De las encuestas realizadas el año pasado tuvimos el siguiente balance:



Donde 0 es insatisfactorio y 5 muy satisfactorio.

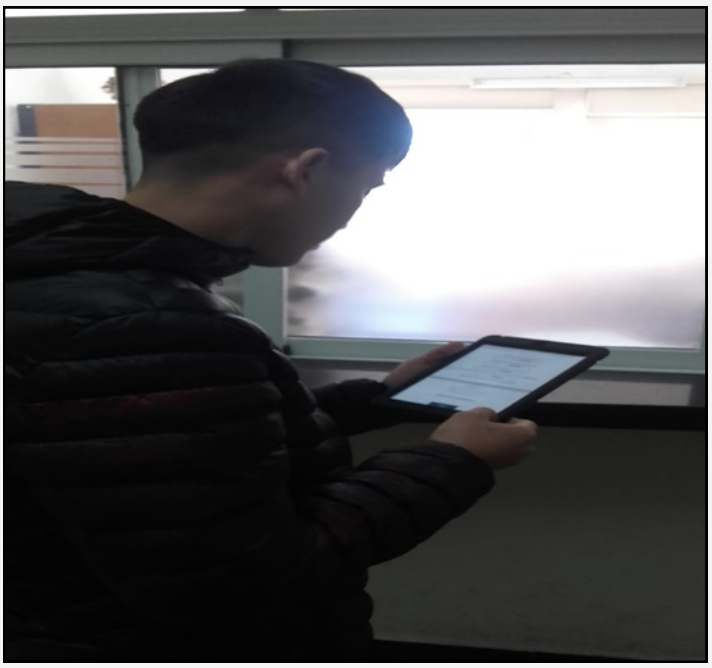
QUIEN SOY	1 ciudadanos	2 abogados/ procuradores	3 peritos/ martilleros	4 dependencia del PJ	5 otra dependencia del Estado	6 empresa privada	TOTAL
CANTIDAD	50	16	0	3	2	0	71
PORCENTAJE	70.42%	22.54%	0.00%	4.23%	2.82%	0.00%	100.00%



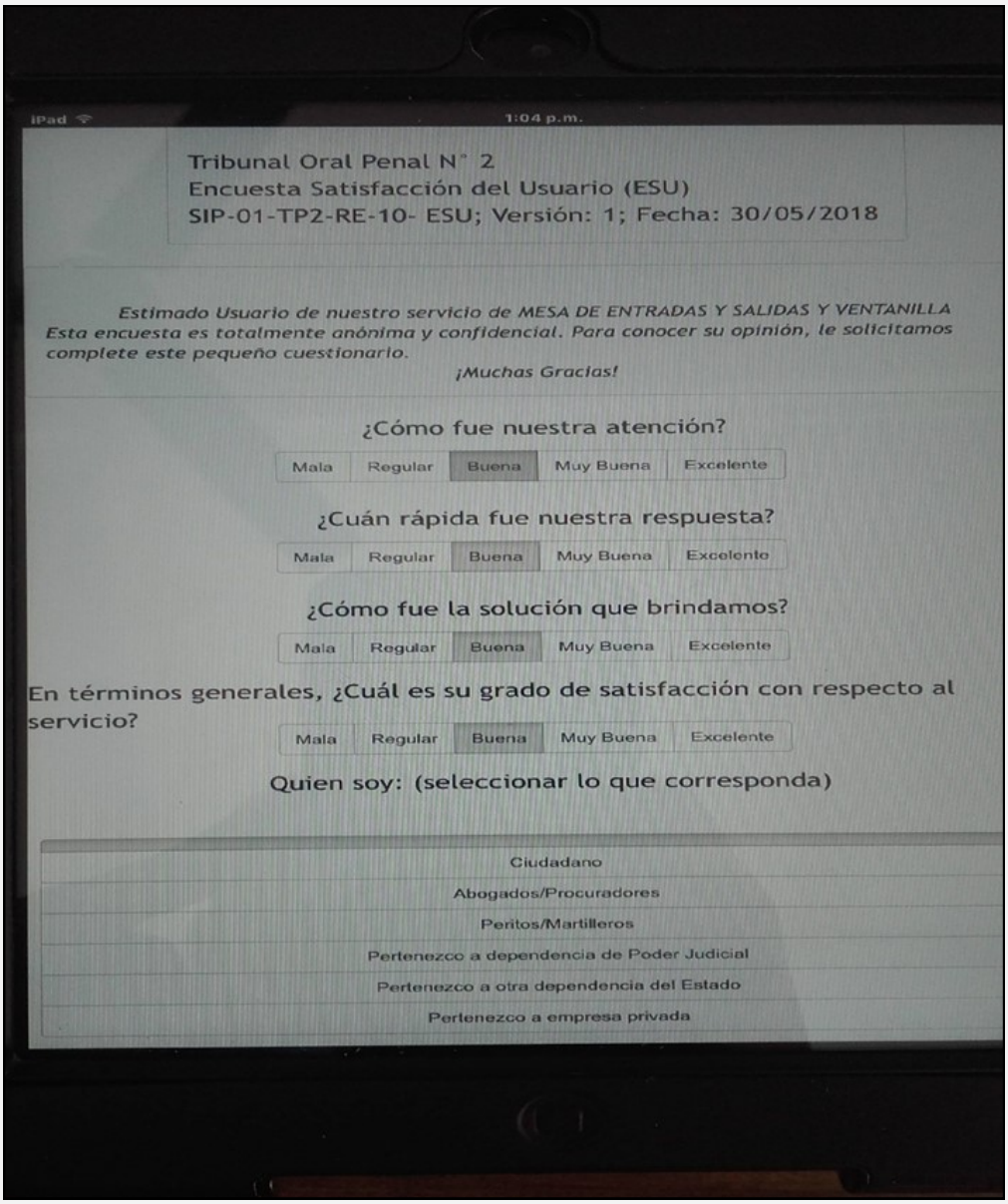
OBSERVACIONES O SUGERENCIAS:
Muy buen nivel de atención y es posible mejoralo más.
El personal de este tribunal cámara 2 atiende muy bien.
Muy buena atención. (x2)
Continuen así de bueno.

Este año, dentro del Equipo de Calidad del Poder Judicial se tomó la decisión de designar a un personal que retiraría las urnas con encuestas para realizar la tabulación por una persona que sea ajena a la unidad sometida a la encuesta, buscando una mayor imparcialidad y transparencia. Es por ello que **el Tribunal quiso ir un poco más allá** y decidió instalar la encuesta en una Tablet proporcionada por uno de las Prosecretarias, y a través de la Dirección de Informática se logró configurar la encuesta que, una vez completada por el usuario, se guarda de manera anónima y se almacena en una base de datos a la que después accede la persona encargada de su tabulación.

Usuario completando la encuesta realizada en el año 2018 en soporte papel.



Usuario completando la encuesta realizada en el año 2019 en soporte digital.



Modelo de encuesta utilizado por el Tribunal para relevar la satisfacción de los usuarios externos.

Medidas implementadas para la satisfacción del usuario:

Específicamente para mejorar la atención a nuestros usuarios tomamos las siguientes medidas, a lo largo de los dos años de implementación del Sistema de Calidad:

⇒ Implementación de un lector de huellas digital para agilizar la registración mensual de los justiciables;

⇒ Facilitación de la jurisprudencia del Tribunal a través de la carga en un pendrive o remisión por mail;

⇒ Implementación de comunicaciones telefónicas y whatsapp con testigos, imputados y profesionales;

⇒ Mantenimiento y limpieza del sector de espera para los testigos;

⇒ Incorporación de una mesa de café y agua disponible para los usuarios en el sector de espera;

⇒ Incorporación dentro de la página del Poder Judicial de una sección de jurisprudencia del Tribunal donde se refleja nuestra actividad a través de las Sentencias dictadas por los magistrados;

⇒ Medición del tiempo de demora en responder a los requerimientos de organismos externos;

⇒ Cumplimiento y mantenimiento del objetivo propuesto en el año 2018 de diligenciar los oficios en un plazo menor a 24hs.

TRIBUNAL ORAL PENAL Nº 2				
"Diligenciamiento de Oficios"				
Número	Fecha del Oficio	Expte. (IURIX)	Destino	Fecha de Diligenciamiento
2357	26/06/2019	PXB 5486/14	RNR	26/06/2019
2358	26/06/2019	PXB 5486/14	RNR	26/06/2019
2359	26/06/2019	PEX140554/15	CRIA. 15ta.	27/06/2019
2360	26/06/2019	PEX 123729/14	INSTRUCC 1	27/06/2019
2361	26/06/2019	PEX 184480/18	JEFATURA	27/06/2019
2362	26/06/2019	PEX 184480/18	RNR	27/06/2019
2363	26/06/2019	PEX 140184/15	JEFATURA	26/06/2019
2364	26/06/2019	PEX 140184/15	R.N.R.	26/06/2019
2365	26/06/2019	PXB 5486/14	COORD. INTERIOR	26/06/2019
2366	26/06/2019	PEX137234/15	Cria.3ra.	27/06/2019
2367	26/06/2019	PEX 184480/18	Cria. 16	27/06/2019
2368	26/06/2019	PEX 137234/15	RNR	28/06/2019
2369	26/06/2019	PEX 137234/15	JEFATURA	28/06/2019
2370	26/06/2019	PEX 137234/15	JEFATURA	27/06/2019
2371	26/06/2019	PXB 7153/16	JEF POL	27/06/2019
2372	26/06/2019	PEX108363/13	Cria 15ta.	27/06/2019
2373	26/06/2019	PEX140554/15	RNR	27/06/2019
2374	26/06/2019	PEX 158410/17	JEFATURA	27/06/2019
2375	26/06/2019	PEX 179227/18	Jefatura	27/06/2019
2376	26/06/2019	PEX131130/15	Jef. Policia	27/06/2019
2377	26/06/2019	PEX 179227/18	R.N.R.	27/06/2019
2378	26/06/2019	PEX 140554/15	JEFATURA	27/06/2019
2379	26/06/2019	PEX 179227/18	U6	26/06/2019
2380	26/06/2019	ED2 7168/4	JEF POL	27/06/2019
2381	26/06/2019	ED2 7168/4	RNR	27/06/2019
2382	26/06/2019	ED2 7168/4	RNR	27/06/2019

Cuadro a través del cual se monitorea el diligenciamiento de los oficios realizados por el área de despacho del Tribunal en un plazo menor a 24hs., esto repercute directamente en la percepción de los usuarios del nivel de respuestas dadas por el Tribunal ya que los oficios y cédulas son el medio de comunicación y registro de las decisiones de los magistrados a partir de los cuales comienza a surtir efectos en la sociedad.

⇒ Respecto a los usuarios con discapacidad motora, siempre hay un funcionario policial en la entrada para dar aviso al personal de mostrador así éste se dirige a la planta baja para atenderlo (dada la imposibilidad de adecuar el edificio con rampas o ascensor). Aclarando que para la realización de debates, en esos casos se utiliza la sala que se encuentra en planta baja.

Expectativas de los Usuarios Internos:

Respecto a los usuarios internos, teniendo en cuenta las funciones principales de la ventanilla y mesa de entradas y salidas en relación al ingreso de información y documentación, podemos decir que las Prosecretarías requieren:

⇒ que la documentación con la que deben trabajar sea recepcionada únicamente cuando cumpla con todos los requisitos necesarios para su recepción (que esté dirigido al Tribunal, que cumpla con las formas previstas en la reglamentación, que se adjunte la documental necesaria y/o los aportes necesarios, etc.), evitando generar el trabajo de proveer lo mal recibido para remitir a otro organismo o solicitar la subsanación de los errores;

⇒ que su labor diaria no sea interrumpida por el personal de ventanilla y mesa de entradas y salidas con remisión de consultas de otros usuarios cuando éstas se podrían haber evacuado a través del personal que realiza la primera atención al público.

Objetivo de satisfacción de usuarios internos:

1- Para la medición de la satisfacción de estos usuarios en relación a las expectativas mencionadas, se planteó un objetivo de mejora a cumplirse a través de la ventanilla que consiste en la reducción de la documentación que ingresa al Tribunal de manera incorrecta, ya sea por estar incompleta, por consignarse mal el cargo de recepción o simplemente porque no era una documentación dirigida a este organismo.

Primeramente se diagnosticó el estado del problema elaborando listas de control para el área de despacho, donde debían consignar cada una de las veces que recibían una documentación con las características mencionadas; dicha medición se efectuó durante el período de dos meses, lo que dio un porcentaje de error de 2,5 en la documentación que ingresa al Tribunal de forma bimestral. Se propuso mejorarlo en un 50% poniendo énfasis en el control previo que efectúa el personal asignado a la ventanilla, lográndose mejorar y reducir la cantidad de errores durante los períodos de medición siguientes, objetivo que fue puesto en práctica en el año 2018 y que a la fecha se mantiene para facilitar el trabajo a las prosecretarías.

2- Asimismo, dentro del proceso de mesa de entradas y salidas se introdujo una mejora sustancial respecto a la acumulación de las causas conexas, incluyéndose dentro de las funciones del personal que recibe un expediente elevado a juicio la tarea de que al ingresarlo, si puede advertir que existe alguna otra causa ya radicada en una de las Prosecretarías y de la que pueda resultar una conexidad (ya sea por el hecho o por el imputado), se asigne éste nuevo expediente a la misma Prosecretaría, evitando con esto la desigualdad en la distribución de causas entre las tres Prosecretarías, que se producía a raíz de los pases internos que se generaban al advertir la conexidad con posterioridad a su ingreso. **Esta medida que repercute directamente en la organización interna del Tribunal también resultó una mejora respecto a los usuarios externos (justiciables y abogados partes) ya que incide favorablemente en el respeto a su derecho a la realización de un juicio único.**

3. Desarrollo del Personal

"Ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros juntos"
(Kay Kroc)

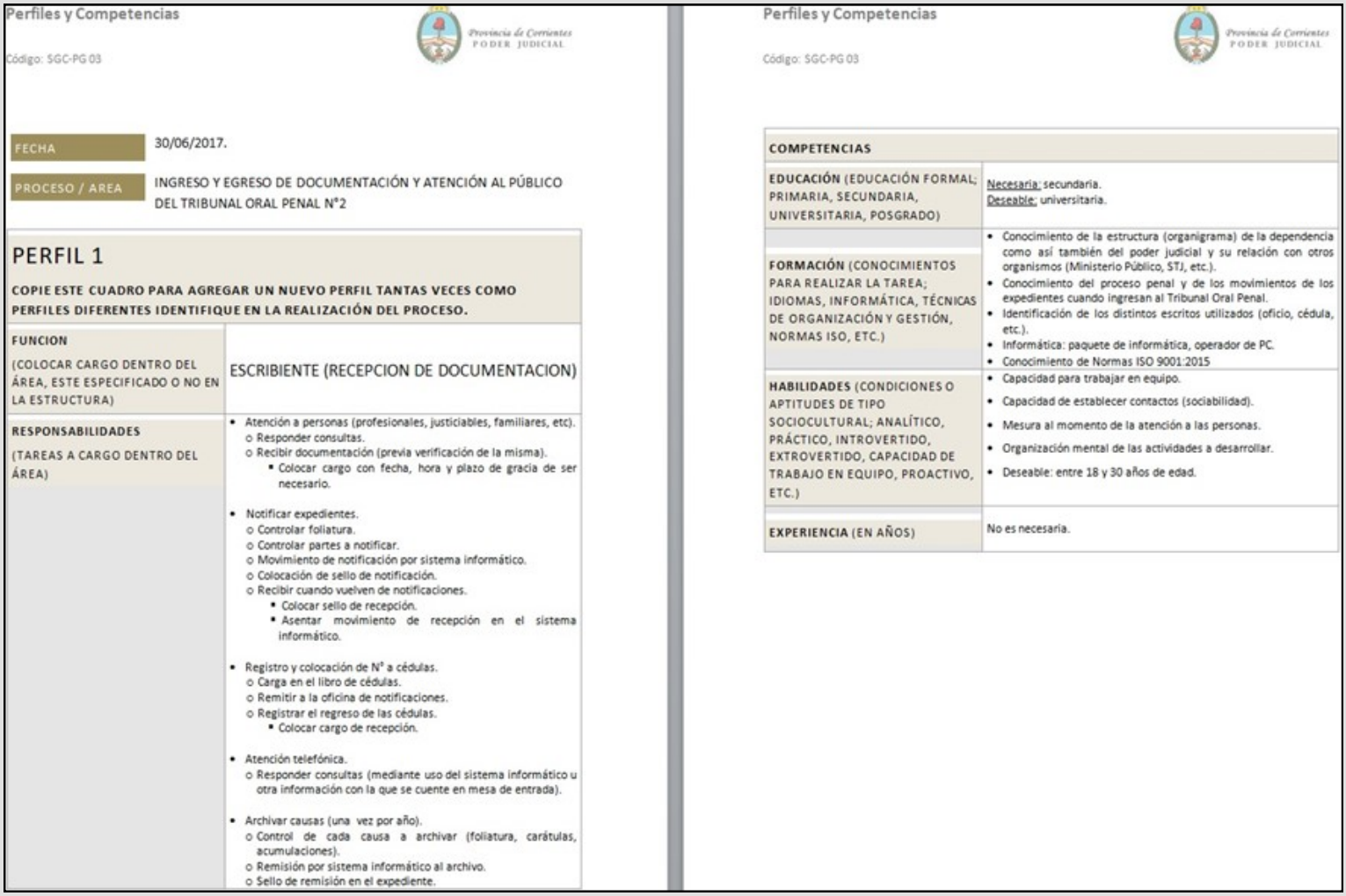
El compromiso del personal con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la unidad judicial es un pilar esencial para lograr el éxito, ya que son los operadores judiciales quienes en su actuación hacia el ciudadano se constituyen ante la sociedad como el espejo del servicio que brinda la administración de justicia.

Es importante destacar que si bien la implementación formal del Sistema se realiza en la ventanilla y mesa de entradas y salidas porque es allí donde se inició el trabajo para alcanzar la certificación que estamos orgullosos de haber logrado, el Tribunal funciona como una unidad judicial en donde sus áreas de trabajo están interrelacionadas, de lo que surge que al implementar calidad en una de sus partes éste se ramifica hacia los demás sectores invadiendo a todo el funcionamiento de la dependencia, por lo que no solo se requirió el compromiso del personal afectado inmediatamente sino que se involucró a todo el equipo de trabajo.

3.1. Participación eficaz del personal

El principal método utilizado por el Tribunal para fomentar la participación del personal es a través de las reuniones periódicas que organiza y dirige el Presidente, mediante las cuales se difunden las metas y objetivos planteados en cada proceso, donde también se analizan los resultados obtenidos, los desvíos que surgen de la Planilla de Acciones Correctivas y se comunican los cambios, novedades o cualquier información que resulte relevante para el desempeño laboral, sobre las que se elabora un acta de reunión.

Destacamos que fue el mismo personal de ventanilla y mesa de entradas y salidas quienes elaboraron los Perfiles y Competencias de sus propios puestos de trabajo, efectuando previamente un análisis de las capacidades y conocimientos que son necesarios para desempeñar la tarea que les fuera asignada.



Perfiles y Competencias

Provincia de Corrientes PODER JUDICIAL

Código: SGC-PG 03

FECHA	30/06/2017.
PROCESO / AREA	INGRESO Y EGRESO DE DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL TRIBUNAL ORAL PENAL N°2

PERFIL 1

COPIE ESTE CUADRO PARA AGREGAR UN NUEVO PERFIL TANTAS VECES COMO PERFILES DIFERENTES IDENTIFIQUE EN LA REALIZACIÓN DEL PROCESO.

FUNCION (COLOCAR CARGO DENTRO DEL ÁREA, ESTE ESPECIFICADO O NO EN LA ESTRUCTURA)	ESCRIBIENTE (RECEPCION DE DOCUMENTACION)
RESPONSABILIDADES (TAREAS A CARGO DENTRO DEL ÁREA)	• Atención a personas (profesionales, justiciables, familiares, etc). o Responder consultas. o Recibir documentación (previa verificación de la misma). ▪ Colocar cargo con fecha, hora y plazo de gracia de ser necesario. • Notificar expedientes. o Controlar foliatura. o Controlar partes a notificar. o Movimiento de notificación por sistema informático. o Colocación de sello de notificación. o Recibir cuando vuelven de notificaciones. ▪ Colocar sello de recepción. ▪ Asentar movimiento de recepción en el sistema informático. • Registro y colocación de N° a cédulas. o Carga en el libro de cédulas. o Remitir a la oficina de notificaciones. o Registrar el regreso de las cédulas. ▪ Colocar cargo de recepción. • Atención telefónica. o Responder consultas (mediante uso del sistema informático u otra información con la que se cuente en mesa de entrada). • Archivar causas (una vez por año). o Control de cada causa a archivar (foliatura, carátulas, acumulaciones). o Remisión por sistema informático al archivo. o Sello de remisión en el expediente.

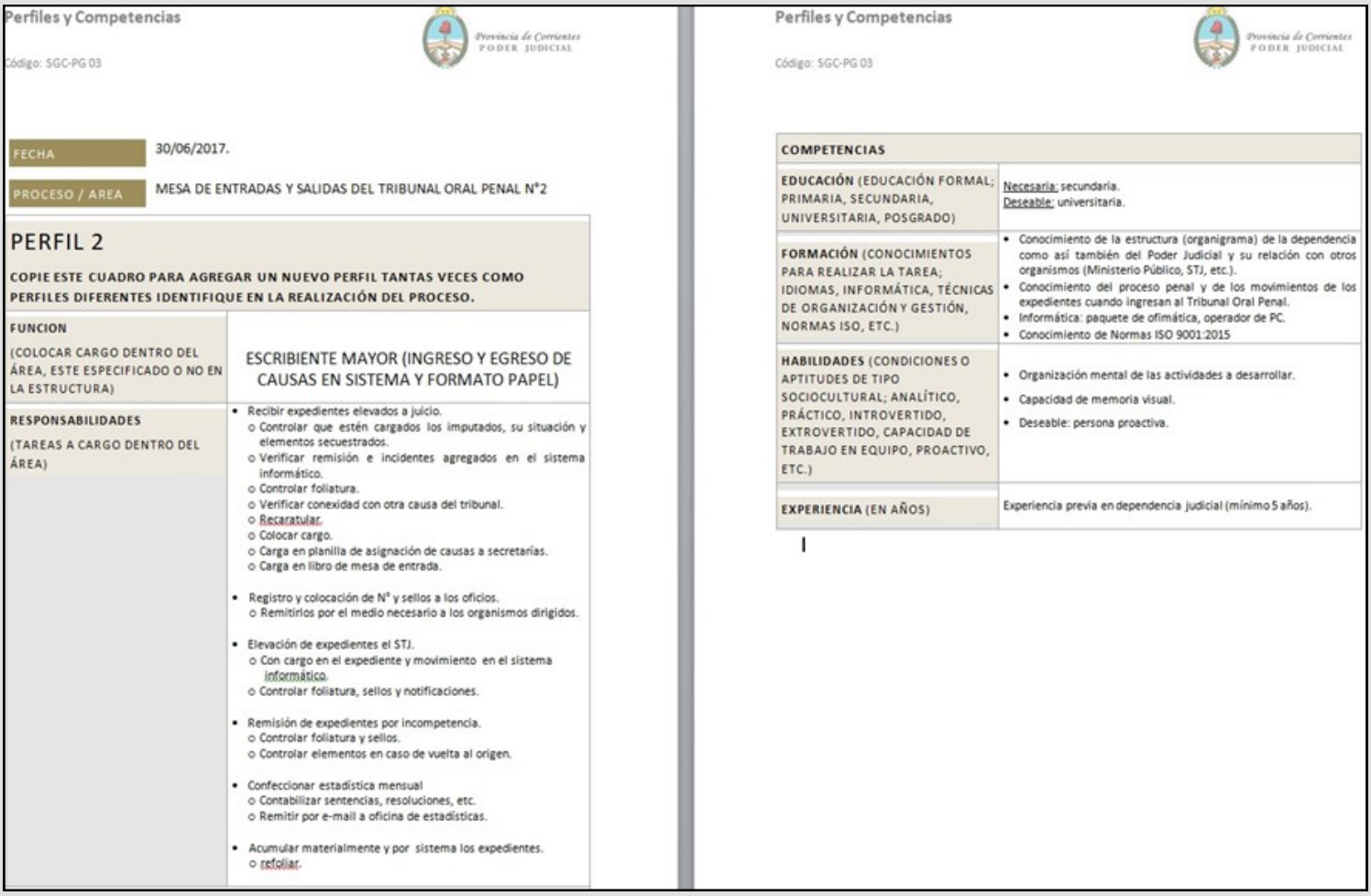
Perfiles y Competencias

Provincia de Corrientes PODER JUDICIAL

Código: SGC-PG 03

COMPETENCIAS	
EDUCACIÓN (EDUCACIÓN FORMAL; PRIMARIA, SECUNDARIA, UNIVERSITARIA, POSGRADO)	Necesaria: secundaria. Deseable: universitaria.
FORMACIÓN (CONOCIMIENTOS PARA REALIZAR LA TAREA; IDIOMAS, INFORMÁTICA, TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN, NORMAS ISO, ETC.)	• Conocimiento de la estructura (organigrama) de la dependencia como así también del poder judicial y su relación con otros organismos (Ministerio Público, STJ, etc.). • Conocimiento del proceso penal y de los movimientos de los expedientes cuando ingresan al Tribunal Oral Penal. • Identificación de los distintos escritos utilizados (oficio, cédula, etc.). • Informática: paquete de informática, operador de PC. • Conocimiento de Normas ISO 9001:2015
HABILIDADES (CONDICIONES O APTITUDES DE TIPO SOCIOCULTURAL; ANALÍTICO, PRÁCTICO, INTROVERTIDO, EXTROVERTIDO, CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO, PROACTIVO, ETC.)	• Capacidad para trabajar en equipo. • Capacidad de establecer contactos (sociabilidad). • Mesura al momento de la atención a las personas. • Organización mental de las actividades a desarrollar. • Deseable: entre 18 y 30 años de edad.
EXPERIENCIA (EN AÑOS)	No es necesaria.

Perfil y competencias elaborado para el personal que atiende en mostrador.



Perfiles y Competencias

Provincia de Corrientes PODER JUDICIAL

Código: SGC-PG 03

FECHA	30/06/2017.
PROCESO / AREA	MESA DE ENTRADAS Y SALIDAS DEL TRIBUNAL ORAL PENAL N°2

PERFIL 2

COPIE ESTE CUADRO PARA AGREGAR UN NUEVO PERFIL TANTAS VECES COMO PERFILES DIFERENTES IDENTIFIQUE EN LA REALIZACIÓN DEL PROCESO.

FUNCION (COLOCAR CARGO DENTRO DEL ÁREA, ESTE ESPECIFICADO O NO EN LA ESTRUCTURA)	ESCRIBIENTE MAYOR (INGRESO Y EGRESO DE CAUSAS EN SISTEMA Y FORMATO PAPEL)
RESPONSABILIDADES (TAREAS A CARGO DENTRO DEL ÁREA)	• Recibir expedientes elevados a juicio. ○ Controlar que estén cargados los imputados, su situación y elementos secuestrados. ○ Verificar remisión e incidentes agregados en el sistema informático. ○ Controlar foliatura. ○ Verificar conexidad con otra causa del tribunal. ○ Recaratular. ○ Colocar cargo. ○ Carga en planilla de asignación de causas a secretarías. ○ Carga en libro de mesa de entrada. • Registro y colocación de N° y sellos a los oficios. ○ Remitirlos por el medio necesario a los organismos dirigidos. • Elevación de expedientes el STJ. ○ Con cargo en el expediente y movimiento en el sistema informático. ○ Controlar foliatura, sellos y notificaciones. • Remisión de expedientes por incompetencia. ○ Controlar foliatura y sellos. ○ Controlar elementos en caso de vuelta al origen. • Confeccionar estadística mensual ○ Contabilizar sentencias, resoluciones, etc. ○ Remitir por e-mail a oficina de estadísticas. • Acumular materialmente y por sistema los expedientes. ○ refoliar.

Perfiles y Competencias

Provincia de Corrientes PODER JUDICIAL

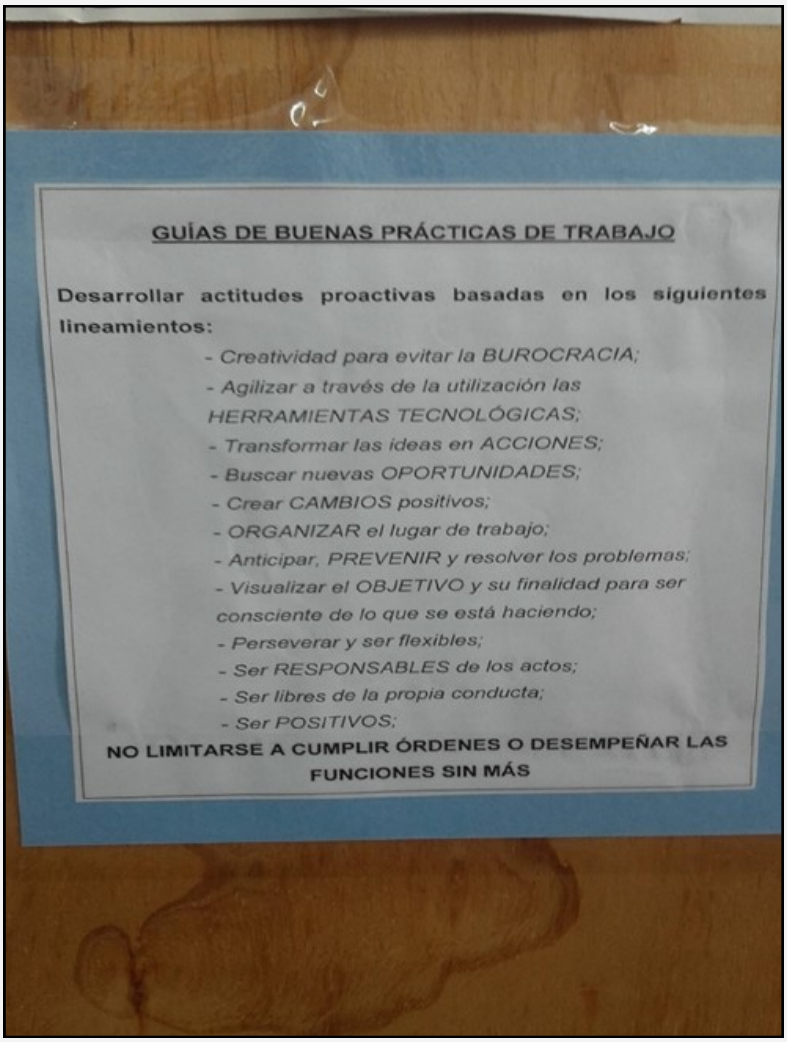
Código: SGC-PG 03

COMPETENCIAS	
EDUCACIÓN (EDUCACIÓN FORMAL; PRIMARIA, SECUNDARIA, UNIVERSITARIA, POSGRADO)	Necesaria: secundaria. Deseable: universitaria.
FORMACIÓN (CONOCIMIENTOS PARA REALIZAR LA TAREA; IDIOMAS, INFORMÁTICA, TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN, NORMAS ISO, ETC.)	• Conocimiento de la estructura (organigrama) de la dependencia como así también del Poder Judicial y su relación con otros organismos (Ministerio Público, STJ, etc.). • Conocimiento del proceso penal y de los movimientos de los expedientes cuando ingresan al Tribunal Oral Penal. • Informática: paquete de ofimática, operador de PC. • Conocimiento de Normas ISO 9001:2015
HABILIDADES (CONDICIONES O APTITUDES DE TIPO SOCIOCULTURAL; ANALÍTICO, PRÁCTICO, INTROVERTIDO, EXTROVERTIDO, CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO, PROACTIVO, ETC.)	• Organización mental de las actividades a desarrollar. • Capacidad de memoria visual. • Deseable: persona proactiva.
EXPERIENCIA (EN AÑOS)	Experiencia previa en dependencia judicial (mínimo 5 años).

Perfil y competencias elaborado para el personal de mesa de entradas y salidas.

Fomentamos una cultura del trabajo en equipo cuyo principal objeto es transmitir y consolidar un conjunto de valores y principios éticos comunes, enfatizando la convicción de que brindamos un servicio público al ciudadano (usuario) y que nos debemos al principio de transparencia y a la rendición de cuentas en la función pública.

Con la colaboración de todo el personal se elaboraron guías de buenas prácticas de trabajo que vayan más allá de la limitación a la tarea asignada; estimándose como un ideal de trabajo el desarrollar actitudes proactivas basadas en los siguientes lineamientos: creatividad para evitar la burocracia; agilizar a través de la utilización de las herramientas tecnológicas; transformar las ideas en acciones; buscar nuevas oportunidades; crear cambios positivos; organizar el lugar de trabajo; anticipar, prevenir y resolver problemas; visualizar el objetivo y su finalidad para ser consciente de lo que se está haciendo; perseverar; ser flexibles; ser responsables de los actos; ser libres de la propia conducta; ser positivos y por sobre todo no limitarse a cumplir órdenes o desempeñar las funciones sin más. Pautas que se encuentran expuestas a la vista del personal en cada una de las oficinas.



Cartel de buenas prácticas utilizados en las oficinas.

Logrando la participación activa del equipo en la aplicación de las Normas ISO 9001 se generaron cambios en la modalidad de trabajo y en las comunicaciones, que facilitó las interrelaciones a nivel horizontal y vertical. Además que la utilización de la Planilla de Acciones Correctivas se hizo extensiva a todos los empleados por lo que a través de ella se señalan los inconvenientes que surgen en cualquier área y en cualquier estado del proceso que impiden desempeñar las tareas con eficacia. Estos inconvenientes son analizados en las reuniones y también planteados por quien los soluciona o los advierte ante el responsable del área para que, a partir del conocimiento de los errores cometidos, se puedan implementar cambios. Siempre sobre la idea de aprovechar las oportunidades de mejora que nos brinda el hecho de que todos pensemos juntos en un sistema de calidad.

3.2. Capacitación

Como decisión de la Alta Dirección se implementó un sistema de capacitación a través de cada una de las dependencias judiciales, de modo tal que cada dependencia judicial es la encargada de organizar cursos y desarrollar los contenidos que considere relevantes para su personal, permitiéndose también la interrelación entre las unidades de un mismo fuero (penal, civil, laboral, etc). A la culminación de estos cursos se efectúa una evaluación final con la calificación que otorga la unidad organizadora y su comunicación y registro en el Legajo del empleado.

También mediante el Área de Capacitación del Poder Judicial se genera un sistema de capacitación permanente a través de la realización de un sin número de cursos y talleres durante el año que atienden a diversas materias, lo que permite que todo el cuerpo administrativo pueda optar por asistir a los cursos que sean de su interés, enriqueciéndose el conocimiento de los agentes judiciales en distintas áreas, vinculadas a temáticas jurídicas y también a aquellas que fomentan el desarrollo personal, como ser el aprendizaje de lenguaje de señas, el idioma guaraní, clima laboral, protocolo y ceremonial, entre otros.

En el año 2018 ante la necesidad de replicar las herramientas que brindan las Normas ISO 9001 en los demás procesos del Tribunal, se realizó un curso de capacitación de todos los operadores que consintió en replicar lo aprendido por el personal de Mesa de Entradas y Mostrador a través de la dirección del presidente de trámite. Este curso tuvo como trabajo final la tarea de realizar un procedimiento particular de cada una de las áreas de trabajo.

Todo el personal del Tribunal organizados en equipos de trabajo para la realización de los Procedimientos Particulares y SIPOC

En el año 2019 organizamos decidimos focalizar la capacitación en la coordinación de trabajo con las áreas de soporte del Poder Judicial que son proveedores del Tribunal, advertimos que muchas veces las falencias en la respuesta a los requerimientos que formulábamos se debía a una comunicación errónea, ya sea porque se direccionaba mal el pedido, es decir a un área que no era la responsable o porque no conocíamos la manera de formularlo correctamente.

Por Acuerdo Nº 4/19 se aprobó el Programa de Capacitación en Gestión Judicial como un curso elaborado por el Tribunal para recibir a distintos instructores pertenecientes a las áreas de Soporte del Sistema IURIX, Estadísticas, Tasas Judiciales, Oficina de Gestión de Calidad, Depósito de Elementos Secuestrados, Recursos Humanos y Biblioteca. Curso que se realizó con una modalidad abierta para que puedan participar todas las unidades judiciales que estén interesadas, entendiendo que conociendo las formas de trabajo y los servicios que puede brindarnos cada área, se puede explotar al máximo la capacidad de cada una.

Una de las clases desarrolladas en ese marco.

3.3. Desarrollo

El Tribunal se plantea como objetivo el aprendizaje gradual del personal en todas las instancias del proceso con el objetivo de que todos conozcan las tareas que se desarrollan en cada área.

Se realizan rotaciones del personal entre los distintos puestos de trabajo de forma periódica conforme surge de la necesidad que genera el funcionamiento de la dependencia. Por lo que cada empleado está capacitado para reemplazar a un compañero que se encontrara ausente por cualquier motivo, lográndose que las tareas no se resientan ante la falta de uno y también la posibilidad de generar cooperación y asistencia entre los pares cuando alguno se encuentre sobrecargado en su área.

Así, a modo de ejemplo, se confeccionó en la Planilla de Gestión de Riesgos un sistema de reemplazos en caso de ausencia del personal asignado a ventanilla o del personal asignado a la mesa de entradas y salidas, por ser procesos que no pueden resentirse en el Tribunal, tanto por la atención al público como también por la recepción de lo que ingresa y el diligenciamiento de lo que sale.

También se cuenta, dentro del Poder Judicial, con una Biblioteca que se encuentra disponible para cualquier empleado de todas las dependencias y que permite incluso retirar los libros que sean necesarios para la labor diaria, asimismo existe una Secretaría de Jurisprudencia que depende del Superior Tribunal de Justicia a la que se pueden solicitar los fallos vía telefónica y estos son provistos vía mail de forma inmediata. Agregando que, además de los recursos descriptos, el personal de este Tribunal tiene acceso a todos los libros, leyes y antecedentes que poseen los magistrados y funcionarios de esta dependencia para evacuar las consultas que puedan surgir, como así también acceso a la página del Poder Judicial en sus computadoras desde donde pueden consultar leyes, jurisprudencia y suplementos de Editorial “La Ley” (Thomson Reuters) y a partir del 2019 el Tribunal también cuenta con un usuario en el programa Lejister que posee gran cantidad de material de doctrina y jurisprudencia, habiéndose remitido el usuario y la contraseña vía mail a todo el personal.

A fines del año 2018 al culminar las instancias evaluativas del Premio Nacional a la Calidad organizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, pudimos contar la presencia de la coordinadora de éste programa, Andrea Ortíz Picasso, con quien nos pusimos en contacto a raíz de una visita extraoficial que debía realizar en la ciudad de Corrientes, lográndose la organización de una charla informal a la que se invitó a otras unidades judiciales también postulantes al Premio. Charla que resultó de lo más enriquecedora y motivadora para continuar en este camino de mejora continua que es la gestión de la calidad en la justicia, al punto tal que incluso este año en la elaboración del presente informe se encuentran involucrados una prosecretaria, tres administrativos y el presidente del Tribunal.

Fotografía tomada al finalizar la charla de Andrea Ortíz Picasso, con miembros del TOP Nº 2, Correccional Nº 1 y Contencioso Administrativo Nº 2

3.4. Desempeño y reconocimiento:

Anualmente se realiza la evaluación de desempeño del personal administrativo dentro del cual se califica la conducta como disciplina, educación evidenciada en el trato diario y adecuada presentación al vestir; la asistencia y puntualidad donde se consideran las licencias, inasistencias y tardanzas; la eficiencia, entendida ésta como capacidad del agente para resolver los problemas que se le presentan diariamente y la forma en que los soluciona, como así también el desempeño de sus tareas habituales, el trato personal, habilidad en la comunicación con el público, superiores y compañero; la motivación como responsabilidad, dedicación y preocupación en el cumplimiento de sus tareas y el espíritu de colaboración a través de la cooperación y disposición espontánea para colaborar en otras tareas además de las tareas asignadas. Esta evaluación es remitida a la Dirección de Personal del Poder Judicial para su registro en el Legajo Personal.

El ascenso de los empleados se realiza conforme a las vacantes disponibles en todo el Poder Judicial, asignándose los cargos a la dependencia que tenga en condiciones de ascenso a un personal; estas condiciones de ascenso se rigen por el puntaje acumulado por el empleado, el que se integra con la antigüedad, la calificación anual que realiza su unidad judicial y los cursos realizados durante el año. Periódicamente el Superior Tribunal de Justicia publica la lista de puntajes y de personal en condiciones de ascender a través de los Acuerdos y conforme a esta lista es el superior jerárquico de la unidad el que propone el ascenso de la persona a su cargo.

Aunque si bien el sistema de ascensos y puntajes se encuentra regulado por Recursos Humanos del Poder Judicial, el Tribunal realiza pequeños reconocimientos a su personal dentro de las competencias que le son asignadas. A modo de ejemplo:

⇒ Implementación de una planilla de registros del trabajo del personal administrativo, estableciéndose un sistema de preferencia para elegir días y período de feria judicial que desee realizar la persona que mejor desempeño tenga en períodos semestrales.

⇒ Colocación de un cartel en el mostrador, mencionando al personal que ha participado activamente en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Justicia para que sea conocido el compromiso del personal por los usuarios externos.

⇒ En el día del Empleado Judicial, los funcionarios y magistrados organizaron un agasajo sorpresa en el que además otorgaron certificados en forma de expedientes judiciales que con-

Cartel situado en el mostrador del Tribunal, mencionando al personal que ha participado activamente en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Justicia.

3.5. Calidad de vida en el trabajo:

En cuanto al Ambiente de trabajo, el Poder Judicial procura trabajar con un adecuado clima social, psicológico y físico. Esto se monitorea y verifica a través de la Encuesta de satisfacción laboral que es realizada a todas las unidades que trabajan en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad cuya planificación es registrada en el Calendario de Encuestas de Clima Laboral por el Equipo de Calidad. Para su desarrollo, se entregó una encuesta anónima a cada empleado del proceso para que la complete; una vez finalizada la encuesta, el Equipo de Calidad tabuló los datos y presentó los resultados a los Responsables de cada Proceso, estimulando aquellos puntos que tienen resultados favorables como así también proponiendo mejoras para las insatisfacciones existentes.

A partir de la introducción del Tribunal Oral Penal N°2 al Sistema de Gestión de Calidad y a fin de atender a la optimización del capital humano para su mejor desempeño, como atendiendo a las condiciones y aptitudes personales de cada agente de la organización, se tomó la decisión de redistribuir al personal en los diferentes puestos laborales rotándolos, decisión que se efectivizó a partir del día 02 de mayo de 2018. En el mes de febrero de éste año -2019- el Tribunal Oral Penal N° 2 asumió como uno de sus objetivos el de *"aprovechar al máximo las capacidades del personal"*, para lo cual se decidió:

⇒ Crear una carpeta de Legajo Personal de cada uno, donde se ingresarán los datos de cursos, títulos, cargos, experiencias y otros que resulten de interés respecto a las capacidades y desempeño laboral y

⇒ Realizar una encuesta personal sobre las actividades laborales de preferencia.

Paralelamente a esto se habilitó la comunicación a través de correos electrónicos para circular la información entre los miembros del Tribunal, esto permitió que todos tuvieran acceso a ella al mismo tiempo y en su celular; del mismo modo, esto posibilita a cada uno de los miembros de la organización completar información o dar respuesta a los requerimientos desde cualquier dispositivo a su alcance.

De este modo, en el mes de mayo 2019 se puso a disposición de todo el personal administrativo el formulario para conformar su legajo personal, el que ha quedado resguardado en formato digital a disposición de Presidencia para la toma de decisiones futuras en lo que se refiere a puestos de trabajo y clima laboral.

El legajo del personal así conformado arrojó como información que en un 100% el personal administrativo del Tribunal se hallaban a gusto en el puesto laboral que ocupaban como con la actividad que desempeñaban. Un 80% no deseaba realizar otra función que la que desempeñaba hasta ese momento y el 20% restante que le gustaría experimentar en el futuro un cambio a otro puesto por el tipo de actividad que desempeñaría en el puesto propuesto aun cuando no lo había realizado antes.

El clima laboral había mejorado notablemente en relación a la actividad que realizaba cada uno, por lo que se confirmó que la decisión adoptada en mayo de 2018 había sido la correcta y que permitía a los agentes desplegar mejor sus capacidades, aun cuando es posible revisar ésta decisión en caso de ser necesario en el futuro.

En cuanto al sistema de limpieza, éste se encuentra a cargo del área de Intendencia del Poder Judicial, el Tribunal cuenta con un personal de dos ordenanzas que realizan diariamente la limpieza de toda la unidad, incluyendo baños, oficinas, salas de debate y patio interno.

También disponemos de un office para el personal con heladera; provisión de vajilla en cantidad adecuada y dispenser de agua; acceso al exterior –con un balcón en la mesa de entradas y salidas y patio interno que bordea a las oficinas-, por lo que la mayoría de las oficinas cuentan con luz natural, además de la artificial y también libre circulación del aire por la característica de que se encuentra ubicado en una casa antigua con patios internos.

Contamos además con las áreas de soporte del Poder Judicial, como ser la Dirección de Arquitectura, que posee departamentos de electricidad, carpintería, cerrajería, entre otros, a los que debemos destacar ya que han solucionado de la manera más rápida posible todos los problemas edilicios que pudieron haberse presentado, entre ellos la humedad en paredes y techos, pinturas deterioradas, pisos en mal estado y también la refacción y colocación de aires acondicionados que no resulta menor en una ciudad como Corrientes en la que la temperatura llega a los 35º en los meses de verano.

Durante el 2018, a través de la Dirección de Arquitectura también se realizaron dos baños más en el fondo del Tribunal, ya que se contaba con dos baños adelante que a muchos les quedaba incómodo por la forma en que se encuentran distribuidas las oficinas, también se colocó un lavadero para que el personal pueda limpiar los utensilios que utiliza durante la mañana para mate, café o colación.

Una gestión importantísima que se realizó también en el 2018 fue la refacción del depósito de elementos secuestrados que posee el Tribunal en un segundo piso. Este depósito que se encontraba constantemente con humedad por las paredes y no tenía ventilación, generaba condiciones insalubres para el personal que debía buscar un elemento allí, por lo que a través de los ordenanzas se organizaron todos los elementos que estaban guardados sin un orden y con la ayuda de las arquitectas del Poder Judicial se arreglaron las cuestiones edilicias.

IMPORTANTE PORQUE... los elementos secuestrados de un Tribunal Oral en general consisten en armas blancas (cuchillos) y de fuego que pueden contener restos de sangre o estar oxidados, también hay muestras de material biológico, joyas de gran valor, a veces ropa que puede contener material biológico, entre otros elementos. Por ello, es importante tener un orden e identificación de los elementos que hay en cada paquete como también guardarlos en un lugar seco que tenga ventilación para que el personal que accede a buscarlos no padezca las consecuencias desagradables de ingresar a un lugar que guarda este tipo de material en un lugar cerrado, expuesto a las altas temperaturas de la ciudad y sin salida de aire.

Depósito abarrotado de elementos sin orden ni identificación, al fondo se aprecia la ventana tapada por elementos sin posibilidad de abertura para que circule el aire.

Humedad del techo del depósito que fue solucionado por la Dirección de Arquitectura.

Actual organización del depósito de elementos: cuenta con un armario para cada Secretaría con listas pegadas en las puertas de lo que hay en cada uno de ellos y se liberaron las dos ventanas para que pueda circular el aire.

Personal del Tribunal trabajando en la clasificación y organización de los elementos.

4. Información y Análisis

> ***"Ya no estamos en la era de la información, estamos en la era de la gestión de la información"***
> *(Chris Hardwick)*

Si lo que buscamos es garantizar y facilitar la eficacia en la prestación del servicio, este Tribunal entiende que la recolección de datos e información relevante es esencial a la hora de la realización de las tareas diarias ya que nos permite planificar un uso óptimo del tiempo y resulta esencial para poder monitorear el desempeño de cada uno de los empleados.

Para la registración de datos se requiere la cooperación de todo el equipo de trabajo y para ello contamos con herramientas de registración propias y las que son comunes a todo el Poder Judicial, entre estas últimas podemos mencionar el Sistema IURIX, el cuaderno de oficios, el cuaderno de cédulas, los protocolos de Resoluciones y de Sentencias.

Entre los registros propios del Tribunal contamos con una base de datos (en Access) en donde se cargan todos los expedientes que ingresan al Tribunal al ser elevados a juicio por los juzgados de instrucción; en ella se consigna el número que les asigna el Sistema IURIX, la carátula con que fue elevado, el número que le asigna el Tribunal y los imputados. Es un registro que jamás se depura por lo que dentro de él podemos conocer los datos de un expediente que acaba de ingresar como así también respecto a uno que se considere histórico o que incluso ya no se encuentre en la dependencia por haberse remitido a la Dirección General de Archivo o a otro Tribunal por incompetencia. En definitiva, si el expediente alguna vez pasó por el Tribunal estará registrado en esa base de datos y podremos saber su destino.

Esta base de datos la va generando la Secretaria Actuaria ya que por sus manos es por donde pasan todos los expedientes que ingresan y también todos aquellos en lo que se ordena su remisión a otro organismo. Es ella quien puede modificarla y quien tiene acceso directo a la información, lo que también resulta práctico a la hora de evacuar consultas a los usuarios externos teniendo en cuenta que la Secretaría Actuarial físicamente se encuentra ubicada en la mesa de entradas y salidas; además que está dentro de sus funciones la de elaborar los informes que soliciten otras dependencias u organismos respecto a la radicación de alguna causa en el Tribunal o si interesa la detención de una determinada persona que ha sido aprehendida.

Dentro de las Prosecretarías, a partir de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se ha logrado unificar los registros que cada una llevaba. Hasta ese momento cada una almacenaba la misma información pero la registraban de manera distinta, generando serios inconvenientes a la hora de recopilar los datos de todas para, por ejemplo, elevar un solo informe ante el Superior Tribunal de Justicia; lo que no es de menor importancia ya que la autonomía de funcionamiento del Tribunal hace que en reiteradas oportunidades el superior jerárquico deba requerir informes respecto al estado procesal de ciertas causas para conocer su avance, aun cuando cuentan con la estadística que mensualmente la eleva cada organismo, ya que éstas son de carácter general respecto de la actividad realizada y sin especificar las causas sobre las que se trabajó.

Cada Prosecretaría cuenta con una Planilla de Presos, en la que se registran todas las causas donde existen personas detenidas (número de expediente, carátula, fecha de ingreso al Tribunal, fecha de detención, si posee citación a juicio, admisión de pruebas, fecha de debate, sentencia, cómputo de pena, casación, entre otros datos); una Planilla de Causas en Trámite, en donde se registran todas las demás causas que no tienen personas detenidas y que posee la oficina para realizar debates, consignándose los mismos datos que en la Planilla de Presos, incluyendo el año de prescripción; de esta planilla son eliminadas cuando ya ha recaído una Sentencia, en cuyo caso se registrará en la Planilla de Condenados (si es que ésta adquirió calidad de cosa juzgada) o en la Planilla de Casación (si es que fue objeto de un recurso ante el Superior Tribunal). También se cuenta con una Planilla de Archivo donde se registran todas las causas que han finalizado y que deben ser remitidas a la Dirección General de Archivo en el próximo turno (el Tribunal realiza el archivo de sus causas una vez por año).

Utilización de la información

- ⇒ Capacidad de conocer el estado de las causas que se encuentran radicadas en el Tribunal, sobre todo cuáles y cuántas son las que se encuentran a la espera de una fijación de fecha de debate.
- ⇒ Permite al juez evitar, en la medida de lo posible, que se produzca la prescripción de un hecho sin haberse dado una respuesta.
- ⇒ Facilita establecer órdenes de prioridad para que las causas con personas privadas de libertad se demoren lo menos posible en obtener una Sentencia, que determinados hechos que por su gravedad merezcan una mayor atención no se pierdan en un número, que un imputado que posee varias causas en el Tribunal pueda recibir una respuesta conjunta; un sistema de prioridad que además va a estar siempre sujeto al orden de despacho de causas que establece el Reglamento Interno para la Administración de Justicia.
- ⇒ Consignar la misma información posibilitó organizar las oficinas de la misma manera y con el mismo sistema.

Algunas mejoras en la gestión de la información

- ⇒ Creación de planilla Excel para registrar oficios: número, expediente, fecha de creación y fecha de diligenciamiento. Se eliminó el soporte papel que consistía en un cuaderno anual.

- ⇒ Creación de planilla Excel para registrar sentencias: número, expediente y motivo (condena, absolución, sobreseimiento), clasificación en positivas y negativas para control del objetivo propuesto este año. Eliminación del soporte papel que consistía en una carpeta anual con impresiones de la parte resolutiva de cada una de las sentencias dictadas.

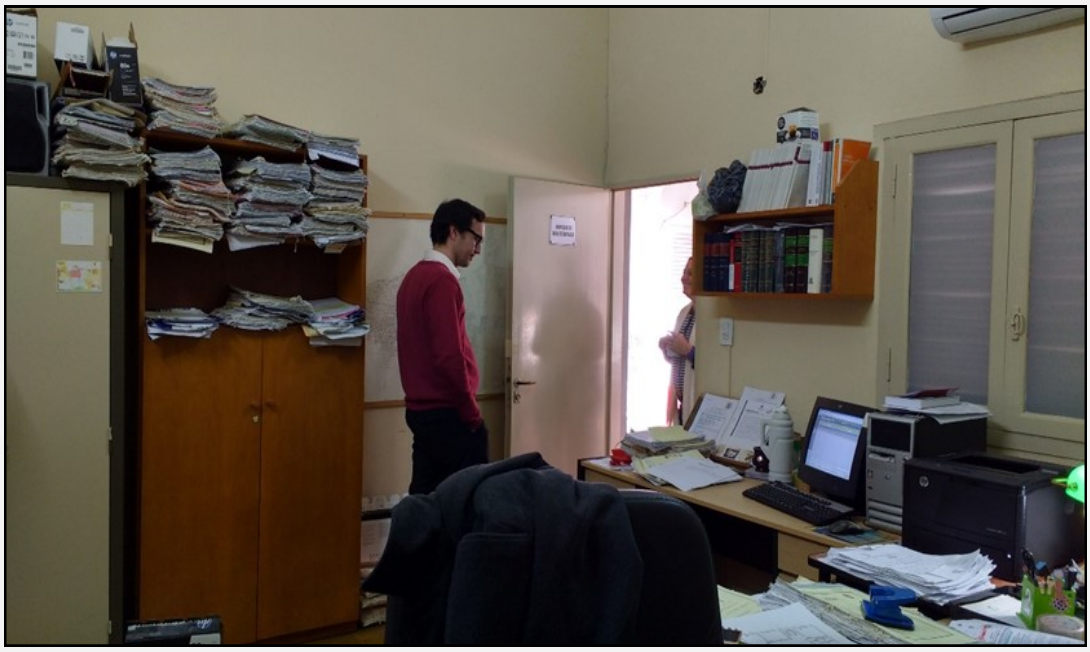
⇒ Organización de las prosecretarías para que el trámite de los expedientes sea visible por todo el personal, se reordenaron todas las causas y se identifican por colores según el estado procesal. Genera una imagen rápida de lo que se tiene pendiente, en proceso y terminado, además que facilita la búsqueda para todos.

⇒ Se cargaron en carpetas compartidas las planillas de expedientes de las secretarías para que todos podamos conocer las causas que maneja cada oficina.

⇒ Se cargaron las planillas de elementos secuestrados que se encuentran en la caja fuerte bajo llave de la Secretaria Relatora y también las listas que figuran en los armarios de elementos que están en el depósito.

⇒ A través del curso de capacitación realizado este año, se pudo optimizar la utilización de las herramientas del Sistema IURIX para obtener libros de presos, de elementos, de resoluciones, auditorías, etc., de las causas radicadas en el Tribunal, lo que también facilita la confección de la estadística que se remite de forma bimestral al Superior Tribunal de Justicia.

⇒ Utilización del mismo sistema de jurisprudencia utilizado por la Secretaría de Jurisprudencia del Superior Tribunal para registrar los criterios sentados por el Tribunal a fin de facilitar su búsqueda y evitar resoluciones contradictorias y la elaboración de argumentos que ya se han utilizado en otros pronunciamientos.



Estado de los expedientes de la Prosecretaría Nº 1 antes del nuevo orden.

Estado de los expedientes de la Prosecretaría Nº 1 después de ordenarlos por colores según el trámite procesal en que se encuentran.

Estado de la Prosecretaría Nº 3 antes del nuevo orden, tenía los expedientes en armarios sin visualización de los trámites pendientes y muchos expedientes en sillas y escritorios.

Estado de los expedientes de la Prosecretaría Nº 3 después de ordenarlos por colores según el trámite procesal en que se encuentran.

De manera bimestral se confecciona la estadística de la dependencia, en ella se cargan la cantidad de causas ingresadas, el número de Sentencias y Resoluciones dictadas, las citaciones a juicio efectuadas, las admisiones de pruebas. Es un informe que se remite al Superior Tribunal, al igual que la Planilla de Presos de todo el Tribunal, como parte del ejercicio de las facultades de superintendencia de todos los organismos que conforman el Poder Judicial; pero además su elaboración nos ha permitido mejorar la utilización del Sistema IURIX tratando de aprovechar al máximo los recursos que éste nos proporciona en cuanto a la utilización de los códigos adecuados, de la carga de los elementos, los datos de las personas, número de sentencias y de resoluciones, entre otros; lográndose que en su mayoría se puedan obtener los datos necesarios de un solo sistema de registro.

A través de la Secretaría Actuarial se han unificado los códigos para la creación de las diversas actuaciones remitiéndose una copia a cada oficina para su correcta utilización:

Provincia de Corrientes
Poder Judicial
Tribunal Oral Penal N° 2

RUBROS
RESOLUCIONES (CC0801)
RESOLUCION DE REBELDIA (CC0802)
RESOLUCION CESE DE PRISION (CC0203)
RESOLUCION DE OTORGAMIENTO DE SUSPENSION DE JUICIO A PRUEBA (CC0810)
RESOLUCION REVOCA SUSPENSIÓN JUICIO A PRUEBA (CC0816)
RESOLUCION DE INCOMPETENCIA POR CONEXIDAD SUBJETIVA (CC 0817)
RESOLUCION DE INCOMPETENCIA POR TURNO Y TERRITORIO (CC0820)
RESOLUCION DE NULIDAD (CC0805)
RESOLUCION DE CONCESION DE CASACION (CC0401)
RESOLUCION DE RECHAZO DE CASACION (CC0404)
DECRETO DE ALLANAMIENTO (CC0818)
DECRETO DE CITACION A JUICIO-art.379 CPP- (CC 0201)
DECRETO DE ADMISION DE PRUEBAS (CC 1354)
DECRETO DE ADMISION DE PRUEBAS CON FECHA DE DEBATE (CC 0203)
DECRETO DE FIJACION DE FECHA DE DEBATE (CC0204)
AUDIENCIA DE CONCILIACION (P10419)
AUDIENCIA DE PROBATION (CC0607)
AUDIENCIAS DE DEBATES CONTINUADAS-Art.391 CPP- (CC0610)
AUDIENCIAS DE DEBATES APLAZADAS • A petición de parte (CC0205) • Rebeldía del imputado (CC0206) • Otras causales (ejemplo: Agenda del Tribunal) (CC0207)

Otro sistema de registro de la actividad del Tribunal se encuentra en la Página del Poder Judicial, en la sección de jurisprudencia se cargan todas las Sentencias emitidas por este organismo en la medida en que se van dictando; una vez firmadas y agregadas al expediente las Sentencias son enviadas vía mail a la Secretaría Administrativa para ser subidas a la web. La publicidad de ésta información a través de un medio informático tiene la importancia de poner en conocimiento a la comunidad sobre la actividad real del Tribunal; si bien la actividad procesal puede verse en las cientos de actuaciones que se realizan a través de todo el personal, no podemos negar que la sociedad espera de los jueces el dictado de una Sentencia, de una decisión que dirima el conflicto social, ya que esto es lo que realmente impacta en el ciudadano y queda en la memoria colectiva.

De este registro de jurisprudencia que se encuentra disponible para todos, también debemos destacar que al estar publicadas las Sentencias de todos los Tribunales Orales de la provincia nos permite contar con información útil sobre el desempeño de otros operadores para realizar un análisis comparativo no solo a nivel jurisprudencial, como aplicación de doctrina e interpretación de normas, sino también a través del cotejo de las diferentes formas de abordar un determinado conflicto.

Las Sentencias y Resoluciones dictadas se compilan, en soporte papel, a través de los Protocolos, cuya confección se realiza de manera anual y se encuentran en el Tribunal a disposición de quién los requiera. No obstante ello, éste Tribunal ha solicitado la adaptación del sistema de búsqueda de jurisprudencia con que cuenta la Secretaría de Jurisprudencia del Superior Tribunal Provincial para facilitar la localización de criterios ya sentados por nuestros magistrados como una herramienta sustancial para conservar la coherencia interna, invocar precedentes del Tribunal en futuras decisiones y poder brindar información útil a los usuarios en relación a los criterios sostenidos.

En relación a los objetivos de mejora planteados:

Al decidir implantar el sistema de gestión de calidad propuesto por las normas ISO se confeccionaron registros en soporte papel para recabar evidencia objetiva y medir el cumplimiento del objetivo planteado en la ventanilla, así se creó una planilla que completa el personal de este proceso, donde carga la cantidad de documentación ingresada diariamente y una planilla otorgada a cada una de las tres Prosecretarías donde registran la documentación que les ha sido remitida que no cumple con los requisitos necesarios para su ingreso al Tribunal.

Además de un registro en Excel de indicadores del objetivo donde se ingresan los datos correspondientes al cumplimiento de cada indicador, pudiendo observarse allí el grado de cumplimiento de las metas planteadas; cada objetivo planteado implica la creación de un registro para su control que se encuentra disponible en la carpeta compartida del Sistema de Gestión de Calidad, además de que las planillas de Sentencias y de Oficios cuentan con una medición estadística que se elabora en la medida que se cargan los datos para un control más ágil de la evolución del trabajo, así podemos advertir rápidamente si vamos por el camino correcto para cumplir las metas planteadas.

Cada indicador de los objetivos tiene definido su propio período de medición, siendo necesario cumplir con los plazos de medición establecidos así como en la explotación de datos, para poder obtener la máxima utilidad del indicador. La recogida de datos –que incluye la medición y traslado de resultados al registro de indicadores- está asignada a un miembro de la organización quien centraliza la información obtenida para poder comparar los resultados sobre los requisitos previamente establecidos y llegado el caso conocer la evolución de los mismos.

Como resultado del análisis de los datos, el responsable del área comprueba si la actividad ha alcanzado o no los estándares establecidos y una vez interpretados los resultados se podrán poner en marcha acciones correctivas para corregir desviaciones detectadas en alguna actividad, procedimiento o servicio que no haya alcanzado los estándares o niveles de calidad deseados o definir nuevos objetivos que incrementen el nivel de prestación de servicio de la organización y la satisfacción de los usuarios. Para efectuar este análisis también se realizan con regularidad reuniones entre el Presidente de la unidad y el responsable del área o cuando es necesario con todo el personal, en donde se evalúa la gestión de los distintos indicadores y cuando corresponde, los motivos que pudieron afectar al cumplimiento de las metas, para poder plantear cambios que permitan mejorar la prestación del servicio.

El Equipo de Calidad prevé la presentación de un informe anual de gestión en el mes de diciembre, conforme el formulario "Informe de Gestión SGC-PG-05-RE-09" donde se realiza un relevamiento y análisis integral de los resultados obtenidos con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Se elevan los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios externos una vez al año, el resultado de la medición de los objetivos planteados, acciones correctivas y gestión de riesgo. Este informe tiene como fin último demostrar la conformidad del servicio prestado a través de la satisfacción del usuario, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad mejorando continuamente su eficacia respecto a los requisitos del servicio y detectar las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y mejoras. Asimismo, el Equipo de Calidad elabora la Planilla de Seguimiento de objetivos particulares "SGC-PG-05-RE-06" como forma de determinar el grado de avance de la implementación del Sistema y del cumplimiento del Objetivo de Calidad. Toda esta documentación se encuentra disponible para su consulta en una carpeta compartida del Sistema de Gestión de Calidad en las computadoras del personal que ha sido asignado al registro de la documentación que nos requiere la Norma ISO 9001 para la certificación.

También se ha implementado la utilización de una Planilla de Acciones Correctivas dentro de la unidad judicial y para todo el personal, a través de la cual se logró pasar de la percepción a la certeza de los datos, a conocer cómo trabaja cada uno de los empleados, en qué se equivocan y poder corregir estas falencias y detectar sobre qué temas hay que capacitar. Las causas son analizadas por los jueces y los responsables de las áreas para conocer los motivos que pudieron haber generado una prolongación o desvío en el trabajo y tomar las acciones necesarias en caso de que pueda ser imputado a la gestión de la unidad, siempre contándose con la colaboración del personal que hubiera intervenido en el proceso.

Esta metodología permite la incorporación de mejoras operativas basadas en la identificación de tareas que presentan desvíos y obtener así las etapas del proceso que requieren mayor atención por parte de los responsables y del personal. Siempre partiendo de una perspectiva interna de benchmarking y una visión que identifica nuestra gestión dentro de la institución del Poder Judicial como una unidad de buen desempeño y cuyas metodologías de trabajo pueden utilizarse como modelo para otros Tribunales Orales.

También hemos creado una planilla para registro del trabajo del personal administrativo lo que nos permite evaluar el desempeño de cada uno de ellos para establecer un sistema de premios y compensaciones al empleado que se destaque en su labor, pero con datos objetivos reflejados en una planilla de control. Esta planilla ya se encuentra confeccionada pero se iniciará con su aplicación a partir del mes de agosto de este año, al regreso de la feria judicial.

Planilla de Desvios - Personal TOP N° 2

FECHA	DESVÍO	RESPONSABLE DEL DEVIO	EXPTE./REFERENCIA	DETECTADO POR

A través del Sistema de Gestión de Calidad y del análisis de la información y las tareas que realiza cada proceso hemos logrado extraer, de nuestra labor, aquellas “buenas prácticas” que pueden ser replicadas hacia afuera y entre nosotros, estandarizando en función de una cultura organizacional de colaboración, compromiso y respeto.

5. Planificación

"La planificación y preparación adecuadas impiden el rendimiento defectuoso"
(John Lanchester)

En la administración de justicia, donde la respuesta esperada por nuestros principales usuarios (la sociedad) siempre es urgente y siempre "está llegando tarde", es difícil pensar en una planificación de las tareas para mejorar el rendimiento. Para ello, primero es esencial superar esa barrera de frustración que genera la circunstancia de que cuando un conflicto toca a las puertas del derecho penal y es a éste a quien le toca actuar sobre él, es porque las políticas del Estado para evitar la comisión de un delito no surtieron el efecto buscado.

El sistema punitivo estatal actúa como último recurso sobre unas consecuencias no queridas respecto a un hecho evitable y que se va presentar siempre a través de casos diferentes; por lo que no estaríamos muy errados al decir que planificar con este panorama es realmente todo un desafío para una organización y más aún si, siguiendo los lineamientos dados por la Alta Dirección, a la planificación la queremos dotar con una mirada tendiente a satisfacer a un usuario que se nos procura, a priori, insatisfecho.

La Alta Dirección es la responsable de establecer la misión de la organización, entendida ésta como el objetivo o conjunto de objetivos que nos dan una razón de ser, nuestra misión dice que *"somos un poder del estado, independiente e imparcial, que presta el servicio de justicia para garantizar la vigencia del estado constitucional de derecho contribuyendo a la paz social y al acceso a justicia"*.

Resta aquí referirnos a los aspectos de independencia e imparcialidad del Poder Judicial los que se encuentran garantizados a través de las leyes, desde la Constitución Provincial hasta los reglamentos que regulan la forma de designación de jueces y secretarios; destacando que en el Poder Judicial de la provincia de Corrientes, todo el que desempeñe funciones, incluso el personal administrativo, es designado previo a la aprobación de un concurso.

Contribuir a la paz social y asegurar el acceso a la justicia son funciones que también se ven reflejadas como fin último dentro de la visión elaborada por la Alta Dirección ya que ésta nos dice que es nuestra visión como poder del Estado el *"afianzarnos como un poder judicial sólido y eficiente que genera confianza y respeto en los ciudadanos"*, confianza y respeto que, entendemos, se va a generar sólo y en la medida que realmente contribuyamos a la paz social y aseguremos el acceso a la justicia para todos los ciudadanos.

También, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se elaboró la Política de Calidad del Poder Judicial, la que, alineada con la misión y visión, establece los siguientes compromisos:

⇒ Asumir las necesidades del usuario del servicio de justicia, midiendo y valorando su opinión, para prestar un servicio orientado a su satisfacción, promoviendo el acercamiento y el acceso a la justicia.
⇒ Implementar, mantener y sostener el sistema de gestión de calidad como instrumento de optimización constante de los procedimientos administrativos y jurisdiccionales, para brindar mayor transparencia en la gestión, acceso a la información, con liderazgo y coordinación de los que mayor responsabilidad tienen en la organización.
⇒ Promover acciones y seguimiento de los objetivos a lograr, para modernizar, innovar, estandarizar y organizar los procesos de trabajo.
⇒ Crear y fortalecer un ámbito de fluida comunicación interna de los integrantes de la organización, a fin de evaluar el desarrollo de la actividad diaria y adoptar decisiones eficaces y acciones de mejora continua, a través del intercambio de opinión y trabajo en equipo.
⇒ Consolidar la cultura de capacitación continua de los integrantes de la organización, promoviendo la valoración de sus condiciones y habilidades, persiguiendo el sentido de pertenencia, vocación de servicio y la satisfacción personal por el mejor servicio prestado.

- ⇒ Promover el vínculo entre organizaciones con igual compromiso institucional con el objeto de conocer y compartir buenas prácticas.
- ⇒ Estandarizar las buenas prácticas laborales para su réplica y difusión, con el objetivo de simplificar y transparentar la gestión.
- ⇒ Implementar la innovación tecnológica dentro de la gestión judicial, como una herramienta facilitadora para la prestación de un servicio eficiente.
- ⇒ Incorporar gradualmente la cultura de la calidad en la gestión en las dependencias y procesos del Poder Judicial, principalmente en los orientados a la atención al usuario del servicio de justicia.
- ⇒ Buscar siempre el fortalecimiento institucional y mantener una relación fluida con los otros Poderes del Estado.

A su vez el Tribunal ha trabajado en equipo para elaborar su propia misión y visión que responda a los fines específicos de nuestra organización, descontando que siempre se encuentra enmarcada en la política de calidad que nos brinda la Alta Dirección.

Nuestra visión *"Afianzarnos como una organización competente que GENERE, en los usuarios, confianza y respeto en el modo en que se presta el SERVICIO de justicia"* nos llevó a proponernos la siguiente misión *"Resolver los conflictos particulares de un modo eficiente en procura de la paz social, garantizando la seguridad jurídica y la vigencia del Estado de Derecho"*.

Para que la evolución sea posible, con estos lineamientos comunes a todo el organismo, es necesario definir una planificación, es decir, elegir entre un medio por el cual alcanzar los objetivos de calidad y establecer el conjunto de acciones que conduzcan de la actual situación a la deseada.

5.1. Planificación Estratégica

La administración estratégica no es un baúl lleno de trucos mágicos ni tampoco un montón de técnicas, más bien es un razonamiento analítico y un compromiso de recursos para la acción; no todos sus aspectos se pueden cuantificar pero siendo una organización que recién se está embarcando en la aplicación de las Normas ISO, iniciamos el proceso de mejora a través de la medición para conocer el estado actual, el "dónde estamos parados", y así trazar un camino que nos habilite una mejora continua pero que además sea posible de realizar.

Una forma o metodología de identificar adecuadamente la situación en la que se encuentra nuestra unidad judicial, es a través de la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a la misma.

El análisis FODA constituye una de las herramientas esenciales de diagnóstico de la situación en un momento dado de la organización, y provee los insumos necesarios para la Planificación Estratégica, proporcionando información sobre la situación interna a través de la expresión de las fortalezas y las debilidades de la institución, así como de los factores externos no controlables por la organización que puedan tener un impacto sobre sus objetivos.

Análisis FODA

FORTALEZAS:

Buen ambiente laboral.
Infraestructura adecuada.
Equipamiento tecnológico moderno.
Personal altamente capacitado.
Delimitación específica de las funciones.
Enfoque basado en procesos.
Baja tasa de ausentismo.
Compromiso del personal con el Sistema de Gestión de Calidad.
Personal idóneo para sustituir en otras funciones.
Detección oportuna de desvíos.
Remuneración acorde a las funciones.
Carga horaria de la jornada laboral.
Dotación suficiente de personal.
Atención eficiente al usuario.

OPORTUNIDADES:

Rápida respuesta de los proveedores de insumos e infraestructura.
Apuesta decidida de la Alta Dirección del Poder Judicial en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
Disponibilidad de nuevas tecnologías para mejorar y eficientizar los procesos de gestión.
Sistema claro de ingresos y ascensos del personal.
Legitimación social a través de las decisiones jurisdiccionales.
Posibilidad de implementación de Soluciones Alternativas de Conflictos.

DEBILIDADES:

Comunicación interna deficiente.
Falta de motivación del personal.
Escasa iniciativa para proponer mejoras.
Interpretación errónea de directivas.
Incapacidad material para dar respuesta a la totalidad de las causas en trámite.
Falta de reconocimiento al personal por trabajo extra.
Deficiencia en el liderazgo por parte del secretariado hacia su personal asignado.

AMENAZAS:

Aumento constante del índice de conflictividad social.
Reducción presupuestaria al Poder Judicial.
Percepción negativa en la sociedad sobre el Poder Judicial.
Información mediática errónea sobre las causas en trámite.
Legislación no acorde a los nuevos paradigmas del proceso penal.
Contar con solo un Defensor Oficial para dos Tribunales Orales.

Como unidad judicial implementadora del Sistema de Gestión de Calidad, tenemos la responsabilidad de determinar objetivos de calidad que se alineen con la Política como así también iniciar acciones para prevenir las no conformidades relacionadas con el servicio, proceso o sistema de calidad, identificando y registrando cualquier problema que se presente para llevar a cabo una correcta gestión de los riesgos.

Respecto a la visión del Poder Judicial y del Tribunal y en sintonía con el primer compromiso que establece la Política de Calidad, la implementación de las encuestas a los usuarios externos resulta esencial para conocer el estado actual de opinión de la sociedad, o al menos de la porción de la sociedad que se acerca a nuestros estrados, a partir de allí podemos evaluar los cambios que sean necesarios para prestar un servicio orientado a su satisfacción.

Siendo que de las encuestas elaboradas hemos obtenido una percepción favorable de nuestros clientes respecto a la atención y eficacia de las respuestas dadas, nos restaba elaborar una estrategia de mejora del servicio de manera integral. Se decidió intentar aumentar el nivel de respuesta en las causas, lo que realmente resulta una tarea difícil teniendo en cuenta el tiempo que demanda la realización de un juicio oral en comparación al cúmulo de expedientes que ingresan mensualmente.

El año pasado nos propusimos, como forma de iniciar un proceso de agilización de respuestas, que una de las maneras de acercar a las partes y facilitar el acceso a la justicia, sea a través de la utilización de las nuevos medios de extinción de la acción penal que habilitó la reforma del art. 59 del Código Penal en todas las causas en que se advierte la posibilidad de su aplicación; entre ellas la conciliación y la ya utilizada, suspensión de juicio a prueba. Estos son los medios alternativos que, si bien no se encuentran regulados en el Código Procesal de la provincia, puede extraerse su aplicación directa del código de fondo; lo que no sucede con otros medios alternativos como los criterios de oportunidad y la mediación, ante los cuales el Tribunal se ve limitado por no contar con una regulación específica de la materia.

Como resultado, durante el año 2018 se logró la realización de 7 Audiencias de Conciliación; asimismo se han otorgado 113 Suspensiones del Juicio a Prueba.

Por lo que, el primer día de trabajo de este año, se expuso al personal los resultados del año pasado y el objetivo de mejora respecto a estos. El objetivo propuesto consiste en aumentar en un 10% las sentencias positivas sin disminuir el total de sentencias dictadas en 2018, aclarando que se entiende por sentencias positivas a aquellas que dan una respuesta al conflicto penal, como ser condena, absolución, sobreseimiento por conciliación o por cumplimiento de suspensión de juicio a prueba. Para ello tomamos como indicador la cantidad de sentencias positivas dictadas sobre el total de sentencias, es decir que quedarán fuera de las consideradas "positivas" aquellas que impliquen un sobreseimiento por prescripción de la acción penal (esto es por inactividad del juzgado o de las partes) y las que sucedan por la muerte del imputado. Para medir el avance de este objetivo, además de la planilla de medición que remitimos al Equipo de Calidad, creamos una planilla en Excel para asignar los números de sentencia e ir registrando el tipo de resolución de que se trate, la misma planilla lo procesa como positiva o negativa y va generando la estadística, esto nos ha servido para realizar un seguimiento permanente del estado de cumplimiento de la meta propuesta, ya que esta planilla es utilizada por cada integrante del Tribunal que debe elaborar una sentencia.

TRIBUNAL ORAL PENAL Nº 2				
"Sentencias"				
Número	**Fecha**	**Expte. (IURIX)**	**Detalle**	**Cantidad de Causas**
73	11/06/2019	PEX 188109/18	Sent. Condenatoria	1
74	12/06/2019	PEX 173582/17	Sent. Condenatoria	1
75	13/06/2019	PEX174237/17	Sent. Condenatoria	1
76	18/06/2019	ED2-5439	Sent. de Prescripción	1
77	18/06/2019	PEX 103372/13	Sent. Condenatoria	2
78	19/06/2019	PEX 71354/11	Sobreseimiento P/Cump. de Probation	1
79	19/06/2019	PEX 86239/12	Sobreseimiento P/Cump. de Probation	1
80	25/06/2019	PEX 72942/11	Sobreseimiento P/Cump. de Probation	1
81	25/06/2019	PEX182979/18	Sent. Condenatoria	2
82	26/06/2019	PEX 49797/10	Sent. Condenatoria	2
83	03/07/2019	PI3 48652/01	Sent. Condenatoria	1
84	03/07/2019	PEX 43124/9	Sobreseimiento P/Cump. de Probation	1
85	10/07/2019	PXB 955/9	Sent. de Prescripción	1

TIPO DE SENTENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sent. Condenatoria	33	39
Sent. Absolutoria	6	7
Sent. de Prescripción	18	21
Sent. de Unificación de Penas	1	1
Sent. de Unificación de Condenas	0	0
Sent. de Sobreseimiento P/Muerte	0	0
Declaración de Responsabilidad	0	0
Declaración de NO Responsabilidad	0	0
Sent. de Sobreseimiento P/Conciliación	4	5
Sent. de Sobreseimiento P/Reparación	0	0
Sobreseimiento P/Cump. de Probation	23	27
TOTAL:	85	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sentencias C/Respuesta Positiva	67	79
Sentencias C/Respuesta Negativa	18	21
Total de Sentencias	85	

Planilla de Sentencias que permite conocer el estado de cumplimiento del objetivo propuesto.

Para brindar mayor transparencia en la gestión y el acceso a la información (segundo compromiso de la Política de Calidad) el Tribunal eleva mensualmente al Superior Tribunal de Justicia la estadística y la planilla de causas con personas privadas de libertad donde se consigna el estado procesal de los expedientes y la fecha de cada actuación judicial de relevancia; asimismo se informan las Sentencias dictadas inmediatamente después de la lectura de los fundamentos, es decir una vez que las partes han sido puestas en conocimiento y que la misma fue agregada al expediente.

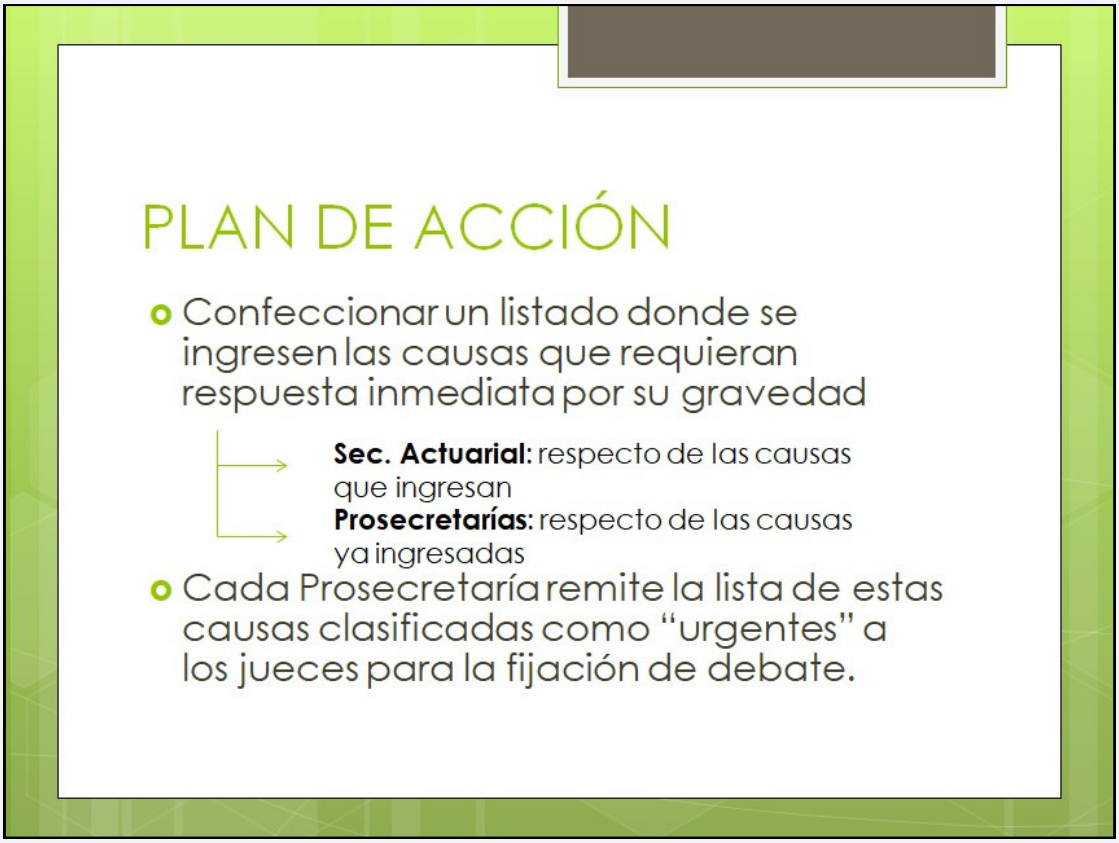
Las partes tienen acceso a toda la información que requieran, no necesitan solicitar previamente la vista de un expediente en el que intervienen, simplemente deben requerirlo en el mostrador y el personal se los proporciona sin importar el estado en que se encuentre. También los ciudadanos pueden solicitar información de las causas, la que se les proporciona siempre que no sea una materia sensible o que pueda afectar al proceso en sí; los juicios son orales y públicos por lo que la agenda de debate está disponible para todos y se visualiza semanalmente en el transparente del Tribunal. En la sala de debate se cuenta con butacas para el público en general que quiera asistir a las audiencias a las que se puede acceder a excepción de los casos en que se estén dilucidando cuestiones atinentes a menores de edad y/o delitos contra la integridad sexual, ya que en estos casos la publicidad cede ante la protección de la identidad de la persona; no obstante ello, los fallos son igualmente publicados en la página del Poder Judicial resguardando la identidad de menores, colocando sólo sus iniciales.

La planificación debe referirse a todo el organismo, no sería coherente ni tampoco posible planificar únicamente para un determinado proceso, es necesario que la planificación esté coordinada y se integre exactamente de la misma manera en que se integra y coordina el trabajo diario entre todos los procesos que componen esta organización, por lo que el aspecto previsto en el punto cuarto de la Política de Calidad es de vital relevancia para el Tribunal.

Entendemos que la comunicación fluida entre los integrantes de la organización es lo que hace un desempeño laboral eficiente, si las decisiones tomadas por los directores del proceso no llegan a quienes las implementan no van a surtir el efecto buscado.

Si bien el Tribunal siempre utilizó las reuniones como un medio de comunicación y como forma para definir políticas de trabajo, a partir de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, las reuniones que se realizan con la presencia de todo el personal son registradas a través de un acta de reunión, en éstas se crea un espacio en que se pueden plantear inconvenientes en la labor, proponer cambios, solicitar medidas, lograr acuerdos de trabajo y también se analizan los desvíos registrados en la Planilla de Acciones Correctivas. Además el Presidente del Tribunal se reúne constantemente con los responsables de cada proceso para delimitar nuevas pautas o decisiones de trabajo o incluso con todo el personal de una determinada área de trabajo para coordinar mejoras. Cuando se modifica alguna directiva respecto a la forma de trabajo, la Secretaria Actuaria es la encargada de notificar al correo electrónico institucional de cada uno de los integrantes del Tribunal para asegurarse de que todos estén en conocimiento de las nuevas disposiciones.

Ya que la planificación como un proceso continuo y permanente debe incorporar los conocimientos de todos los que componen la organización y por ello se elaboró el siguiente plan de acción para el cumplimiento del objetivo propuesto:



Por último nos resta referirnos a la adecuación del Tribunal a los puntos séptimo y noveno de la Política de Calidad, respeto a los cuales debemos destacar que una vez asentada sobre bases firmes el Sistema de Calidad en los procesos certificados (ventanilla y mesa de entradas y salidas), nos propusimos replicar el Sistema en el proceso siguiente y actualmente nos encontramos trabajando en ello ya que el Superior Tribunal de Justicia recientemente nos ha autorizado a su implementación a través del Acuerdo Nro. 14/19, habiéndose iniciado ya en el 2018 con la unificación de los procesos de las secretarías con el resultado de la homogeneidad en planillas y registros como también en el orden de expedientes, tal y como ya se mencionara e ilustrara en puntos anteriores.

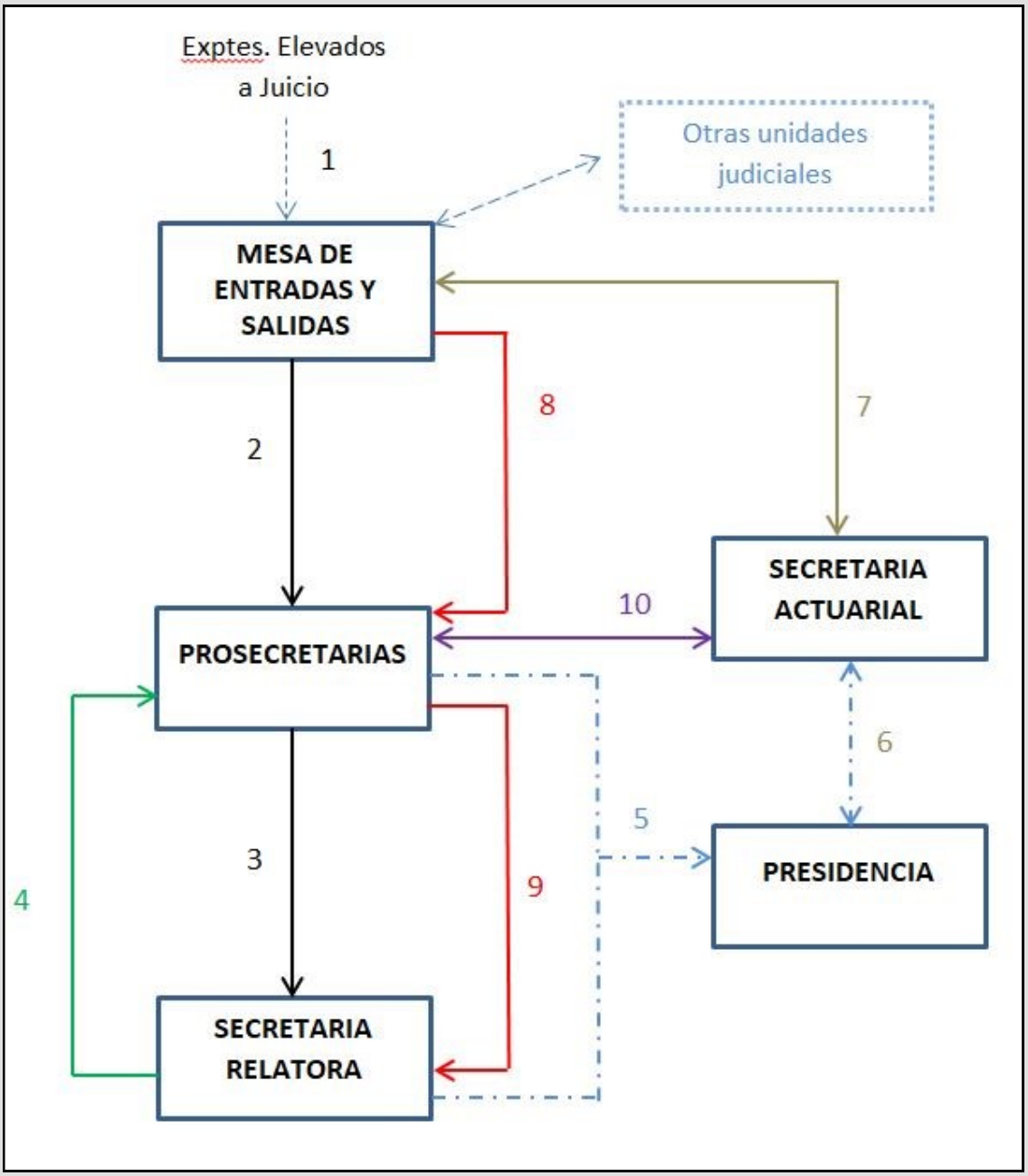
Estancarnos con un Sistema de Calidad en solo un espacio de trabajo de la unidad sería un desperdicio porque es innegable que en la interrelación de tareas si un proceso aplica las normas de calidad y el otro no, se apreciarían serias dificultades a la hora de coordinar el trabajo.

Como consecuencia de esto se logró la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso siguiente al que ya se encuentra certificado, además de la estandarización de las tareas que se realizan en las Prosecretarías, destacando que esto demandó un trabajo coordinado entre el personal de las tres oficinas ya que cada una se encuentra bajo una dirección distinta y responden al manejo de expedientes del juez que preside en sus causas, aunque la presidencia de trámite del Tribunal es una sola para todas.

Se logró incorporar la cultura de la calidad a través del registro de los desvíos, la elaboración de los procedimientos particulares, del SIPOC, analizándose las expectativas de los usuarios y posibles mejoras del servicio.

Estos avances se lograron entendiendo que para que un proceso tenga éxito, debe llevarse a cabo de modo que todos los miembros de la organización interactúen, ya que solo puede conseguirse una planificación correcta cuando en ella intervienen tanto aquellos a los que se destina el plan como los que han de ejecutarlo. Y para enfatizar el enfoque en procesos de la unidad, también elaboramos un diagrama de procesos donde se aprecia el camino que recorre la información producida por los integrantes del Tribunal:

Diagrama de Procesos



1°:

⇒ Recepción y control de los exptes. elevados a juicio, tanto materialmente como por sistema.
⇒ Recaratular.
⇒ Verificación de conexidad con otras causas.
⇒ Remisión de exptes. por incompetencia, por vuelta a origen y préstamos a otros juzgados.
⇒ Elevación de exptes. al Superior Tribunal de Justicia con cargo en el expte. y movimiento en el sistema.
⇒ Recepción del despacho diario.

2°:

⇒ Recepción expedientes elevados a juicio.
⇒ Registración y pase a secretaría de relatoría.

3°:

⇒ Verificación de existencia de conexidad con otra causa, nulidades y competencia del tribunal.
⇒ Control de notificación de procesamiento a imputado y partes y elementos secuestrados.
⇒ Confección del Decreto de Citación a Juicio.

4°:

⇒ Realización del decreto de admisión de pruebas.
⇒ Fijación de audiencia de Suspensión del Juicio a Prueba, Conciliación, Debate, etc.
⇒ Proveído diario y confección de proyectos de resolución (Suspensión del Juicio a Prueba, Rechazo de Pruebas, Incompetencias, Regulación de Honorarios, Concesión o Rechazo de Casación, Declaraciones de Rebeldía, etc.)
⇒ Ejecución de sentencias firmes.

5° y 6°: DESPACHO

⇒ Firma del despacho previa indicación -en caso de duda- del trámite a imprimir a lo solicitado o requerido por las partes.

7°:

⇒ Despacho diario de las comunicaciones dispuestas por los Jueces.

8°:

⇒ Recepción de la documentación y/o expedientes, provenientes de profesionales, organismos públicos, privados y particulares, como así también las recibidas por fax para luego distribuirlas a la prosecretaría correspondiente.

9°:

⇒ Tramitación de solicitudes de asistencia médica y permisos de salidas de los detenidos con causa en casación.

⇒ Confección de proyectos de resolución de nulidad, incompetencias, libertad de detenidos.

10°:

⇒ Control de cumplimiento de personas con Suspensión del Juicio a Prueba y con condenas de ejecución condicional.

⇒ Control de asistencia de los imputados en libertad que tienen obligación de presentarse.

⇒ Control de detenidos de cada ProSecretaría.

5.2. Planificación Operativa

Es innegable que los aspectos o componentes de la tarea a realizar son mucho mejor conocidos por aquellos que desarrollan la tarea a diario y que la práctica de la participación engendra un compromiso mayor entre aquellos que han de ejecutar las tareas y una mayor aceptación en aquellos que los reciben, por ello se buscó generar una cultura participativa de todo el Tribunal en el proceso de planificación, lo que viene repercutiendo favorablemente a la hora de su ejecución.

Los esfuerzos que realiza todo el personal a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos se enmarcan dentro de la planificación, considerando que en el Tribunal está enfocada principalmente en la satisfacción de los usuarios, tanto externos como internos, se busca siempre brindar respuestas a las inquietudes y proporcionar celeridad en el proceso.

El personal de mesa de entradas y salidas es el encargado de elaborar la estadística que mensualmente se eleva al Superior Tribunal de Justicia, ésta se realiza con los datos que se extraen en su mayoría del Sistema IURIX, resaltando que para que la estadística realmente refleje el trabajo realizado es necesario que todo el personal cuando efectúa alguna actuación lo haga con el código de actuación correcto, como también que los cambios, movimientos y datos nuevos se vayan asentando en el sistema a fin de mantener actualizado el registro y que éste refleje un expediente virtual lo más fidedigno posible con el expediente material, por esto se difundió un informe con el listado de códigos correctos para cada actuación judicial.

También el mismo personal es quien registra los indicadores de su objetivo -el diligenciamiento de los oficios en 24hs.-, ya que con la nueva planilla de oficios implementada, cada personal cuando confecciona un oficio lo carga en la planilla excel con la fecha de confección y le asigna el número que en orden le corresponda, luego que el presidente de trámite firma todo el despacho del día lo pasa a la mesa de entradas y salidas para su registración y diligenciamiento, y son los ordenanzas los que al finalizar el día se ocupan de cargar la fecha de diligenciamiento de cada uno de los oficios que fueron entregados ese día. La misma planilla excel nos va mostrando en el momento si se logró el objetivo propuesto, ya que nos marca en verde si el oficio es diligenciado en menos de 24hs y en rojo cuando ha superado ese plazo, lo que nos permite tener un control constante de este objetivo para poder realizar un análisis de causas si es que advertimos que no se logra el plazo fijado (es decir si vemos que la planilla presenta muchos casilleros en rojo).

El personal de ventanilla tiene la tarea de anotar la documentación que recibe diariamente para ser contabilizada como indicador del objetivo planteado en su proceso -reducir la documentación mal recepcionada en un 50%-, a este fin se tuvo que crear un registro nuevo ya que no se contaba con uno que se pudiera adaptar, como fue el caso del proceso de mesa de entradas y salidas. A su vez, éste objetivo requiere también la colaboración del área de despacho, más específicamente de las Prosecretarías que son las que reciben la documentación que ingresa, ellas poseen un registro en el que se anota cada vez que reciben una documentación que no reúne los requisitos de forma para su ingreso. Asimismo, todo el personal que realiza atención al público debe proporcionar la encuesta de satisfacción del usuario al finalizar la atención durante los meses de medición (junio a agosto de cada año) la que ahora se realiza a través de una tablet que almacena la información.

Los indicadores de ambos objetivos son recolectados al tiempo de su medición por un personal específicamente asignado al efecto, el sistema de medición para el objetivo de mesa de entradas y salidas es mensual y para el de ventanilla es bimestral, en tanto para las secretarías el objetivo de sentencias se mide en forma semestral -aclarando que las planillas permiten dar un panorama del estado de cumplimiento a medida que se va cargando la información-.

El personal asignado registra los indicadores en una planilla de Excel y determina el porcentaje de cumplimiento de los objetivos, lo que es informado al responsable de la unidad y a los responsables de los procesos para evaluar las acciones a implementar que podrán ser de reevaluación, replanteo o propuesta de nuevos objetivos, conforme a los resultados obtenidos. Asimismo, la medición de los objetivos son elevados vía mail al Equipo de Calidad a través del responsable operativo del Tribunal para su control y carga en la carpeta compartida del Poder Judicial del Sistema de Calidad. El mismo procedimiento se realiza con las encuestas al finalizar el periodo de medición de satisfacción del usuario.

La Secretaria Actuaria tiene la primordial tarea de comunicar al Superior Tribunal de manera mensual el estado procesal de las causas con personas privadas de libertad remitiendo vía mail la Planilla de Presos que es completada diariamente por el personal de las Prosecretarías, antes del décimo día de cada mes, el personal de cada Prosecretaría facilita la planilla a la Secretaria Actuaria para su compilación y posterior remisión en un único archivo. También es la responsable de informar el dictado de las Sentencias del Tribunal para su publicación en la página del Poder Judicial remitiendo los fundamentos del fallo una vez que ha sido leído a las partes y agregado al expediente. A su vez, coordina diariamente la carga de los datos de los expedientes en el Sistema IURIX y la utilización de los códigos correctos por parte del personal, ya que tanto el despacho como los expedientes nuevos que ingresan al Tribunal requieren su firma previamente a ser remitidos a las áreas que correspondan por lo que le permite a ésta efectuar un control minucioso de la actividad, pudiendo advertir falencias que podrían afectar con posterioridad la extracción de datos e información del Sistema y repercutir en la estadística que se elabora por mesa de entradas.

Es el Presidente del Tribunal quien, a través de un liderazgo participativo e inclusivo de todo el personal, puede advertir cuando resulta necesario tratar cuestiones laborales en reuniones de toda la unidad. Cuando entiende que resulta pertinente, convoca a todo el personal a una reunión para tratar determinados temas que quedan plasmados en el acta de reunión que elabora el responsable operativo del Sistema de Calidad. Estas reuniones se realizan conforme a la necesidad de tratar cuestiones importantes al grupo de trabajo y se registran en una minuta de reunión en donde se compila los temas tratados y las decisiones tomadas, y se guarda en una carpeta compartida de pc con acceso de todo el personal para su consulta en cualquier momento.

Habiéndose entendido que la calidad no se logra si no se plantea como un desafío para toda la unidad, es decir si no logramos involucrar a todo el personal para que todos rememos en una misma dirección, podemos afirmar que hemos conseguido diseminar la implementación del Sistema de Calidad en todo el organismo, consolidando el compromiso y colaboración de todos para el cumplimiento de los objetivos concretamente planteados en los procesos de certificación y para el desarrollo de los lineamientos propuestos por la Política de Calidad, los que ya no se limitan a estos dos procesos de ventanilla y mesa de entradas sino que se extienden al funcionamiento de toda la dependencia para que su aplicación tenga una real repercusión sobre el trabajo final del Tribunal.

6. Aseguramiento y Mejora de la Calidad

"Los logros de una organización son el resultado del esfuerzo combinado de cada individuo" *(Vince Lombardi)*

Si la organización es un conjunto de actividades interrelacionadas mediante las cuales se persigue la consecución de un fin, podemos decir que el éxito de la gestión se apoya en el aseguramiento del nivel de calidad de sus procesos.

Ahora bien, existe un aspecto sustancial de radical importancia a la hora de hablar de una gestión de calidad en la administración de justicia, y ésta es la organización jurídica previa que le da legitimidad. La administración de justicia no puede ejercer poderes que no le hayan sido previamente asignados, es una consecuencia de disposiciones jurídicas que anteceden a toda la actividad.

Y como esto es así, el Tribunal Oral Penal debe moverse dentro del campo acotado de funciones que le han sido adjudicadas porque más allá de éste, sus actuaciones estarán viciadas desde el punto de vista del derecho y pueden ser anuladas a instancias de los particulares. Como nos encontramos obligados a seguir un procedimiento previamente establecido en las leyes, es a través del análisis de estos procedimientos, la agrupación de las actividades comunes a ellos y su simplificación que se procura avanzar en el aseguramiento de la calidad del servicio.

6.1. Procesos Principales

El Tribunal se encuentra organizado en tres grandes áreas de trabajo, la primera es el área de ingreso y egreso de la documentación, la segunda el área de despacho y la tercera el área de dirección de la organización. Ésta última está compuesta por los tres jueces que toman las decisiones de distribución del personal y de tareas, presiden los debates conforme el orden de asignación de causas del Tribunal y elaboran los fundamentos de sus Sentencias; asimismo el Presidente de trámite es quien firma el despacho diario y evacúa las consultas del personal respecto a los proveídos.

El área de despacho es donde se produce la mayor producción escrita que hace al trámite de los expedientes que son elevados a juicio, se integra por tres procesos que cumplen funciones bien diferenciadas. El proceso de la Secretaría Actuarial en donde se realiza el registro de la información relevante de todos los expedientes, por allí pasan todos los expedientes y documentación que ingresan al Tribunal como también todos los expedientes en los que se realiza una actuación; además posee bajo su órbita el control de las causas con Suspensión de Juicio a Prueba y Condenas en Suspenso de las que se realiza un seguimiento de las reglas de conducta impuestas al imputado y el control del registro de firma de los imputados a los que se les impuso la obligación de comparecer periódicamente ante la dependencia en razón de una libertad concedida.

El proceso de la Secretaría Relatora a la cual se asignan todas las cuestiones que deben ser resueltas por el Tribunal a través de una Resolución, principalmente planteos de nulidad e incidentes de cese de prisión o excarcelación, a su vez maneja las solicitudes de las personas privadas de libertad cuya Sentencia se encuentre con Recurso de Casación ante el Superior Tribunal -éstas se tramitan bajo carátulas provisoria porque el expediente principal se eleva para el trámite del recurso-, lleva el inventario de los elementos secuestrados que se encuentran en el depósito del Tribunal, realiza las Sentencias de prescripción de la acción penal por el transcurso del tiempo y posee bajo su órbita la realización de la Citación a Juicio que constituye la primer actuación que realiza un Tribunal de Juicio ante una causa elevada por los juzgados de instrucción y es a través de la cual se efectúan los controles de fondo y forma de procedencia de la radicación de la causa en la dependencia y se cita a las partes al ofrecimiento de pruebas.

El proceso de las Prosecretarias está compuesto por tres oficinas donde cada una corresponde a la vocalía de un juez que va a ser el presidente de los debates que realicen. Son las responsables de admitir las pruebas ofrecidas por las partes, organizan y fijan las fechas de audiencias de debate, de suspensión de juicio de prueba y de conciliación, según corresponda; efectúan las resoluciones y parte resolutiva de las Sentencias que surjan como resultado de las audiencias, el Prosecretario confecciona el Acta de Debate o Audiencia; además tienen a su cargo la confección de la resolución que concede o rechaza el recurso de Casación y la ejecución de las Sentencias cuando éstas adquieren firmeza (cómputo de pena, comunicaciones, decomiso de elementos, remisión del Legajo al Juzgado de Ejecución), además de cualquier trámite que puedan demandar los expedientes radicados en el Tribunal.

El área de ingreso y egreso de la documentación posee dos grandes procesos que son los que se encuentran bajo la implementación formal del Sistema de Gestión de Calidad y que recientemente han obtenido la certificación en Normas ISO 9001:2015 por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación. El proceso de ventanilla a través del cual ingresa la documentación al Tribunal oficios, notas, informes, solicitudes, elementos, etc.- a partir de donde se distribuye en las Prosecretarías conforme al expediente al que corresponda, también realiza el libramiento de cédulas que se diligencian a través de la Oficina de Notificaciones del Poder Judicial, confecciona los informes requeridos sobre expedientes que no se encuentran actualmente en el organismo y realiza la atención al público en general -abogados, imputados, testigos, otros organismos, etc.- de manera personal y telefónica, debiendo evacuar sus consultas o derivar al área que corresponda; asimismo realiza todas las notificaciones ordenadas en los expedientes a los distintos organismos del Poder Judicial como fiscalías, defensorías, asesorías, juzgados, entre otros. Y el proceso de mesa de entradas y salidas que recibe y registra el ingreso de todos los expedientes elevados a juicio, previo control de los requisitos de forma; recibe el despacho diario para el registro de las resoluciones y sentencias, prepara los oficios para su diligenciamiento; confecciona la estadística mensual del Tribunal y realiza los pedidos de insumos a Suministro.

Creemos que, si bien existe un enfoque en procesos que resulta útil para comprender las distintas áreas y tareas que se desarrollan, esto no significa que cada proceso funciona de manera independiente sino que, al contrario, un proceso influye en el otro como un antecesor marca el camino de su sucesor, y es en definitiva, el producto final de todo el trabajo del Tribunal lo que se refleja en la satisfacción del usuario externo. Sin embargo, dentro de cada proceso podemos identificar los usuarios internos de cada uno y que a su vez son proveedores entre sí; del proceso de ingreso y egreso de documentación son usuarios internos las áreas que componen lo que denominamos despacho, a su vez estos son proveedores en relación a la documentación que egresa del Tribunal; respecto al área de dirección también podemos decir que las áreas de despacho son proveedores y a la vez usuarios. Este flujo de información en la relación de las áreas del Tribunal se entiende con mayor detalle en el diagrama de procesos expuesto en el punto anterior.

Al entender la interrelación de los procesos se establece un sistema de control mutuo entre cada uno de ellos, el trabajo no conforme que se realiza en un proceso va a repercutir en el siguiente, v.gr. si un oficio para notificar a un testigo no es diligenciado a tiempo por la mesa de salidas, es probable que el testigo no comparezca a la audiencia fijada por una Prosecretaría.

Las oportunidades de mejoras en general se advierten durante las reuniones que se realizan con todo el personal que compone la dependencia, allí se plantean los inconvenientes que surgen en los procesos y las demoras innecesarias.

Mejoras implementadas a través de propuestas en reuniones de un proceso a otro:

⇒ Inclusión de las partes que deben ser notificadas al final de cada resolución que se elabora en el proceso de despacho, para facilitar y evitar errores en las notificaciones que se realizan por el área de mostrador.

⇒ Incorporación en el decreto de citación a juicio que elabora la Secretaría de Relatoría, de la comunicación a las partes de la posibilidad de solicitar una Suspensión de Juicio a Prueba para ahorrar a las Prosecretarias el control que implica evaluar la factibilidad de su aplicación.

⇒ La realización del examen mental obligatorio del art. 75 del C.P.P. durante la citación a juicio que ahorra ese control a las Prosecretarias.

⇒ Control por parte de la mesa de entradas respecto a las causas conexas al dar ingreso una causa nueva, genera que las acumulaciones se hagan desde un inicio y evita el pase de expedientes entre secretarias.

⇒ Registro y control de los elementos secuestrados en la mesa de entradas, lo que facilita la labor del personal que debe realizar la citación a juicio.

6.2. Proceso Apoyo

Los procesos de apoyo son aquellos que conforman las áreas del Poder Judicial previstas para proveer a todas las dependencias de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades diarias, como infraestructura, equipo informático e insumos materiales. Los pedidos son efectuados por el responsable del proceso vía correo electrónico o través del Sistema SIGA (según esté habilitado) y conforme los recursos necesarios, a partir del cual se realiza un análisis de los requerimientos, es el responsable de atenderlos conforme la normativa el que analiza, verifica el stock y ajusta los pedidos a las políticas institucionales.

La solicitud así depurada es sometida a un análisis normativo, presupuestario, financiero, de oportunidad y de mercado, requiriendo de la autorización pertinente para iniciar la compra, conforme Acuerdo N° 27/2013 Punto 19° y sus modificatorias. Si esta es aprobada, se procede a la reserva del crédito necesario para efectivizarla. La gestión de compras está a cargo de la Dirección General de Administración a través del Departamento. de Licitaciones y Compras, quienes desarrollan los procedimientos de adquisición, de acuerdo con las normativas vigentes (RAF, Ley de Obras Públicas). Los principales criterios de selección en esta actividad de acuerdo con los mecanismos administrativos que correspondan son: compra directa, en casos excepcionales; concurso de precios y licitación pública o privada.

La solicitud de servicios informáticos se realiza a la Dirección de Informática, quien realiza las actividades de mantenimiento y definición del parque informático de los distintos procesos, en función de las necesidades reales de uso y de su adaptación a las normas de hardware y software del Estado Nacional, y desarrollando software específico en algunos casos, a través de los técnicos especializados. La Dirección General Informática cuenta con mesas de ayuda tanto para los requerimientos de software como de hardware.

La identificación, protección y almacenamiento de los expedientes se realiza a través del Sistema IURIX que es el sistema informático que utilizan todas las unidades judiciales, cuyo resguardo, seguimiento y control también se encuentra bajo la órbita de la Dirección de Informática que prevé una mesa de ayuda respecto a los inconvenientes, dudas o sugerencias que puedan surgir en su implementación a través de la línea de Asistencia al Usuario por la se canalizan todos las necesidades de los usuarios de la Dirección de Informática. A su vez cada usuario del sistema IURIX, que equivale a cada personal, posee un acceso personal con usuario y contraseña, que le son asignados de forma confidencial a su ingreso, y que es el registra toda la actividad de ese usuario dentro del sistema.

Para conocer el usuario que realizó una determinada actuación, la modificó o incluso la firmó, basta con mirar la auditoria que posee cada actuación y que se encuentra disponible para cualquier usuario. Desde luego que, a los expedientes en sistema que corresponden al Tribunal, únicamente puede acceder el personal de la unidad, ya que si, por algún motivo, alguno se traslada a otra unidad, su acceso al sistema es modificado por la Dirección de Informática.

Para la provisión de mobiliario y adaptaciones del lugar de trabajo contamos con la Dirección de Arquitectura y Mantenimiento. Las solicitudes se realizan vía mail, a partir del cual el área determina el tipo de intervención que se llevara a cabo y realiza la derivación correspondiente.

Respecto a los insumos de papel, tonner para impresoras, artículos de librería en general y de limpieza, los pedidos se realizan a la Dirección de Suministro del Poder Judicial a través del Sistema SIGA y conforme al stock necesario para el funcionamiento del Tribunal. En caso de emergencia o de requerirse algún insumo que no sea regularmente provisto por el área de suministro, la dependencia cuenta con una Caja Chica asignada por Acuerdo por el Superior Tribunal, cuyo responsable es el presidente de trámite; la misma se utiliza para gastos extraordinarios y su rendición se realiza también a través del Sistema SIGA.

6.3. Procesos Especiales

Esta unidad judicial cuenta con diversas formas de reguardo de la información que se fueron creando por medio de la utilización de registros, que en algunos casos están en soporte digital únicamente y otros en soporte papel que se almacenan por determinados períodos de tiempo.

Uno de los principales registros que realiza el Tribunal es el de las causas que ingresan que se encuentra a cargo de la Secretaria Actuaria y posee la particularidad de ser una base de datos que contiene los datos de todos los expedientes que alguna vez se radicaron en el Tribunal, aunque ya no se encuentren actualmente en la dependencia.

Dentro de la mesa de entradas y salidas contamos con una Planilla de Asignación de Causas donde se cargan los expedientes nuevos con el número interno que se le asigna y la Prosecretaría a la que corresponde; Protocolos de Resoluciones y Sentencias y un Cuaderno de Cédulas que lo maneja el proceso de ventanilla y por medio del cual se le asigna número a las cédulas y se registra su devolución por la Oficina de Notificaciones.

A su vez cada Prosecretaría lleva un registro de las causas que posee en trámite para debate; de las causas elevadas al Superior Tribunal de Justicia para tramitar el Recurso de Casación; de las causas remitidas al Juzgado de Ejecución de Condena; de las causas que se encuentran en condiciones de enviar a la Dirección General de Archivo en el próximo turno.

Se realiza un registro de los expedientes que poseen armas y vehículos secuestrados, como así también de aquellos que poseen personas detenidas.

Nuevas formas de registro

A raíz de los objetivos planteados, hemos encontrado oportunidades de mejora en la registración y es así que implementamos:

⇒ Planilla Excel para registrar oficios diligenciados, que contiene el número de oficio, expediente al que corresponde, organismo al que va dirigido, fecha de creación y fecha de diligenciamiento. Eliminamos el cuaderno de oficios, es decir el soporte papel y realizamos un back Up de esta planilla de forma mensual. Aclarando que es una planilla que se renueva de manera anual.

⇒ Planilla Excel para registrar las sentencias dictadas, que contiene número y tipo de sentencia, expediente al que corresponde y fecha de emisión. Eliminamos el almacenamiento en soporte papel de los números de sentencias. Aclarando que de esta planilla no se realiza back Up porque los datos de sentencias pueden también extraerse del sistema IURIX en caso de emergencia y es una planilla que se renueva en forma anual.

⇒ Planilla Excel unificada de los elementos secuestrados en depósito del Tribunal, se encuentra disponible para todo el personal a fin de realizar consultas. No obstante ello, de las nuevas causas ingresadas también se tiene registro en el sistema IURIX de los elementos secuestrados.

6.4. Aseguramiento de Calidad

Se ha arraigado, como una metodología de trabajo, la utilización de la Planilla de Acciones Correctivas para registrar los desvíos que se producen en la labor diaria. Ésta se encuentra disponible para todo el personal en una carpeta compartida del Tribunal y desde donde puede ser revisada y modificada por todos.

La Planilla de Acciones Correctivas se utiliza para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir que no vuelvan a ocurrir, con base en: Revisar las no conformidades (incluyendo quejas de los usuarios); determinar las causas de no conformidad; evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir; determinar e implantar las acciones necesarias; registrar los resultados de las acciones dispuestas y revisar las acciones correctivas determinadas. Es un sistema de registro que también funciona como colaboración y contralor entre los compañeros de trabajo, ya que cada vez que se advierte una falencia que debió haber sido evitada por un proceso anterior se asienta en la Planilla y se comunica al compañero responsable del proceso sobre desvío generado y se plantean acciones correctivas tendientes a evitar que se vuelva a producir.

Respecto a los desvíos reiterativos en un determinado proceso o que se originan en una misma causa raíz, se compaginan y agrupan para ser tratados con el Presidente de trámite a fin de buscar una solución de fondo que pueda ser implementada y que esté al alcance del Tribunal.

También se utiliza la Planilla de Gestión de Riesgos para eliminar las causas de no conformidades potenciales previniendo su ocurrencia. Esto se realiza determinando las no conformidades potenciales y sus causas; evaluando la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades; describiendo e implantando las acciones necesarias y registrando los resultados de las acciones dispuestas.

6.5. Proveedores

Anualmente se realiza una Evaluación de Proveedores que incluye a la Dirección de Informática, a la Dirección de Arquitectura Mantenimiento e Intendencia y al Departamento de Suministros y Bienes Patrimoniales del Poder Judicial, indicándose las calificaciones que determina cada proceso para su evaluación.

A través del formulario SIP-01-TP2-RE-04 se califica con mala, regular, buena, muy buena y excelente la atención, el tiempo de entrega del producto o servicio, calidad del producto o servicio y tiempo de respuesta.

Respecto a la Dirección de Informática se califican la atención al usuario, el soporte técnico en general, el soporte técnico de telefonía y la mesa de ayuda IURIX. En la Dirección de Arquitectura encontramos tres secciones de servicio, por un lado las obras de arquitectura que pueden ser nuevas o refacciones, por otro lado las tareas de mantenimiento que pueden ser eléctricas, sanitarias, refacción de muebles y cerrajería y por último el área de intendencia. Y en el Departamento de Suministros ingresan también las solicitudes de bienes muebles.

Estos registros completos son conservados por el responsable del proceso y se cargan en la carpeta compartida del Sistema de Gestión para conocimiento y acceso de todos los que lo integran y también son analizados en la reunión de Revisión por la Alta Dirección.

A fin de coordinar de una mejor manera con nuestros sistemas de soporte, durante el transcurso de los primeros meses de este año, hemos realizado un curso de capacitación para el Tribunal con inscripción abierta a otras dependencias. A lo largo de seis módulos se desarrollaron clases dictadas por los responsables de las áreas de soporte que corresponden a la Biblioteca del Poder Judicial, Dirección de Informática, Dirección de Recursos Humanos, departamento de sistema IURIX, Depósito de Elementos Secuestrados, Estadísticas, Área de Recupero de Tasas Judiciales y con la coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad del Poder Judicial.

6.6. Evaluación del Sistema de Calidad

La Alta Dirección es la responsable de monitorear los avances del Sistema de Gestión de Calidad, ésta tarea la realiza con la colaboración de la Comisión de Calidad que es quien, a través de información que le remite el Equipo de Calidad, realiza un análisis respecto a los hallazgos detectados y que requieren de una revisión especial.

Como unidad implementadora del Sistema, tenemos la responsabilidad de detectar, registrar, tratar y verificar cualquier acción de mejora ante un hallazgo recibido sea cual sea la fuente de la que provenga (autodetección o auditoría interna o externa). A su vez debemos elevar al finalizar el año un informe de gestión por medio del registro SIP-01-TP2-RE-09, por medio del cual ponemos en conocimiento al Equipo de Calidad sobre el resultado obtenido de las encuestas realizadas, resultado de la medición de los objetivos y de las acciones correctivas y gestión de riesgos.

El Equipo de Calidad controlará la eficacia de las acciones correctivas implementadas y el tratamiento adecuado de las no conformidades, elevando informes a la Comisión de Calidad sobre el avance de las soluciones. A su vez realizan sus auditorías internas a las unidades judiciales, previamente a la realización de una auditoría externa, y como máximo una vez por año.

Es el Equipo de Calidad quien elabora el Plan Anual de Auditoria Interna que comprende los procesos internos de todas las áreas organizativas del Poder Judicial que se encuentren implementando calidad. Una vez por año, la Alta Dirección revisa la implementación del sistema de gestión de la calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, para lo cual tendrá su disposición los informes elevados por la Comisión de Calidad y el Equipo de Calidad. En dicha revisión incluirá consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad; la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorias; 7) el desempeño de los proveedores externos; la adecuación de los recursos; la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades; las oportunidades de mejora.

También la Alta Dirección especificará en su revisión las oportunidades de mejora que detecte; cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad y las necesidades de recursos. Lo que se registrará en un Acta de Revisión por la Dirección SGC-PG-05-RE-07 y comunicado a las unidades judiciales.

7. Impacto en el entorno físico y social

Estamos convencidos que para lograr afianzarnos como un servicio sólido que genere confianza en la sociedad y, aunque se presenten dificultades para apreciar objetivamente el panorama en que nos encontramos inmersos, se torna imprescindible abordar el proceso de cambio rompiendo estructuras mentales para lograr comprender que podemos pensar en un cliente de la justicia que reclama un servicio de justicia cuya prestación tenemos la obligación de dar hacia la sociedad de la manera más competitiva posible.

7.1. Ética en la Gestión

Se promueve la participación de todos en la evaluación de tareas, en los planes de capacitación permanente que otorga el Poder Judicial a través de las distintas unidades, en la elaboración de los perfiles de puestos, así como también en la capacitación e implementación de las Normas de Calidad ISO 9001-2015, trabajando continuamente en la mejora de los objetivos plasmados en el Manual de Calidad del Poder Judicial que se encuentra al acceso de todos.

Embarcados con este objetivo, se elaboraron guías de buenas prácticas de trabajo que van más allá de la limitación a la tarea asignada, con el destaque en que no son lineamientos dados por quienes dirigen la unidad sino que fueron ideados por el mismo equipo de trabajo que pretende aplicarlas. Así es que todo el personal estimó desarrollar actitudes proactivas basadas en las siguientes características que van más allá del marco regulatorio aplicable, sobre la base de principios éticos y de buena praxis conductual para toda actividad:

- ⇒ creatividad para evitar la burocracia;
- ⇒ agilizar a través de la utilización de las herramientas tecnológicas;
- ⇒ transformar las ideas en acciones;
- ⇒ buscar nuevas oportunidades;
- ⇒ crear cambios positivos;
- ⇒ organizar el lugar de trabajo;
- ⇒ anticipar, prevenir y resolver problemas;
- ⇒ visualizar el objetivo y su finalidad para ser consciente de lo que se está haciendo;
- ⇒ perseverar y ser flexibles;
- ⇒ ser responsables de los actos;
- ⇒ ser libres de la propia conducta;
- ⇒ ser positivos; y
- ⇒ no limitarse a cumplir órdenes o desempeñar las funciones sin conocer la motivación.

7.2. Difusión y Promoción de la Cultura de la Calidad e Inclusión

Desde el Tribunal se difunde la promoción de una cultura de calidad hacia la comunidad a través de:

⇒ publicación de la Política de Calidad elaborada por la Alta Dirección;

⇒ exhibición de la certificación obtenida para el proceso de atención y recepción de documentación;

⇒ exhibición de la certificación obtenida para el proceso de atención y recepción de documentación;

Asimismo, a través del Área de Capacitación del Superior Tribunal de Justicia, se llevan adelante cursos, jornadas y acciones tendientes a capacitar a los agentes judiciales, magistrados y funcionarios en materia de inclusión.

Para garantizar el acceso a justicia de las personas con discapacidad motora, teniendo la dificultad de que las oficinas del Tribunal se encuentran en un primer piso al que únicamente se accede por escaleras, permanentemente se encuentra en la puerta del edificio un personal de seguridad que al advertir la imposibilidad de un ciudadano de acceder a la dependencia, comunica al personal de ventanilla para que éste pueda dirigirse hacia la persona a consultar sobre sus requerimientos. Además, para los casos de realización de juicios en que deban comparecer personas con esta discapacidad, se cuenta con una sala de debates en la planta baja del edificio.

En lo que respecta a la tramitación de los expedientes y a la atención al público, todo el personal observa la aplicación de las "100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad", el respeta a la identidad de género por las personas que utilicen un nombre de pila distinto al consignado en su documento nacional de identidad (art. 12 de la Ley 26.743), tanto en el trato directo al usuario como en el proceso de elaboración de las resoluciones, como así también el respeto a la libertad religiosa y cultural de las personas, flexibilizándose para los testigos el juramento de decir verdad.

7.3. Preservación del Medio Ambiente

En cuanto a la preservación del medio ambiente, el Tribunal estableció reglas de control de la utilización de la electricidad, se colocaron carteles en los pasillos en donde se recomienda reducir a lo estrictamente necesario el consumo de energía eléctrica, conforme a los lineamientos dados por el Superior Tribunal de Justicia por Acuerdo N° 25/15 a través del cual se adhiere al Decreto del Poder Ejecutivo Provincial N° 1312 de fecha 1° de junio de 2015 para adoptar medidas tendientes al uso restrictivo de la energía eléctrica.

Asimismo, todo el personal debe apagar las luces, computadoras, impresoras y aire acondicionado antes de retirarse y utilizar solo lo necesario cuando se trabaja fuera del horario de atención al público. En general, se mantienen apagadas las luces de los pasillos ya que la luz natural ingresa durante el día y de las salas de debate cuando no están en uso. Se procura reducir la utilización de papel dentro de los límites del marco normativo, en razón a que el Poder Judicial de Corrientes maneja expedientes en soporte material además del virtual.

MEDIDAS ADOPTADAS PARA REDUCIR EL USO DE PAPEL:

- ⇒ se redujo la impresión de copias de las cédulas libradas por el Tribunal y desde el año 2018 no se imprime la copia que se agregaba al expediente, dejándose solamente una constancia del número asignado a la cédula;
- ⇒ ya no se facilitan copias impresas a los profesionales o particulares, se les solicita que traigan un pendrive o faciliten un correo electrónico a donde se les envía la resolución que necesiten, exceptuando los casos en que solicitan la copia certificada y abonan las tasas correspondientes.
- ⇒ los movimientos diarios de los expedientes, que llevan una impresión por organismo al que se remite, se almacenan en una carpeta durante un año y al finalizar el año de guarda se vuelve a utilizar la hoja para imprimir los movimientos en su reverso;
- ⇒ todos los registros particulares del Tribunal se llevan en soporte virtual y se evita su impresión compartiendo los documentos en las carpetas compartidas que tiene habilitada la unidad.

7.4. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Es un compromiso de todo el personal cuidar los aspectos mínimos de limpieza y de higiene, no obstante lo cual contamos con dos ordenanzas que tienen entre sus funciones realizar la limpieza diaria de las oficinas de la dependencia y de los lugares comunes.

El Departamento de Suministro nos provee mensualmente de los elementos mínimos de limpieza y en caso de requerir alguno en particular contamos con el recurso de la Caja Chica. También contamos con un office con heladera para los refrigerios, como así también con dos dispenser de agua fría y caliente. Por otra parte, cada proceso de la unidad cuenta con una oficina o despacho independiente y uno para cada Juez, lo cual mejora la organización personal de cada uno de los miembros del equipo.

Además, con la Caja Chica del Tribunal, se prevé la compra de insumos esenciales para contar con un botiquín de primeros auxilios y anualmente se solicita la colocación de la vacuna antigripal a todo el personal que lo desee a través del Ministerio de Salud de la provincia.

8. Resultados de la Gestión de Calidad

Nuestro lema: *"medir para mejorar"*

8.1. Resultados Obtenidos en la Satisfacción de los Usuarios

Sabiendo que una organización difícilmente podrá alcanzar sus objetivos si el servicio que brinda no se conecta con las necesidades y expectativas del consumidor, durante los meses de junio a agosto de cada año se realiza la encuesta de satisfacción del usuario, la que actualmente se encuentra en curso este año, habiendo mejorado la metodología implementando una tablet para su contestación y almacenamiento de la información en soporte digital:

Usuarios externos:

⇒ justiciables (personas a quienes se les imputa la comisión de un delito), víctimas y familiares de las víctimas de los hechos investigados;

⇒ profesionales que intervienen en las causas, ya sea como abogados defensores, abogados querellantes, abogados patrocinantes e incluso los peritos que no integran el Poder Judicial y que pueden ser propuestos por las partes;

⇒ testigos;

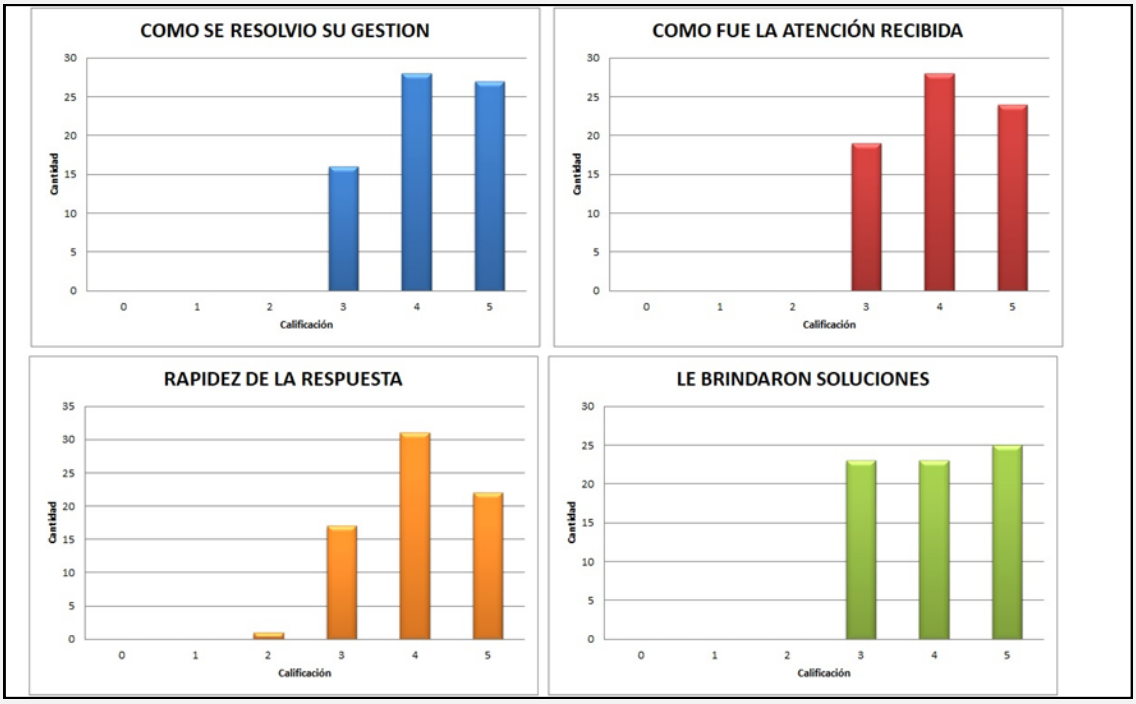
⇒ organismos públicos como escuelas, iglesias, Servicio Penitenciario, Ministerios del gobierno nacional y provincial, Municipalidad de la Ciudad, Policía de la Provincia y de otras provincias, Policía Federal, Registros del Estado Civil y Capacidad de las Personas, de la Propiedad Inmueble, del Automotor y Nacional de Armas, por mencionar algunos;

⇒ organismos privados como nosocomios, colegios, bancos, entre otros; y

⇒ todas las demás dependencias del Poder Judicial de Corrientes como ser Defensorías Oficiales, Fiscalías, Asesorías de Menores, Juzgados de Instrucción, Juzgados de Menores, Juzgados Correccionales, Instituto Médico Forense, Cuerpo de Psicología Forense, entre otras unidades.

Sobre una medición de la población de estos usuarios que se atienen mensualmente en el Tribunal, obtuvimos un resultado base de setenta usuarios que deberíamos encuestar para tomar una muestra que sea representativa de la atención que se realiza diariamente y se confeccionó una encuesta modelo a través del Equipo de Calidad que fue utilizada por todas las unidades implementadoras.

A continuación se adjunta el gráfico de las encuestas realizadas durante los meses de junio a agosto del año 2018:



Donde 0 es insatisfactorio y 5 muy satisfactorio.

De los resultados obtenidos podemos afirmar que la satisfacción del usuario ha alcanzado cuotas de excelencia. No habiéndose utilizado la sección de "comentarios/sugerencias" que facilita la encuesta, salvo para dedicar palabras de ánimo al personal para continúe trabajando en el mismo sentido.

8.2. Resultados Obtenidos en la Mejora del Bienestar, la Satisfacción, el Desarrollo, el Compromiso y el Reconocimiento del Personal

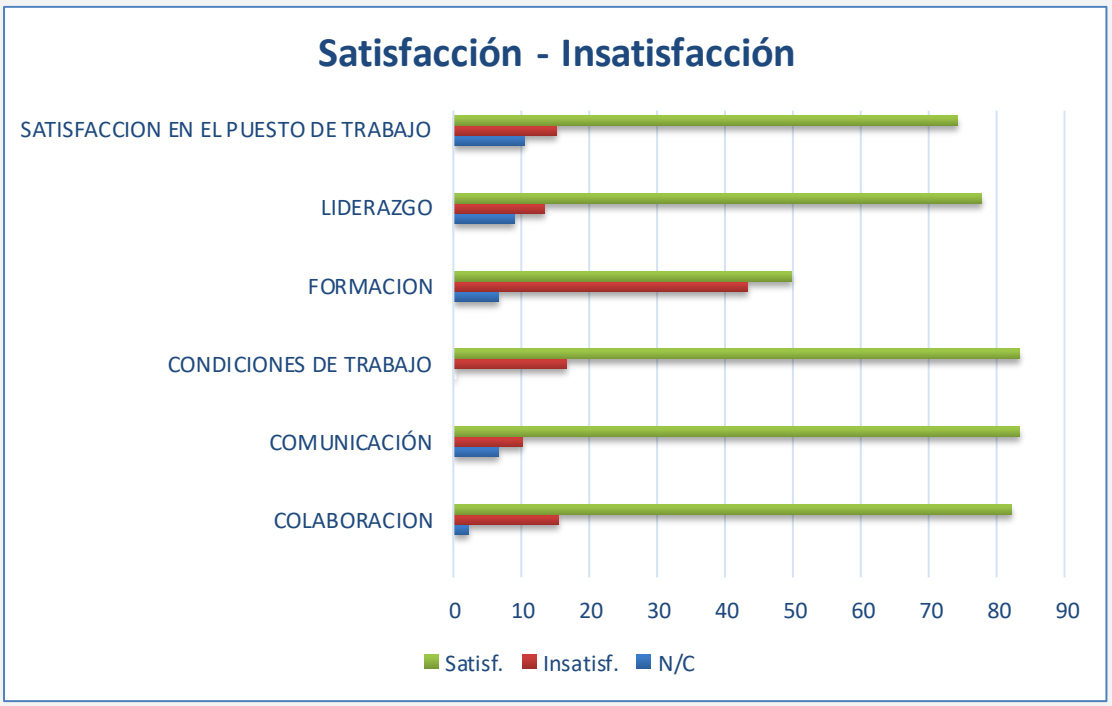
El compromiso del personal con el Sistema de Gestión de Calidad solo puede ser logrado a través una proyección de calidad que va desde la dirección hasta los administrativos, determinando el clima organizacional en el que se logrará la misión del Tribunal.

En lo que respecta a la satisfacción y reconocimiento al personal, éste depende de la Dirección de Personal y Licencias en donde se registran los puntajes, cursos, capacitaciones y asistencias de cada integrante del Poder Judicial en su Legajo Personal. La calificación anual es realizada por la Secretaria Actuaria de cada dependencia, y se efectúa a través de un formulario que es provisto por la Dirección de Personal en donde se evalúa la conducta como disciplina, educación evidenciada en el trato diario y adecuada presentación al vestir; la asistencia y puntualidad donde se consideran las licencias, inasistencias y tardanzas; la eficiencia, entendida ésta como capacidad del agente para resolver los problemas que se le presentan diariamente y la forma en que los soluciona, como así también el desempeño de sus tareas habituales, el trato personal, habilidad en la comunicación con el público, superiores y compañero; la motivación como responsabilidad, dedicación y preocupación en el cumplimiento de sus tareas y el espíritu de colaboración a través de la cooperación y disposición espontánea para colaborar en otras tareas además de las tareas asignadas.

Esta evaluación, para la que además se otorgan pautas objetivas para calificar ciertos ítems, como ser el de conducta y el de asistencia y puntualidad, es remitida a la Dirección de Personal del Poder Judicial para su registro en el Legajo Personal.

El ascenso de los empleados se realiza conforme a las vacantes disponibles en todo el Poder Judicial, asignándose los cargos a la dependencia que tenga en condiciones de ascenso a un personal; estas condiciones de ascenso se rigen por el puntaje acumulado por el empleado, el que se integra con la antigüedad, la calificación anual que realiza su unidad judicial y los cursos realizados durante el año. Periódicamente el Superior Tribunal de Justicia publica la lista de puntajes y de personal en condiciones de ascender a través de los Acuerdos y conforme a esta lista es el superior jerárquico de la unidad el que propone el ascenso de la persona a su cargo.

Encuesta de clima laboral: es realizada anualmente, en el 2018 se encontraba a cargo del Equipo de Calidad y este año ha pasado a la órbita de la Dirección de Recursos Humanos del Poder Judicial y actualmente se encuentra en curso de realización a través de la página del Poder Judicial, por lo que ahora se completa de manera on line y los datos son almacenados directamente por la Alta Dirección e informados a los responsables de cada unidad judicial.

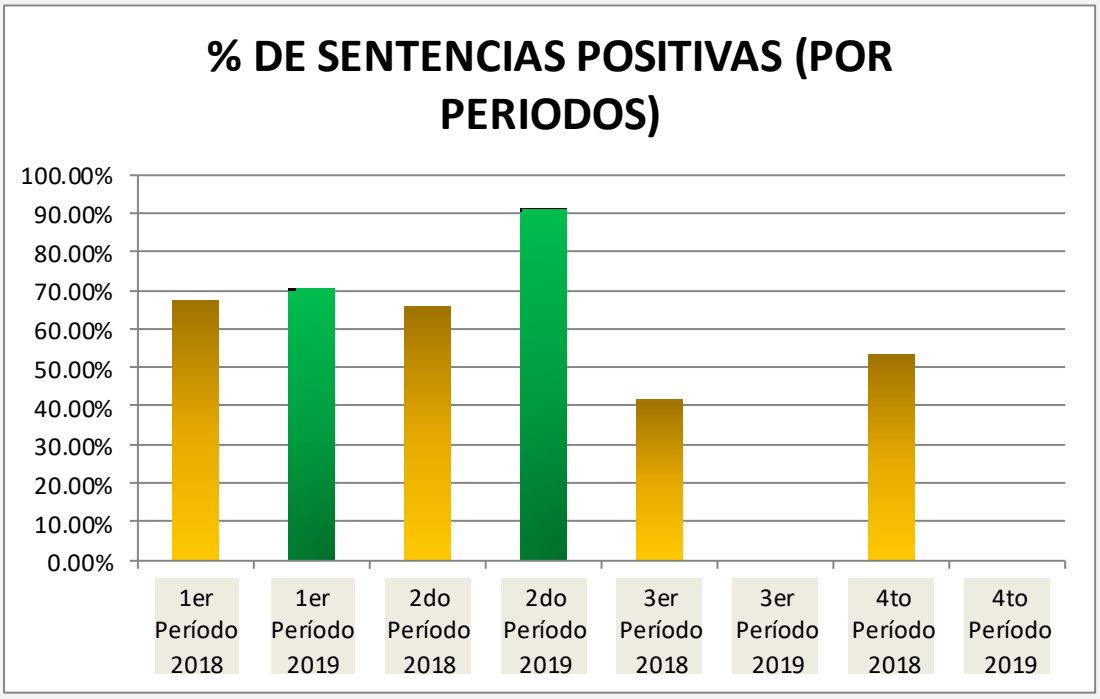


Resultado de la encuesta realizada en 2018.

8.3. Resultados Operativos en los Procesos Principales, de Apoyo y en la Calidad de los Proveedores

Objetivo de la mesa de salidas: reducir el tiempo de demora mayor a 24hs en el diligenciamiento de los oficios provenientes de despacho, tiempo que se toma desde la firma del oficio en el Sistema IURIX y su recepción en Libro de Oficios, tratando de alcanzar la reducción en un 50% estableciéndose una medición mensual.

Objetivo de despacho: aumentar el número de sentencias positivas en un 10% sin disminuir el total de sentencias dictadas. Se tomó como relación el número de sentencias dictadas durante el año pasado. Se presenta el gráfico del estado actual, ya que la medición es semestral y se inició a principios de este año:



La utilización de la planilla de gestión de riesgos resulta una herramienta fundamental en el proceso de planificación global de la prevención de riesgos que pueden afectar a todo el organismo en su funcionamiento, en este sentido se puede mencionar el protocolo elaborado para la custodia de los magistrados durante la jornada laboral, la rotación de personal en caso de ausencia o licencia de uno o varios, las previsiones en cuanto a la falta de suministro de insumos, energía eléctrica y falla del Sistema Iurix.

PLANILLA RIESGOS DE LA ORGANIZACIÓN

Poder Judicial de la Provincia de Corrientes

SGC-PG-06-RE-03

PROCESO / AREA	COD DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AREA RESPONSABLE	PARTES INTERESADAS	REQUISITO AFECTADO	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PLAN DE MANEJO DEL RIESGO			
										ACCIONES	FRECUENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL	OBSERVACIONES
	R01	CORTE DE SUMINISTRO ELECTRICO	Direccion de Arquitectura y Mantenimiento	Usuarios Externos Usuarios Internos	8 Operación	Media	Severo	Alto	**Control Preventivo** - La Direccion de Arquitectura y Mantenimiento realiza controles semanales del estado del Generador Eléctrico (Grupo Electrógeno) en los edificios que cuenten con el mismo. Para ello, realiza la puesta en funcionamiento durante 10 a 20 minutos y controla la cantidad de combustible. Cada ocho meses se realiza un Service General que incluye los cambios de filtros y aceite, ademas se verifica el estado general de la Instalacion Electrica.	1- Ante un corte del Suministro Electrico en los edificios que cuentan con grupo electrogeno (Superior Tribunal - Ex Banco - Ex Hotel Bs As - Tribunales - Casa Lagraña - TICS), automáticamente se realiza la transferencia de energía, estos grupos electrógenos cuentan con un tablero de tranferencia automatico. En todos los casos se seguirá trabajando con la energia acumulada dentro de la UPS hasta su agotamiento. 2- La Atención al Público se realizará en forma ordenada, explicando la situación y dando lugar a los expedientes que puedan ser localizados sin hacer uso del sistema informatico. 3- En el caso que el corte de energia eléctrica sea prolongado y haya inconvenientes para la puesta en marcha del generador electrico o se agote la energía acumulada en las UPS, se actuará conforme a lo disponga el responsable de la Unidad Judicial.	Mensual	DAMI	
	R02	INTERRUPCION EN EL SISTEMA INFORMATICO IURIX en sus distintas plataformas	Dirección General de Informática	Usuarios Externos Usuarios Internos	8 Operación	Baja	Severo	Alto	**Control preventivo:** -Softvare: La DGI realiza backups periódicos de seguridad -Hardvare: Verificar el correcto funcionamiento de las UPS para poder apagar correctamente los equipos informaticos y no perder información	Se procederá conforme lo establecido en el Anexo del Acuerdo 07/2007	Mensual	DGI	
	R03	Falta de suministros, materiales y herramientas para ejecutar las funciones asignadas.	DGA Dpto. de Suministros y Bienes Patrimoniales	Personal del PJ	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Baja	Media	Alto	**Control Preventivo:** -Mensualmente cada dependencia realiza el pedido de insumos al Dpto. de Suministros basándose Stock mínimo considerado para la unidad	Realizar compras por caja chica en caso que el Dpto. de Suministros no cuente con el insumo.	Mensual	Responsable de la Unidad Judicial	
	R08	Falta de Personal para llevar a cabo los procesos	Dir. De Personal y Licencias Superior Tribunal de Justicia	Trabajadores Usuarios externos Usuarios Internos Alta Dirección	7.1. Recursos	Probable	Severo	#¡VALOR!	Control detectivo: Cada dependencia realiza el pedido de personal de acuerdo con las necesidades que surjan de los resultados de la gestion de procesos. Control preventivo: la Dir. De Personal y Licencias mantiene un registro de dotación del personal en donde se verifican las dotaciones actuales contra la dotación ópima de la dependencia	Realizar un análisis de las demandas de las distintas dependencias y los procesos de las mismas a fin de asegurar la asignación de recursos suficientes para el desarrollo de los mismos.	Mensual	Dir. De Personal y Licencias Superior Tribunal de Justicia	

También se implementó una planilla de desvíos "Planilla de Acciones Correctivas" que se encuentra disposición de todo el personal y puede ser completada por quien protagonice un desvío en el proceso, ésta se utiliza no solo para consignar las posibles soluciones dadas sino más bien para advertir la reiteración de problemas que tengan origen en una misma causa raíz.

N° Hallazgo	Descripción del Desvio *(Describir con claridad cual es el desvio / problema identificado)*	FUENTE *(De donde proviene del hallazgo? cliente interno, cliente externo, auto detección, auditoria externa, auditoria interna)*	TIPO DE HALLAZGO	Fecha Detección	Corrección Inmediata *(si el problema es real ¿que acción se tomo en el momento para solucionarlo?)*	Análisis Causa Raíz *(Describir cual es la causa que origino el problema)*	Descripción de la Acción Aplicada	Fecha Planeada de Aplicación	Fecha Verificación Aplicación	Verificado por *(Quien verifico la implementación de la acción)*	Resultado *(Describir que resultados se obtuvieron al cabo de la aplicación y verificación)*	Notas
1	Se advirtió un sobre registro en la planilla de acciones correctivas. El personal la utiliza para desvíos insignificantes que no afectan realmente al desempeño laboral diario	Auto Detección	No aplica	11-mar-19	No aplica	No hubo una capacitación o explicación clara sobre cómo y cuando utilizar la planilla	Se realizó un instructivo sobre la utilización de la planilla y se remitió vía mail a todo el personal	mar-19	jul-19	Belen Traffano Schilfo	EFICAZ	*En reunión mantenida el 25/04/2019 se retransmitió al personal lo explicado en el curso de capacitación del Equipo de Calidad (24/04/19) para el uso de la nueva planilla de acciones correctivas y se remitió a todos el Power Point instructivo. Además se propone la creación de una planilla aparte para faltas de atención del personal.*
2	No se utiliza la planilla de acciones correctivas con la metodología brindada por el Equipo de Calidad	Auditoría interna	Observación	18-mar-19	No aplica	La planilla de acciones correctivas se fue modificando y desconfigurando durante su utilización	Solicitar al equipo de calidad una nueva planilla para restaurar el formato	mar-19	abr-19	Daniela Zuliani	EFICAZ	*El Equipo de Calidad elaboró una nueva planilla de acciones correctivas para todas las unidades judiciales.*
3	Cuerpo "suelto" de un Expte de la ProSecretaría 2, que Mesa de Entradas pasó a ProSecretaría 1.	Auto Detección	No aplica	30-may-19	No aplica	Faltaba control por parte de la ProSecretaría al devolver el Expte a la Secretaría que corresponde; y falta de control por parte de la ProSecretaria a que recibe el Expte que [illegible]	Se solicita a Mesa de Entradas y las ProSecretarías realizar un mayor control a la hora de devolver/recibir los Exptes.	may-19	nov-19		PENDIENTE	
4	Servicio no brindado en tiempo	Auto Detección	No aplica	13-may-19	Se advierte a superiores PARA INTIMACION INMEDIATA	La unidad no cuenta con servicio de alarmas de egresos / devoluciones de actuaciones	Se pide colaboracion a iurix informatica para detectar con el sistema retardos en devolucion de expedientes	may-19	nov-19		PENDIENTE	*Se espera respuesta de informatica para instalacion en iurix*

Con todo el personal comprometido e inserto en el Sistema de Gestión de Calidad, se puede garantizar una mirada del servicio de justicia como una prestación que debe brindarse de la manera más competitiva a un usuario que demanda excelencia; más aun considerando la afectación e injerencia en la vida privada de las personas que puede provocar la intervención del derecho penal sobre un ciudadano.

Esta organización tiene en vías de desarrollo la implementación de las Normas ISO 9001:2015 en los procesos siguientes al que hoy se encuentra certificando, que son los del área de despacho. Para esto ya se realizó una capacitación durante todo el primer semestre del año 2018 al personal afectado con la participación de todo el grupo que hoy se encuentra implicado en el Sistema y que ha sido capacitado el año anterior, para que puedan transmitir su conocimiento y experiencia. En el marco de esta ampliación de la calidad a toda la unidad se han logrado grandes avances en relación a la estandarización de los procesos.

8.4. Resultados Obtenidos de la Responsabilidad Social del Organismo Respecto al Entorno Físico y Social

Actualmente se está utilizando otros medios de comunicación más respetuosos del ambiente, por ejemplo, mediante la realización de las comunicaciones y notificaciones por teléfono, por Whatsapp o mail (eliminando oficios, telegramas y uso de papel). De igual manera, con los abogados de la matrícula se intenta sustituir las comunicaciones en soporte papel por otras digitales (teléfonos, mensajería, mails, etc.), y se solicita que para requerir copia de alguna actuación del expediente sea a través de la proporción de un pendrive o dirección de correo para su envío.

Asimismo, se habilita a los profesionales intervinientes en el expediente a scannear o sacar fotografía de las actuaciones.

El Tribunal cuenta con una dirección de correo oficial a donde puede remitirse cualquier organismo, como también se le proporciona una dirección de mail oficial a cada empleado del Poder Judicial para efectuar las comunicaciones o remisión de información de manera más rápida y ecológica.

Además, actualmente la Dirección de Informática se encuentra trabajando en la implementación de la firma digital para agregar seguridad a las resoluciones que son comunicadas vía correo electrónico y Tribunal es uno de los Organismos que ya cuenta con firma digital para sus magistrados y funcionarios.

La utilización de estos medios alternativos de comunicación y la tendencia a la despapelización de las actuaciones, ha permitido agilizar el trámite de notificaciones y establecer una relación más directa entre los usuarios y el personal, ya que se elimina el intermediario de la policía notificadora o de la Oficina de Notificaciones del Poder Judicial, lográndose un canal de comunicación más fluido y evitándose errores en la transmisión de los mensajes.

Conclusión

Antes de implementar el Sistema de Gestión de Calidad en nuestro Tribunal, cada uno de nosotros nos dedicábamos, a diario, a desarrollar las tareas que se nos habían encomendado como parte de un acto rutinario, sin detenernos a pensar o a analizar el fin último de estas actividades.

Hoy, a poco tiempo de habernos propuesto estos cambios en la forma de realización de nuestra tarea y analizando los progresos que hemos obtenido, estamos convencidos que estamos en el camino correcto para brindar un servicio de Justicia de calidad; entendiendo "calidad" como "hacer bien las cosas, cumpliendo con las expectativas de la sociedad y siendo útil a ella".

Si bien, en nuestra provincia, se señala a nuestros desactualizados ordenamientos procesales como factor clave en la demora y deficiencia del servicio de Justicia, creemos que un buen punto de partida es el cambio en la manera de gestionar. Entender que cada tarea, cada acción tiene una manera más eficaz de ser realizada, perder el miedo a ir más allá del marco normativo que nos guía, pero sobre todo quitar el tabú de que "equivocarse está mal", porque cada desvío puede ser corregido y permite detectar aquellas no conformidades a partir de las que se pueden proponer oportunidades de mejora.

Éste es el camino que nos acerca a brindar un servicio de Justicia de calidad, asegurándole a la sociedad la tutela judicial efectiva de sus derechos.

"La Calidad no es algo que se desea alcanzar; es un camino que hay que recorrer"