
**EXCMA. CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL
EN DOCUMENTOS Y LOCACIONES Y FAMILIA Y
SUCESIONES**

CENTRO JUDICIAL CONCEPCIÓN

Provincia de Tucumán

Premio Nacional a la Calidad en la Justicia 2018

Categorías: Todas

Organismo Postulante: EXCMA. CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL EN DOCUMENTOS Y LOCACIONES Y FLIA Y SUCESIONES DEL CENTRO JUDICIAL CONCEPCIÓN

Organismo de Dependencia: PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE TUCUMAN

Dirección: España 1450

Código Postal: 4146

Localidad: Concepción

Provincia: Tucumán

Titular de la Organización Postulante:

Nombre: Dra. Elda Aguilar de Larry, Dr. Roberto Ramón Santana Alvarado, Dra. María Cecilia Menéndez, Dra. Ana Carolina Cano.

Cargos: Vocales

Teléfono laboral: 03865 – 428600 (Int. 219)

Correo Electrónico: mcmenendeztuc24@hotmail.com

Co-responsables del proyecto: Dr. Roberto Ramón Santana Alvarado (Vocal) y Dra. María Cecilia Menéndez (Vocal)

Evaladoras: Dra. Elda Aguilar de Larry (Vocal) y Dra. Ana Carolina Cano (Vocal).

Jefe de Promotores: Dra. María Amalia Barrionuevo (Secretaria)

Equipo de promotores voluntarios: Alejandro Varela (Prosecretario); Dra. A. Georgina Chapedi (Relatora) y CPN Leonel Díaz (Encargado Auxiliar)

DECLARACION JURADA DEL ORGANISMO POSTULANTE


Concepción, 30 de julio de 2018.

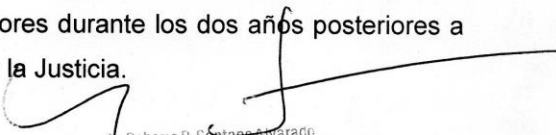
Declaramos bajo juramento que:

La información presentada consta de datos fehacientes y verificables.

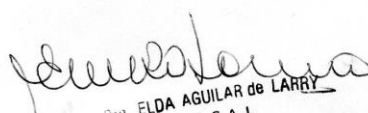
En caso de resultar ganador del Premio, aceptamos el compromiso de dar a conocer públicamente información sobre aspectos primordiales de nuestros sistemas, procesos y logros en materia de Calidad y asumo las siguientes obligaciones:

- elaborar un informe en forma de caso de estudio de no más de ocho carillas de longitud describiendo el desarrollo del proceso de calidad en nuestra organización;
- editar un video institucional para difusión, de entre 20 y 30 minutos de duración, en el que se presente el desarrollo de la implantación del proceso de calidad;
- recibir las visitas de grupos interesados en conocer el proceso de mejora de la Calidad instrumentado;
- promover la inscripción de dos agentes de la organización que hayan intervenido directamente en el proceso, al taller de evaluadores durante los dos años posteriores a la obtención del Premio Nacional a la Calidad en la Justicia.


Dra. ANA CAROLINA CANO
VOCAL
SALA DE FAMILIA Y SUCESIONES
Excm. Cam. Civ. Doc. y Loc., Fam. y Suc.
CENTRO JUDICIAL CONCEPCION


Dr. Roberto R. Santana Alvarado
VOCAL
SALA EN DOC. LOC.
Excm. Cam. Civ. Doc. y Loc. Fam. y Suc.
CENTRO JUDICIAL CONCEPCION


Dra. Maria Cecilia Monsod
VOCAL
SALA EN FAMILIA Y SUCES.
Excm. Cam. Civ. Doc. y Loc. Fam. y Suc.
CENTRO JUDICIAL CONCEPCION


Dra. ELDA AGUILAR de LARRA
VOCAL
SALA en Doc. y Loc.
Excm. Cam. C. Loc. Loc. Fila. y Suc.
CENTRO JUDICIAL CONCEPCION

INDICE GENERAL

| | |
|---|----|
| DECLARACION JURADA | 2 |
| INDICE | 3 |
| INTRODUCCIÓN- RESUMEN DESCRIPTIVO DE LA ORGANIZACIÓN..... | 4 |
| DESARROLLO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN | |
| 1. Criterio: Liderazgo..... | 9 |
| 2. Criterio: Enfoque en el Ciudadano..... | 17 |
| 3. Criterio: Desarrollo del personal..... | 24 |
| 4. Criterio: Información y análisis..... | 33 |
| 5. Criterio: Planificación..... | 39 |
| 6. Criterio: Aseguramiento y mejora de la calidad..... | 46 |
| 7. Criterio: Impacto en el entorno físico y social..... | 64 |
| 8. Criterio: Resultados de la gestión de calidad..... | 70 |
| ANEXO..... | 89 |
| GLOSARIO | |

INTRODUCCION

El Poder Judicial de Tucumán, presidido y representado por la Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán (C.S.J.T.), está organizado, conforme a la Ley Orgánica de Tribunales N° 6238 (L.O.T.) en tres Centros Judiciales: Centro Judicial Capital (C.J.C.); Centro Judicial Monteros (C.J.M.) y Centro Judicial Concepción (C.J.Co.).

La Cámara Civil en Documentos y Locaciones y Familia y Sucesiones, forma parte del C.J.C., ubicado al sur de la Provincia, con asiento en la ciudad de Concepción, Departamento Chicligasta. [\(ver plano de ubicación anexo figura 1y 2\)](#)

Nuestra unidad judicial es una Cámara de Apelaciones, con competencia para conocer de los recursos de apelación interpuestos contra las sentencias de un Juez de grado inferior. Tiene jurisdicción territorial sobre los departamentos: Chicligasta, Río Chico, Juan Bautista Alberdi, La Cocha, Graneros, Tafí del Valle, Famaillá, Simoca y Monteros, al entender en los recursos que se interponen contra las sentencias dictadas por los juzgados de primera instancia del C.J.C. y del C.J.M. Es decir, brinda el servicio de justicia a las personas que viven en diez de los diecisiete departamentos de la Provincia de Tucumán, (344.364 habitantes año 2010). La competencia territorial está determinada en el artículo 89 de la citada ley (L.O.T.).

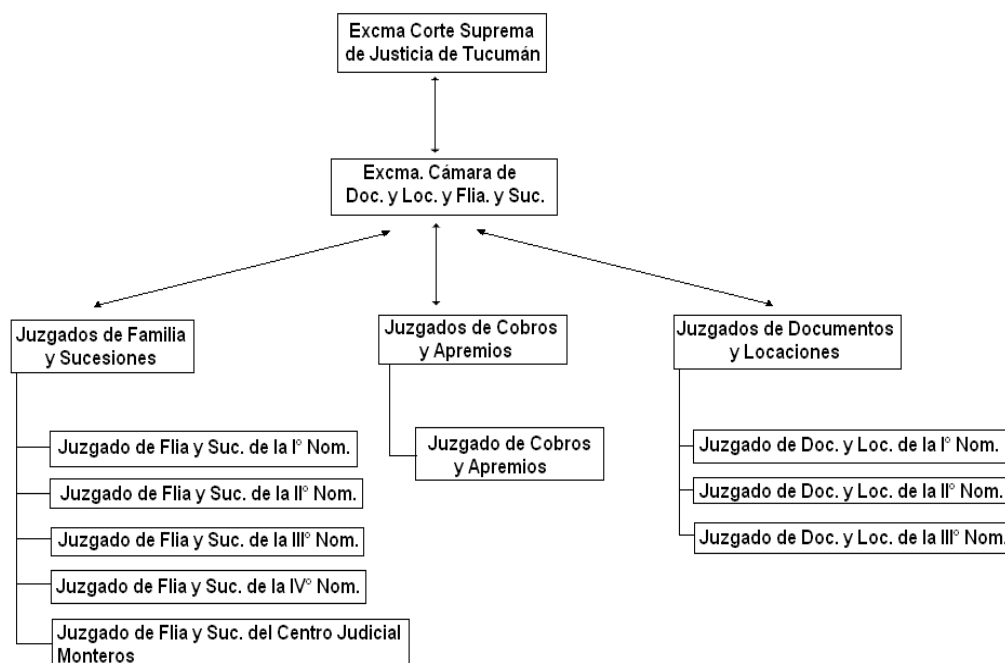
Nuestra Cámara, a su vez, está compuesta por dos Salas, una de Familia y Sucesiones y otra de Documentos y Locaciones, cuya conformación data del año 1989 cuando fue creada por ley N° 5982. La competencia material de cada sala está determinada por la Ley Orgánica de Tribunales (L.O.T.) en sus artículos 50 y 54.

Esta conformación, de característica singular y excepcional de nuestra Cámara, que solo acontece en el C.J.C., permite que los empleados, funcionarios y magistrados que la integramos, sumemos a nuestro quehacer diario el conocimiento específico del fuero de documentos y locaciones, que abarca cuestiones de cobros, cheques, pagarés, letras de cambio y documentos en general, para la tramitación y posterior dictado de sentencias, y las características particulares, específicas y con

connotaciones propias del fuero de familia en el que se ven involucrados conflictos personales y familiares, con directa vinculación sobre los sentimientos y las emociones, por lo cual las decisiones deben ir acompañadas de una sensibilidad especial para lograr una protección efectiva de la vida familiar en todas sus formas.

La **MISION** de nuestra unidad judicial es revisar, con motivo de recursos de apelación planteados, el contenido de las resoluciones judiciales dictadas por los Jueces de primera instancia de los fueros: Civil en Documentos y Locaciones, de Cobros y Apremios y Civil en Familia y Sucesiones, tanto del Centro Judicial Concepción como del Centro Judicial Monteros, dentro de los plazos establecidos por el Código Procesal Civil y Comercial de Tucumán, (C.P.C.C.T.); también en las cuestiones de competencia entre los jueces de primera instancia y en las recusaciones o inhabilitaciones de sus propios miembros; todo ello a través del trabajo en equipo, brindando un servicio de justicia eficaz y transparente para los usuarios. (L.O.T. art. 50 y 54).

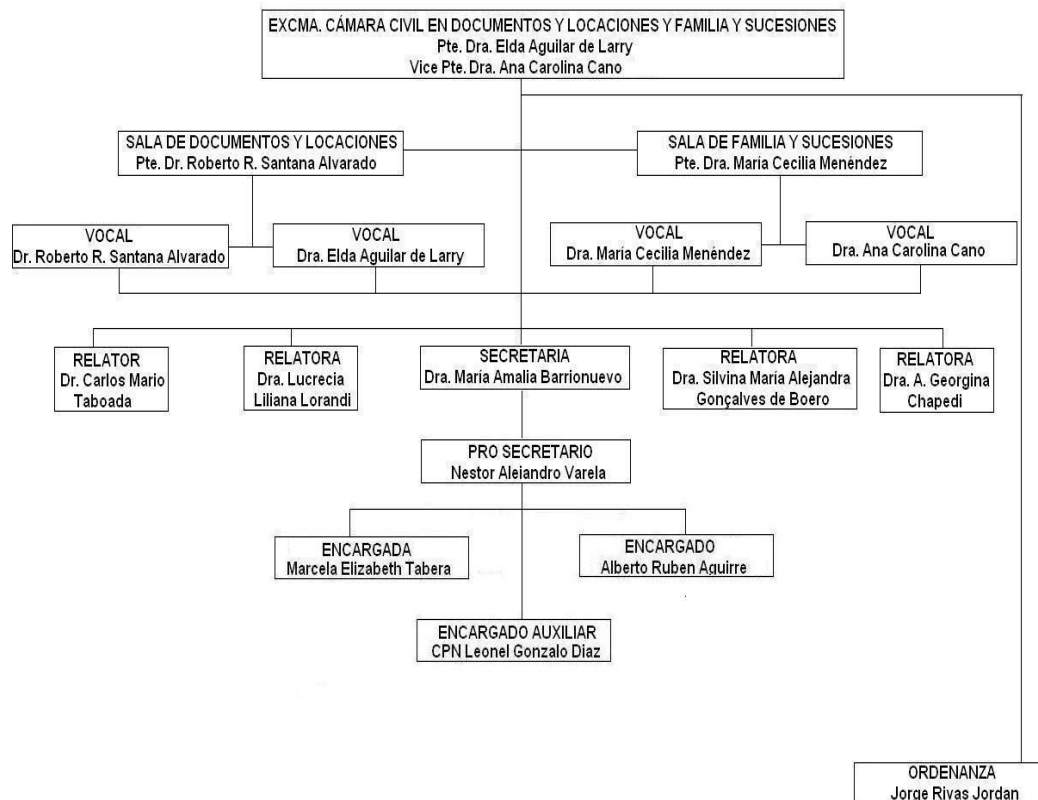
De allí que las conexiones de relevancia con otras dependencias judiciales sea la siguiente:



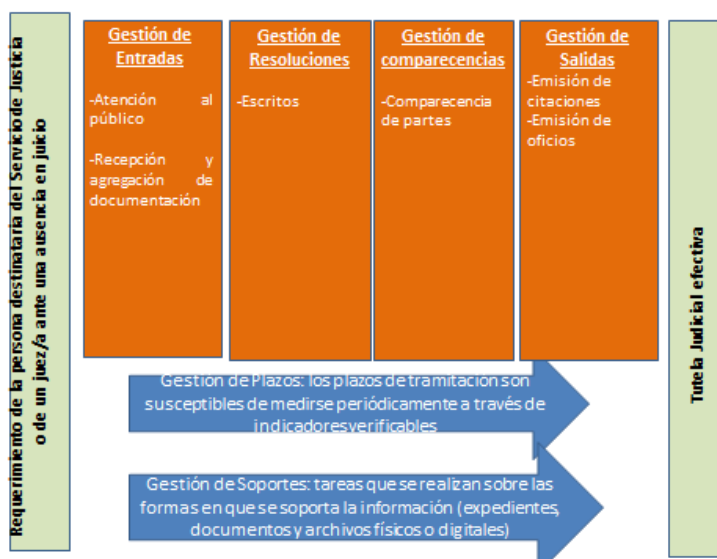
Nuestro equipo de trabajo está integrado por 14 miembros, (Vocales, funcionarios, empleados y ordenanza) quienes se encuentran afectados a las tareas de ambas salas, con distintos niveles de formación académica (nivel universitario de

grado, de posgrado, con especializaciones en diferentes materias y nivel secundario).

El organigrama, a los fines de publicitar la conformación del personal y puestos de trabajo, se encuentra enmarcado y colgado en un área visible dentro del ámbito de nuestra unidad, tal como se aprecia a continuación.



Tenemos definido nuestro Mapa de procesos desde el año 2016, el cual se encuentra en reedición a los fines de ubicar los procesos de soporte, entre otras cuestiones.



Respecto de las tecnologías empleadas, hacemos uso de nuevas tecnologías que nos sirven de apoyo para a): mejorar la gestión y desempeño del trabajo (así tenemos sistemas informáticos, Lex Doctor y bases de datos propias, destinados a la gestión y tramitación de causas; al seguimiento de la calidad de información producida en la unidad –sentencias, decretos y otros modelos, ej actas y plantillas de escritos judiciales-; a facilitar la toma de decisiones; a publicitar nuestras sentencias y b) para mejorar el acceso a la justicia, garantizando el acceso a la información y a los servicios, a través de la página web del Poder Judicial de Tucumán. Son sistemas informáticos de distintos niveles de complejidad, que permiten la gestión documental, facilitando el registro, archivo y digitalización de documentos, permitiendo la existencia de procesos electrónicos; sistemas informáticos que posibilitan identificar con facilidad todos los datos de una causa, y monitorear el desempeño de la oficina, el manejo de audiencias, y algunas veces las relaciones de esta Cámara con diferentes actores del sistema judicial.

La implementación del sistema de gestión de calidad se inició en nuestra oficina enfocándonos en el problema de la morosidad judicial, flagelo frecuente en el servicio de justicia debido a múltiples causas, resaltando que tanto al momento de su implementación en el año 2012 como en la actualidad no se registraban ni se registran atrasos en las tareas de esta Cámara. Convencidos de que sólo partiendo de ésta base se puede comenzar a formular y ensayar propuestas tendientes a reducir notablemente la respuesta judicial a los ciudadanos, y atento a que la CSJT mediante Acordada N° 1.116/10 había creado la Oficina de Gestión Judicial (OGJ)

para coordinar el proceso de Gestión Judicial tendiente a implementar la política de calidad dispuesta en el Poder Judicial de Tucumán por Acordada N° 1.116/08, el día 05 del mes de diciembre de año 2012, esta organización tomó la decisión de optimizar el servicio de justicia en la oficina jurisdiccional. Así se cursó una nota a la CSJT solicitando incorporar al Tribunal al programa de Gestión Judicial que lleva adelante la OGJ, para mejorar la eficiencia en la prestación del servicio de justicia en la unidad judicial.

LIDERAZGO 1.1

A partir del año 2012 y luego de varias reuniones entre los miembros que conformaban la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil en Documentos y Locaciones y Familia y Sucesiones del Centro Judicial Concepción, con el objeto de mejorar el servicio de justicia en el Tribunal y direccionar la actividad hacia un servicio de justicia efectivo en tiempo y forma, utilizando técnicas de gestión de calidad, se tomó la decisión unánime de comenzar con la implementación del proceso de calidad.

En fecha 05 de diciembre de 2012, se cursó una nota dirigida a la Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán, con el fin de solicitar la colaboración de la Oficina de Gestión Judicial (OGJ), dependiente del más Alto Tribunal desde su creación a partir del 01 de febrero del año 2011, para mejorar la eficiencia en la prestación del servicio de justicia en la unidad jurisdiccional.

En ese contexto, en el mes de febrero de 2013 comenzamos un proceso tendiente a la implementación de técnicas de gestión de calidad en nuestra organización como punto de partida para buscar la excelencia en el servicio de justicia en el Tribunal. En la actualidad, el cuerpo de Vocales tiene una conformación diferente a la integración del año 2012, por haberse acogido a los beneficios de la jubilación los miembros que pertenecían a la Sala en Familia y Sucesiones a fines del año 2013. Luego de un proceso de selección por concurso de antecedentes y oposición llevado adelante por el Consejo Asesor de la Magistratura de la Provincia (C.A.M.) de Tucumán, fueron designados en los cargos vacantes las Dras. María Cecilia Menéndez (2015) y Ana Carolina Cano (2018).

Con la nueva conformación del Tribunal, se decidió dar continuidad al proceso de gestión de calidad iniciado en el año 2012, entendido éste como el conjunto de acciones ejecutadas con el fin de obtener resultados en términos de tiempo y de calidad en la prestación del servicio de justicia. Comprende acciones de diversa naturaleza en el campo de los procedimientos y tareas, del campo tecnológico y del campo de los recursos humanos, teniendo como objetivo principal cumplimentar el mandato constitucional de brindar una tutela jurisdiccional eficaz y oportuna (art. 8

CADH, art. 75 inciso 22 CN). Estos aportes deben efectuarse buscando brindar un servicio de máxima calidad basado en la eficacia, la eficiencia y la transparencia.

Actualmente nuestra oficina está liderada y dirigida por los cuatros vocales que integran las dos salas. Para la implementación del sistema de gestión de calidad cuenta con el apoyo de la Comisión de Calidad (C.C.) que fue creada recientemente.

La C.C. fue creada en el año 2017, y se encuentra en etapa de capacitación. Sin embargo, algunas de sus funciones se fueron desplegando de manera informal, lo que se ve reflejado en distintos ámbitos de nuestra unidad. Así, a partir de la decisión de participar en el Premio Nacional a la Calidad en la Justicia, se elaboró un plan de acción que quedó registrado en acta número 6 (ver carpeta digital ACTAS DE REUNIONES DE TRABAJO/6 Reunión 05 de junio 2018). Se identificó la necesidad de comenzar a realizar reuniones específicas de la C.C., a los fines de planificar sus objetivos y funciones (especialmente auditorías internas y revisiones anuales) (ver acta de reunión N° 12 carpeta digital ACTAS DE REUNIONES DE TRABAJO/12 Reunión 06 de julio 2018) a partir del segundo semestre de este año.

En nuestra organización, los Sres. Vocales establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización a través de una política de calidad (ver criterio 5). En la actualidad la misma se patentiza en diferentes líneas de trabajo: política de mejora en la calidad del servicio de justicia; política de rediseño de la estructura organizacional; política de mejora continua; política de liderazgo activo y consensuado; política de evaluación de calidad; política de inserción en la comunidad; política de difusión de sentencias; política de preservación y cuidado del medio ambiente; política de altruismo y colaboración con entidades y política de incorporación de personas con discapacidad a la unidad judicial.

Al tratarse de un Tribunal Colegiado compuesto de cuatro jueces (Vocales/Camaristas), se implementó un sistema de liderazgo participativo, dinámico, cooperativo y consensuado, que tiende a colaborar de una manera integral con toda la organización a partir de valores tales como honestidad, respeto, actitud de servicio, solidaridad, compromiso, y responsabilidad entre otros (ver criterio 5).

Se pensó en líderes entrenadores de los empleados más jóvenes en un proceso de mejora continua y conforme al rol que se desempeñe. Un buen liderazgo hace posible que los empleados realicen su trabajo con orgullo. Los líderes no hacen las cosas por su gente; hacen las cosas con su gente. El liderazgo es el proceso que contribuye a que individuos o grupos identifiquen sus metas, se motiven y asistan en el cumplimiento de ellas.

Teniendo en cuenta nuestra misión y visión, se dispuso que nuestra organización funcione como un sistema que está condicionado por la interacción de los subsistemas que lo conforman. Entonces para impulsar un cambio en el modo de gestionar, partimos de una visión o enfoque sistémico.

Existe un marcado proceso de retroalimentación entre los distintos sectores de nuestra unidad jurisdiccional y todos están involucrados en la gestión de calidad. Así tenemos que los sectores de mesa de entradas, secretaría, prosecretaría, relatoría, ordenanza y vocalía interactúan permanentemente en la dinámica propia de nuestra actividad, produciéndose el proceso de feedback o retroalimentación. Ello se ve evidenciado en distintas tareas, como por ejemplo la elaboración de la misión, visión, valores y políticas de calidad integral, que se realizaron a partir de propuestas y del análisis conjunto de todos los integrantes de la Cámara, incluso de aquellos que se encontraban en uso de licencia (enfermedad, compensatorios de feria, etc) quienes realizaron sus aportes, lo que demuestra también el compromiso y sentido de pertenencia que nos caracteriza.

Somos conscientes de que prestamos un servicio público de justicia, por lo que teniendo en cuenta que el éxito de las organizaciones depende en gran medida de la satisfacción de sus destinatarios, tratamos de comprender sus necesidades actuales, de estimar las futuras, de satisfacer sus requerimientos y de esforzarnos en cumplir eficientemente sus expectativas (ver criterio 2).

La satisfacción de las necesidades y expectativas del destinatario constituye uno de los elementos más importantes de la gestión de calidad en nuestra oficina, por lo que, en concordancia con ello se efectuaron encuestas de satisfacción del usuario externo (Ver resultados 8.1) y mediciones del clima laboral del usuario interno (ver resultados 8.2). Asimismo se han programado reuniones anuales (cuando los 4 cargos de vocalía se encuentran cubiertos o en su defecto por Salas)

con las autoridades de otras oficinas judiciales (juzgados, defensorías, cuerpo médico forense, gabinete psicológico, entre otros) a los fines de coordinar pautas para trabajar de manera articulada.

Se planificó también la realización de reuniones de trabajo entre los integrantes del Tribunal a efectos de definir las acciones a seguir. En esta etapa es fundamental el consenso en cuanto a la fijación de pautas de trabajo y metas a alcanzar. Básicamente, se trata de interactuar en conjunto, de manera de establecer los puntos sobre los que se avanzará en la gestión. (ver carpeta digital, GESTIÓN DE CALIDAD/ ACTAS DE AUDIENCIAS, y también carpeta digital GESTIÓN DE CALIDAD/MINUTAS Y ORDEN DEL DÍA) (Ver criterio 3.1).

Se realizó el diseño de procesos en las distintas áreas de la unidad judicial a través de la formación de instructivos con la ayuda de la O.G.J. buscando el consenso en la elaboración de los mismos, y teniendo en cuenta que son una herramienta de trabajo destinada a optimizar el rendimiento de la unidad.

Se dispuso una capacitación continua sobre sistemas e instructivos. Con la puesta en funcionamiento de los mismos, resultará necesario reafirmar y continuar con el proceso de capacitación ya implementado, para asegurar el cumplimiento de los procedimientos laborales a los que se refieren. Por ejemplo en el proceso de elaboración de las cédulas fue necesario ubicar cartelería en el sector donde se trabajan las mismas, a los fines de tener presente el listado y realizar el checklist (ver [anexo fig.3](#)). Otro ejemplo es la actualización en el uso del sistema LexDoctor (L.D.), lo que fue considerado debido a la necesidad de depuración planteada en vista al uso del nuevo sistema SAE que lo reemplazará según Acordada Nº 784/15 que ordenó la unificación de la documentación.

Se dispuso realizar el seguimiento de los manuales y sistemas de trabajo consensuados y que sean susceptibles de verse modificados parcial o totalmente, siempre que hagan a la excelencia del servicio y al cumplimiento de los objetivos planificados. Por ello, es imprescindible el compromiso del equipo de trabajo en la permanente observación y evaluación de los sistemas (procedimientos) existentes, en pos de proponer mejoras evolutivas. Luego de un tiempo de uso, debe realizarse un nuevo diagnóstico para medir logros alcanzados, y replanificar el proceso de gestión, teniendo en cuenta además las recomendaciones y observaciones de la

OGJ y de los informes de auditores, que se encuentran archivados en secretaría (ver manuales de gestión e informes anuales ubicados en carpeta informática GESTION DE CALIDAD/INFORMES ANUALES).

Se acordó por unánime decisión fomentar el trabajo en equipo y la participación del personal en ideas y opiniones, todo ello en el compromiso de un propósito común, del que se sienten solidariamente responsables.

En el ámbito de nuestra unidad judicial, son los Sres. Jueces como responsables o líderes formales de la organización, los que fijan las pautas y objetivos del equipo de trabajo, para que éste se comporte como tal, habilitando un espacio para expresar propias ideas sobre el objetivo fijado, metas, enfoques, tiempos, etc.

Se dispuso realizar la evaluación periódica del desempeño de la organización en la gestión de calidad a través de controles internos.

La autoevaluación a través de controles internos en la continuidad del trabajo diario nos permite detectar falencias en la gestión para corregirlas en el marco del proceso de mejora continua. Las no conformidades o falencias son expuestas ante los integrantes de la organización para determinar la mecánica de la corrección en el área que corresponda, registrando los cambios en la carpeta digital NOVEDADES DIARIAS.

Procuramos difundir y extender la gestión de calidad hacia las otras oficinas con las cuales interactuamos. En ese sentido, se han compartido instructivos con las mismas sobre tareas específicas y comunes dentro del proceso de interrelación y brindando asesoramiento sobre la mecánica del mismo. En ese marco y por intermedio de la Oficina de Especialización y Capacitación del Poder Judicial de Tucumán, los Magistrados y Funcionarios de éste Tribunal han dictado cursos para el personal del fuero en lo civil, de Cobros y Apremios y para la Justicia de Paz, en temas como “Regulación de Honorarios”, “Notificaciones”, Amparo a la Simple Tenencia” y “Elevación de Exptes. a los Tribunales Superiores”, entre otros. Todo ello en miras a elevar el estándar de calidad en la prestación del servicio de justicia.

Se tomó la decisión de participar en la Comisión Interpoderes para el estudio de la Reforma del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Tucumán,

designando a los Sres Vocales Dra. María Cecilia Menéndez (Sala de Familia y Sucesiones) y al Dr. Roberto R. Santana Alvarado (Sala en Documentos y Locaciones), como representantes de éste Tribunal, por ante la citada Comisión. Estos tuvieron una activa participación elaborando propuestas a través de ponencias sobre diversos temas, con la estrecha colaboración de todos los miembros de la organización en un verdadero trabajo en equipo.

Se dispuso además elaborar un mecanismo de evaluación de los objetivos semestrales y anuales a través de auditorías internas por la dirección del Tribunal que se encuentra en proceso de elaboración (ver criterio 5.1).

Se busca mantener un orden físico en cuanto a la ubicación y distribución de los integrantes de la oficina. Se modificó físicamente la ubicación del personal agrupándolo según las tareas interrelacionadas que realiza cada integrante. Originariamente se encontraban distribuidos los escritorios en el salón, según el orden de afinidad y otras veces por haberse dado una vacante por ascenso.

Se busca avanzar con la mejora en la comunicación entre todos los integrantes de la cámara, generando pautas claras, espacios para el diálogo y realizando reuniones efectivas, dejándose constancia de las novedades diarias.

1.2. LOGROS

Los principales logros, en pos de una cultura organizacional que sustentan el proceso de mejora continua en nuestra oficina son:

- Implementación a partir del año 2013 de la gestión de calidad en todos los procesos planificados, logrando cumplir anualmente con el 100% de los objetivos propuestos por la O.G.J. los que se encuentran debidamente registrados en los informes anuales en papel y respaldo digital. (carpeta de GESTION DE CALIDAD/INFORMES ANUALES).
- Se lograron mejoras en la administración del tiempo laboral (de acuerdo a la Matriz de Covey) de los integrantes de la Cámara, como así también acuerdos en las acciones a implementar en el sistema de comunicaciones, los cuales quedaron plasmados en el Plan Comunicacional de la Unidad.

- Se dictaron talleres sobre administración efectiva del tiempo, y sobre comunicación efectiva.
- La Secretaria participó del Taller de Liderazgo Efectivo para funcionarios que dictó la Oficina de Gestión Judicial (OGJ), durante el mes de Octubre y Noviembre del año 2013.
- Se logró confeccionar el primer organigrama representativo de la distribución cuantitativa de cargos, desagregado por sector en fecha 12 de diciembre de 2013 el que fue reeditado en el año 2017, y que da cuenta de manera gráfica de la composición de la unidad. (ver organigrama en introducción y en anexo fig. 4)
- Se confeccionaron los primeros mapas de procesos en el Tribunal en el año 2013.
- En el curso del año 2016 se reabordaron diversos procesos de trabajo en la unidad. Se trabajó sobre el mapa de procesos, en donde se ubica con una mirada sistémica cada uno de los procesos identificados para su abordaje y su naturaleza – gestión de entrada, de resolución, de comparecencia y de salida- como así también aspectos transversales a trabajar en todas ellas – los plazos y el soporte físico o digital de cada proceso.
- Creación de una C.C.en la oficina (año 2017), integrada por dos vocales, dos funcionarios y empleados (Carpeta digital GESTION DE CALIDAD/Oficina de Gestión Judicial/ACTA DE CONSTITUCION de la COMISION DE CALIDAD Anexo de nota Gestión de Calidad).
- La participación del equipo de dirección en las tareas de mejora, planificación estratégica y operativa con el correspondiente respaldo documental, ya que se venía realizando solo de manera informal.
- Se identificaron oportunidades de mejora respecto a los criterios de planificación estratégica basada en datos e indicadores; en el impacto en el entorno físico y social; en el aseguramiento y control de calidad; y en el reconocimiento del personal (se detallan en cada criterio de evaluación, ver criterios 3, 5, 6 y 7).

- Implementación de reuniones efectivas, con participación activa de todo el personal, incluso los vocales (ver desarrollo en criterio 3.1).
- Creación de carpeta digital NOVEDADES DIARIAS.

Debido al fomento de capacitación continua, no solo somos capacitados, sino que también participamos en capacitaciones como invitados oradores, como se mencionó anteriormente,

<https://www.facebook.com/colabogadosdelsur/photos/a.2020924961527634.1073741829.1924635341156597/2238113589808769/?type=3&theater>

- Participación en el Taller Introductivo para Aspirantes al Premio a la Calidad Ley N° 24.127, de los representantes de la dirección de la C.C. de la oficina, luego del cual se decidió la participación en el mismo.
- Respecto de la publicidad, en el marco de la participación del Tribunal para el estudio de la Reforma del Código Procesal Civil y Comercial de Tucumán, presentamos una ponencia en el espacio de audiencias públicas llevada a cabo en la Honorable Legislatura de Tucumán, sobre el tema: “LA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA EN LA REFORMA DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL Y COMERCIAL DE TUCUMÁN. a). Acceso a la justicia de las personas con discapacidad. Formato de lectura fácil. Sentencia al alcance de todos. b).- El proceso de Filiación debe tramitarse por las reglas del proceso sumarísimo.
- Además, se publica jurisprudencia de nuestra Cámara a través de la Dirección de Estadísticas de la Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán, en la base de datos del Poder Judicial, Sección Jurisprudencia (<https://juris.justucuman.gov.ar/>). Esta publicidad ha permitido que una de las sentencias dictada por la Sala de Familia y Sucesiones de esta Excma. Cámara en Marzo de 2018, publicada en la página web del Poder Judicial, incorporando perspectiva de género haya sido seleccionada como material de trabajo de un Seminario sobre Perspectiva de Género por la Escuela Judicial del Consejo Asesor de la Magistratura.
- Habiéndose modificado físicamente la ubicación del personal se obtuvo orden a la vista y se facilitó la comunicación entre los integrantes de cada área y sus mentores o coaches.

- Se encuentra en proceso de elaboración el Manual Interno de Calidad del Tribunal.
- El control de pendencies es evaluado periódicamente por la Excma. Corte Suprema de Justicia a través de las auditorías, con resultados satisfactorios para esta unidad.

CRITERIO 2: ENFOQUE EN EL USUARIO

2.1 CONOCIMIENTO DEL USUARIO

En nuestra organización contamos con una política de mejora en la calidad del servicio de justicia, razón por la cual todos los cambios o acciones que realizamos se enfocan principalmente en proporcionar al usuario un servicio de justicia efectivo. Por ello, es imprescindible delimitar qué es lo que entendemos por usuarios del servicio de justicia y distinguirlos de otras figuras tales como los proveedores y los auxiliares.

Usuario es la persona a quien se presta el servicio de justicia. La identificación de los usuarios es de suma importancia para conocer cuales son sus necesidades, peticiones e intereses, lo que se tiene principalmente en cuenta para la planificación estratégica de nuestra organización y el desarrollo de las acciones que formar parte de la misma.

En nuestra Excma. Cámara clasificamos a los usuarios en dos grandes grupos “Externos e Internos”.

Dentro de los Usuarios Externos podemos encontrar a todos aquellos que no pertenecen al Poder Judicial y solicitan atención o servicios de este y viceversa; por ejemplo: Abogados litigantes; Justiciables; Colegios Profesionales, Auxiliares como ser: Peritos, Martilleros y distintas entidades públicas y privadas (Banco Tucumán Grupo Macro; Dirección General de Rentas de Tucumán; Hospital Regional de Concepción; entre otros).

Por otro lado, en los Usuarios Internos encontramos a todos aquellos que pertenecen al Poder Judicial, sean que estén ubicados en oficinas jurisdiccionales y en oficinas no jurisdiccionales, brindando atención y servicio al público. Aquellos usuarios con los que la Excma. Cámara se relaciona a diario son por ejemplo: todos

los integrantes de esta Excma. Cámara; otras Cámaras de Apelaciones; Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán; Juzgados de Primera Instancia; Oficina de Superintendencia, Delegación Administrativa; Defensorías Oficiales y de Menores; Cuerpo Médico Forense y Morgue Judicial, Gabinete Psicosocial, Centro de Mediación, entre otros.

Una de las tareas más difíciles llevadas a cabo por el personal de Mesa de Entradas, es poder identificar el perfil de cada usuario que concurre a nuestra Excma. Cámara buscando un servicio de justicia de calidad.

Contamos con un instructivo de Atención al Público (ver carpeta digital GESTION DE CALIDAD/Oficina de gestión judicial/ATENCION AL PUBLICO), el cual es conocido por todos los integrantes de la cámara. En el mismo se indica la forma y los pasos a seguir para la atención de los distintos tipos de usuarios. La utilización de un lenguaje claro y sencillo; la amabilidad; el buen trato y hasta en algunos casos la contención que se le debe brindar debido a una gran carga emocional con la que se presentan los distintos usuarios; son algunas de las herramientas con las que contamos para poder atender a sus necesidades, acorde a sus expectativas y lograr el mayor nivel de satisfacción posible en los mismos.

Dicha satisfacción la medimos con el contacto cotidiano y la atención que brinda el personal de Mesa de Entradas; por peticiones que realizan por escrito a través de sus abogados; en audiencias cuando concurren en forma personal a esta Excma. Cámara; al asistir a los domicilios para realizar determinadas medidas judiciales; en los casos en los que se concurre al Cuerpo Médico Forense y Morgue Judicial del P.JT. para realizar pericias de ADN; con entrevistas con las autoridades del Colegio de Abogados; con las entrevistas realizadas por el C.A.M. (Consejo Asesor de la Magistratura) a los postulantes que han quedado ternados para cargos vacantes de magistrados de esta cámara (El material audiovisual de estas entrevistas se encuentra en el [canal de YouTube del CAM](http://camtucuman.gob.ar/web/entrevistas-videos/) y en el [sitio institucional \(http://camtucuman.gob.ar/web/entrevistas-videos/\)](http://camtucuman.gob.ar/web/blog/2017/03/03/sesion-en-concepcion-entrevistas-de-concurso-no-125/) por ejemplo [\(http://camtucuman.gob.ar/web/blog/2017/03/03/sesion-en-concepcion-entrevistas-de-concurso-no-125/\)](http://camtucuman.gob.ar/web/blog/2017/03/03/sesion-en-concepcion-entrevistas-de-concurso-no-125/) y a través de encuestas anónimas y periódicas que colocamos en el mostrador de nuestra Excma. Cámara, para que una vez completadas sean depositadas en urnas. En las encuestas los usuarios pueden calificar entre otras

cosas como fue la atención brindada por el personal que las atendió, como fue la información suministrada, el grado de satisfacción de este, y con la posibilidad de agregar al final un comentario o recomendación. Por último se realizan encuestas internas de clima laboral, a los fines de conocer las percepciones del personal de la Cámara en relación a su trabajo y satisfacción.

2.2. SISTEMA PARA MEJORAR EL SERVICIO DEL USUARIO

Con el objeto de contribuir a la mejora del servicio de Justicia, decidimos desarrollar una política de calidad dirigida a la continua mejora del tribunal, a través de sistemas de gestión, capacitación continua (buscando la excelencia constantemente) y el trabajo en equipo.

Esta política está encaminada a lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los abogados, justiciables y otros auxiliares de la justicia; como también las del personal integrante de la unidad.

Nuestra política de calidad pretende que todos los que asistan a la Excma. Cámara sientan que son escuchados, que además de ofrecer un servicio de gestión de consulta, nos preocupamos del resultado y siempre tratamos de brindar una respuesta o solución a sus peticiones. Que se sientan comprendidos, entendemos qué es lo que nos piden y cuál es el problema que los afecta. También tienen la posibilidad de hablar con el vocal o con los funcionarios sobre cualquier inquietud que se les presente.

Tenemos en cuenta aspectos que hacen a la correcta atención del público como ser: amabilidad, simpatía, empatía, cortesía, atención rápida, habilidad para escuchar y preguntar, estar preparados y adecuarnos al trato de los distintos tipos de destinatarios. Además, cumplimos con una atención personalizada y prioritaria a las personas que asisten a Mesa de Entrada como ser ancianos, embarazadas o personas con algún tipo de limitación en sus capacidades, brindando una atención respetuosa y considerada, empleando un lenguaje claro y sencillo para que el destinatario pueda comprender. Buscamos alcanzar la excelencia en la calidad de atención, en el entendimiento de que ocuparnos del usuario consiste en tratarlo como nos gustaría que nos traten.

A continuación, mencionaremos sintéticamente algunas de las prácticas que se llevan a cabo en nuestra Excma. Cámara orientadas a mejorar el servicio del usuario:

- **Reducción de plazos:** En nuestra organización contamos con una herramienta de gestión llamada “Tablero de Comandos” en el cual se encuentran cargados los siguientes datos: trámite asignado al expediente y cantidad de días de pendencia en dicho trámite; cantidad de expedientes con idéntico trámite, lo que resulta indispensable a los fines de controlar el cumplimiento de los plazos fijados en los distintos objetivos. El “tablero de comandos” permite conocer el estado de despacho de la Excma. Cámara y obtener información en forma automática sobre los trámites pendientes de confección (cédulas, oficios, mandamientos, proyectos de decretos, sentencias, etc.). Ello es indispensable para la rápida toma de decisiones; la adopción de medidas correctivas en caso de desvíos; lograr una adecuada distribución del trabajo, etc.

Resulta vital para la organización del trabajo interno contar con información cierta y precisa respecto a la cantidad de trámites pendientes, pero ello no es suficiente por cuanto dichos sistemas no nos brindan información respecto al grado de urgencia de los mismos, por ello cada empleado tiene la obligación de separar las cuestiones urgentes y darle un trámite prioritario, a cuyos efectos cada puesto de trabajo cuenta con un lugar específico para clasificar este tipo de situaciones. Esta estrategia ha permitido reducir el plazo de pendencia en todos los procesos que se realizan en esta organización y resolverlos dentro del término legal previsto. Para dar un ejemplo, en la Sala de Familia y Sucesiones por indicación de las dos Vocales, se decidió que todas las causas relacionadas a temas sobre alimentos, violencia o protección de personas, tengan prioridad y se las separe del resto en un sector especial para tal fin. Las sentencias se dictan dentro del plazo legal.

- **Agenda:** En post de mejorar la organización de nuestra Excma. Cámara, contamos con tres pizarras, una ubicada en el salón principal y las dos restantes, una en el despacho de una de las Vocales y otra en la oficina de secretaría, en donde se detallan todos los acontecimientos importantes del mes (culturales, laborales, cumpleaños del personal, cursos de perfeccionamiento, audiencias, etc.). Por otro lado, el sistema informático “Lex Doctor”, utilizado para llevar un

seguimiento de las causas en trámite de nuestra organización, cuenta con una agenda que permite programar con indicación de día y hora eventos tales como audiencias, medidas para mejor proveer, reuniones, entre otros, (con un sistema de notificación o alerta de hasta 5 días antes) permitiendo así, mantener atento al personal y lograr una correcta preparación y disposición de lo todo lo que sea necesario para llevar a cabo, de la mejor manera posible, las tareas pendientes.

- **Especialización y capacitación permanente:** Una de nuestras políticas es la mejora continua del personal. Tomando en cuenta que la mejora en la calidad del servicio de justicia requiere de personal preparado y capacitado y de un clima laboral adecuado, se ha previsto para el cumplimiento de nuestra misión que los recursos humanos también se optimicen. El personal de toda la Excm. Cámara (tanto Vocales como empleados) constantemente realiza cursos de perfeccionamiento sobre los distintos temas que tienen impacto directo en el trabajo diario.
- **Fijación de audiencias:** Generalmente se ordena la fijación de audiencias en la Sala de Familia y Sucesiones, las cuales son tomadas por los Vocales en sus despachos y con presencia de algún funcionario, y en algunos casos hasta con la de algún empleado designado a tal fin. También pueden desarrollarse con la asistencia de Defensores de Menores y Ausentes, Psicólogos, Peritos, etc. Dichas audiencias están orientadas a escuchar a las partes y tomar contacto con los conflictos personales entre las mismas, que por alguna razón no pudieron resolverse anteriormente. En el transcurso de las audiencias se trata de brindar la mayor privacidad, tranquilidad y comodidad posible a todos los involucrados (por ejemplo, se les ofrecen bebidas, chocolates, caramelos, etc.) tendientes a predisponerlos a la solución de sus conflictos.
- **Previsión:** el funcionario encargado de llevar la agenda o el que decreta, suelen advertir con antelación la falta de cumplimiento de requisitos necesarios para que se lleven a cabo válidamente ciertos actos procesales (audiencias, medidas, pruebas, etc) por lo que se dispuso el control previo de tales requisitos a fin de evitar dispendio de tiempo y de actividad jurisdiccional. Así, en ciertas oportunidades se dispone el cambio de fecha de una audiencia, para no hacer comparecer a las partes sabiendo que la audiencia no se llevará a cabo por algún motivo que lo

impida, por ejemplo por licencia compensatoria de feria de alguno de los Vocales, para lo cual se fija nueva fecha, y se notifica a los interesados.

- **Mejoras en el sistema de comunicación y digitalización:** A comienzos del año 2018 se decidió incorporar a las instalaciones de esta Excma. Cámara un fax y un scanner, con el objetivo de: agilizar trámites y reducir los tiempos en la comunicación en casos de urgencia; facilitarles a los abogados que concurrían a la oficina por consulta, sentencias dictadas por la Corte Suprema de Justicia de Tucumán o informes de la Fiscalía de Cámara Civil, ya que las mismas son escaneadas y subidas posteriormente a la página del Poder Judicial de Tucumán, permitiendo así poder consultar la historia del expediente en forma virtual visualizando dichas sentencias e informes desde una computadora externa sin la necesidad de concurrir al Tribunal para ver las mismas.
- **Orden y limpieza:** a partir del 2do semestre del corriente año se comenzará a implementar un nuevo sistema de orden y limpieza en nuestra organización, producto de una propuesta realizada en una de las reuniones efectivas que mantiene el personal y de las capacitaciones que nos brindan la O.G.J., basado en un sistema denominado “5 s”, implementado en dicha oficina de apoyo.
- **Facilitar el acceso de notificaciones en la oficina:** La Excma. Cámara de Documentos y Locaciones y Familia y Sucesiones tiene dos días a la semana notificaciones en la oficina (e incluso en algunos casos todos los días de la semana), en la que los abogados y partes tienen novedades acerca de sus trámites. Para ello se coloca un listado en la parte exterior de nuestra oficina, de fácil lectura y acceso para los letrados, que evita la formación de demoras y colas de espera.
- **Autocorrección de errores:** Está destinado a la satisfacción de nuestros usuarios, y establece que la Excma. Cámara corrija todos aquellos errores que sean detectados en la tramitación de las causas y que hayan sido causados por el propio personal de la unidad, evitando así transferir la solución del problema al destinatario, con el malestar y la demora que ello conlleva.
- **Capacitaciones al personal de otras unidades judiciales:** a los fines de dar celeridad al trámite de causas, se sugieren temas de capacitación para ser gestionados por el Centro de Capacitación del Poder Judicial con otras

dependencias judiciales en formato de cursos y talleres, con el objeto de coordinar el modo correcto de realización de las tareas y con enfoque en el mejoramiento del servicio de justicia.

- **Atención personalizada y prioritaria:** a todas aquellas personas que por su avanzada edad, condición o circunstancia, necesitan de una atención inmediata (ancianos, mujeres embarazadas, personas con niños pequeños, o con necesidades especiales, etc.)
- **Uso de aplicaciones de tablero de comando y agregación de escritos:** a efectos de verificar y controlar que no exista pendencia en la respuesta a las peticiones de los justiciables, oficinas jurisdiccionales, etc.
- **Brindar un servicio extra:** una de las acciones distintivas de nuestra unidad es brindar siempre un servicio extra, por ejemplo en fechas patrias se ofrecen escarapelas en el mostrador de Mesa de Entradas de nuestra unidad, lo que es receptado de manera positiva por los usuarios. (anexo fig. 5)
- **Actualización de registros:** se utiliza un sistema informático de migración de expedientes a los fines de contar con los registros incorporados por los juzgados de primera instancia. Cuando un expediente reingresa por una nueva cuestión a esta unidad judicial se actualizan tales registros, utilizando nuevamente el sistema informático para poder tener actualizada la historia del expediente virtual, lo que permite facilitar el trabajo interno y a la vez brindar mayor información a los usuarios externos. (ver anexo figura 6).
- **Criterios de organización:** se fijaron criterios de organización y trabajo: la oficina judicial funcionará con criterios de agilidad, eficacia, eficiencia, racionalización del trabajo, responsabilidad por la gestión, coordinación y cooperación. Esto se ve reflejado por ejemplo cuando el expediente vuelve de la C.S.J. se coloca en la salida de letra el ítem: “**Vuelve de la C.S.J.**” seguido de “**Decretar**”, paso necesario para la confección de los informes estadísticos, por lo que el agregado de escritos a los expedientes se realiza inmediatamente, a fin de no relentizar el proceso de decretado.
- **Planillas de control:** se utilizan cuando comienzan a advertirse reiterados errores en la elaboración de escritos judiciales, o disconformidades con los

procedimientos previstos para realizar las tareas. Su uso permite identificar cuáles son las causas, identificar la necesidad de reedición de planes de mejora, y acciones correctivas, etc. (Ver anexo fig 7 y 8).

- **Lector de código de barra:** se incorporó su uso a los fines de dar agilidad y celeridad a la tarea diaria, lo que redundo en beneficio para el personal interno de la cámara y los usuarios de otras oficinas judiciales (empleados de mesa de entradas, fiscalías, defensorías, etc).
- **Bases de datos y estandarización:** tenemos bases de datos de sentencias, y también se crearon modelos de escritos para su rápida confección, siempre enfocados en el beneficio de los usuarios tales como la optimización de búsqueda de sentencias, ya sea por temas, por palabras claves, por número de sentencia, etc. (ver anexo fig. 9)
- **Control de Calidad:** Una vez impresas las Resoluciones son controladas por otro empleado de esta Excma. Cámara. a fin de evitar posibles errores materiales de transcripción: datos, nombres, números, cifras en letras, referencias, etc., tanto en el papel como en el Sistema Lex-Doctor, verificando su congruencia.
- **Organización de los casilleros:** Los casilleros son controlados dos veces por semana a fin de constatar el estado de los expedientes para la coincidencia de su situación física con la que informa el Sistema Lex-Doctor. (Manual de la cámara, anexo, pag 55). De igual manera se controla la caja de seguridad donde se resguarda la documentación.

CRITERIO 3: DESARROLLO DEL PERSONAL

3.1. Participación eficaz del Personal

Los integrantes del equipo de trabajo de la Cámara Civil de Apelaciones en Documentos y Locaciones y Familia y Sucesiones (Vocales, Funcionarios y Empleados) consideramos que la calidad de ningún modo es eventual, es una meta

ambiciosa y permanente con el afán de hacer las cosas de manera correcta, para brindar un servicio de justicia eficaz, eficiente y oportuno.

Nuestra organización, para facilitar la participación del personal en el logro de la meta de calidad lleva adelante las siguientes acciones:

Promueve un sistema de aprendizaje que permite que se adquiera y circule el conocimiento en todos sus niveles. Se busca mejorar los resultados con el aprendizaje continuo, tanto individualmente como a través del trabajo en equipo. (ver criterio 5. Política Mejora continua del personal.)

Reuniones efectivas de trabajo (generalmente de frecuencia mensual) de la que participa todo el equipo de la Cámara (Vocales, Funcionarios y Empleados) de manera activa en la planificación de los objetivos del proceso de gestión de calidad. Se aportan ideas y propuestas para la mejora continua de la calidad del servicio de justicia que brindamos, las cuales son debatidas por todos, analizándose su viabilidad, la conveniencia y oportunidad de trabajar sobre ellas, decidiéndose por consenso si se avanza o no en su implementación. Luego de implementadas las mejoras, se realiza un diagnóstico de los resultados obtenidos, y si fuera necesario se hacen modificaciones o ajustes. (Ver anexo fig. 10)

Tenemos establecido por política de la Cámara reunirnos mensualmente los primeros viernes del mes. Actualmente, por la participación en el Premio Nacional a la Calidad en la Justicia 2018, decidimos reunirnos una vez por semana, los días viernes. El proceso de abordaje de las reuniones efectivas consta de tres pasos: 1) confirmación del día y hora (previamente preestablecidos); 2) elaboración del orden del día (todo el personal de la cámara tiene 2 días -martes y miércoles- para proponer los temas para tratar en la agenda de la reunión, luego los vocales deciden cual será el orden del día definitivo a fin de que sea notificado el día jueves previo a la reunión) 3) Redacción de la minuta con los temas tratados, los temas cerrados, los pendientes, los responsables designados para realizar cada acción programada y la fecha para su cumplimiento. Todo ello se registra en un acta, donde queda documentado en el sistema informático para su posterior consulta.

La implementación de esta modalidad de reuniones efectivas, fue incorporada a partir de la capacitación recibida en esta unidad, por la OGJ, a modo de mejorar nuestro sistema de comunicaciones, a través de la cual se difunden las metas, objetivos, resultados e información de interés al personal. Asimismo como forma de

medir y mejorar el grado de participación del personal en el Sistema de Gestión de Calidad.

Comisión de Calidad: en fecha 24/04/2017 se conformó una “Comisión de Calidad”, integrada por: Vocales: Dra. María Cecilia Menéndez y Dr. Roberto Santana Alvarado; Secretaria: Dra. María Amalia Barrionuevo; Relatora: Dra. A. Georgina Chapedi; Empleados: Sr. Alberto Rubén Aguirre, C.P.N. Leonel Gonzalo Díaz y Procuradora Marcela Elizabeth Tabera.

La Comisión se encarga de coordinar con la OGJ, en encuentros periódicos dentro del ámbito físico de la Cámara, la continuidad del proceso de gestión de la calidad, el seguimiento del mismo y principalmente la capacitación permanente sobre temas relacionados a cómo contribuir a la mejora continua. En este sentido, los miembros de la Comisión realizaron talleres prácticos, como ser sobre “Identificación de los procesos que se ejecutan en la Cámara”, “Análisis del proceso y la utilización de flujogramas”, cuyos resultados fueron expuestos en las reuniones de trabajo del 07/06/2017, 16/08/2017 y 13/09/2017.

Instructivos: se elaboraron instructivos para optimizar procesos que se trabajan en la unidad con la participación de los integrantes de la oficina y el apoyo de la oficina de gestión: Atención a profesionales y al público; Plan Decretos; Manejo del programa “Sistema de Fallos” (Carga de fallos al sistema informático; Modificaciones en el fallo agregado; Carga de Dictamen Fiscal; Búsqueda de fallos).

Planes operativos: También, se confeccionaron planes de trabajo por procesos: Decreto; Agrega escritos; Audiencias; Cédulas; Oficios; Pases; Sentencias; Elevación a Corte.

Articulación: es frecuente la interrelación de la Organización a través de los Jueces o Funcionarios con la Oficina de Sistemas, Gabinete Psicológico y de Trabajo Social, Oficina de Inspección de Juzgados de Paz, etc., para atender situaciones y/o resolver problemas que hacen a la gestión de calidad de los procesos y mejora continua. Asimismo, nuestra organización impulsa la difusión de la gestión de calidad hacia los juzgados de primera instancia con los cuales interactuamos. Así se ha compartido con los mismos instructivos sobre tareas específicas, comunes dentro del proceso de interrelación, como ser el “Manual de Elevación de Expedientes a Tribunales Superiores”, en cuya elaboración participamos todos los miembros de la unidad, en un verdadero trabajo en equipo.

Mediante el ejemplo los Funcionarios instruyen al personal, a los fines de alcanzar las metas de calidad dentro de cada área. Se evidencia entre otras cosas, que los funcionarios, cada vez que se lo requieren, atienden personalmente las consultas de los justiciables y de los profesionales (abogados y abogadas), que principalmente están relacionadas con el estado del trámite de las causas, explicándoles cómo se gestiona el expediente desde que ingresa a la Cámara hasta el dictado de la sentencia o fallo.

En el año 2017 realizamos en la Cámara una “Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Justicia”, que permitió conocer y recibir opiniones, sugerencias e inquietudes para mejorar el servicio al destinatario. En este sentido, la organización viene trabajando para implementar en forma continua y sostenida este método y otros (entre otras, Buzón de Sugerencias, Entrevistas con las autoridades del Colegio de Abogados) a fin de identificar las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios.

Se realizan diagnósticos a través de la Matriz F.O.D.A. para reconocer nuestras fortalezas y debilidades, como también las oportunidades de mejora y amenazas de la organización.

También, efectuamos encuestas de satisfacción interna (miembros de la Cámara) con el fin de mejorar el funcionamiento de la unidad y el proceso de mejora continua en la gestión de la calidad.

Respecto de la difusión de metas y objetivos, la misión, visión y valores que hemos elaborado de manera conjunta, se encuentran expuestos en el espacio físico donde se desarrollan las tareas del personal.

3.2. Capacitación

Conforme a la POLITICA DE MEJORA CONTINUA DEL PERSONAL fijada por los Vocales para esta Cámara, la cual fue establecida tomando en cuenta que la mejora en la calidad del servicio de justicia requiere de personal preparado y capacitado y de un clima laboral adecuado, se ha previsto para el cumplimiento de nuestra misión que los recursos humanos también se optimicen, tomando como uno de los objetivos de política de mejora continua: INCENTIVAR AL PERSONAL A LA REALIZACION DE CURSOS DE CAPACITACION CON IMPACTO DIRECTO EN EL TRABAJO DIARIO.

La capacitación que recibe el personal puede ser clasificada en dos sistemas:

Capacitación interna, que es aquella que se brinda dentro de nuestra unidad recíprocamente entre nuestros integrantes, Vocales, funcionarios y empleados, durante el desarrollo de nuestras actividades diarias.

Capacitación externa que a su vez, se divide en dos partes. Además de las actividades de formación que cada uno de los integrantes de la Cámara realiza en forma privada, de acuerdo a sus posibilidades económicas, de tiempo e intereses personales, existen también capacitaciones que recibimos del Poder Judicial de Tucumán a través de la Oficina de Gestión Judicial en forma gratuita (planificadas por la C. C); [ver anexo fig. 11 \(Planificación de capacitación de criterios para Premio Nacional a la Calidad en la Justicia 2018\)](#); y del “Centro de Especialización y Capacitación Judicial”. Este Organismo, que cuenta con una Oficina en el Centro Judicial de Concepción, dicta anualmente cursos teórico - prácticos en diferentes áreas (atención de mostrador, notificaciones, audiencias, procedimiento, honorarios, justicia y perspectiva de género, violencia doméstica, derechos humanos, coaching, etc.), que son de asistencia obligatoria y otorgan puntaje a los fines del ascenso del personal a otros cargos dentro de la organización o en otras unidades jurisdiccionales.

Asimismo, el Poder Judicial de Tucumán comunica por vía electrónica, el dictado de jornadas, cursos, congresos y especializaciones, que puedan ser de interés del personal.

En la Cámara los líderes impulsan al personal a formarse continuamente, con el objetivo de mejorar la calidad del desempeño. En este sentido, se está trabajando para implementar capacitaciones internas a cargo de los Sres. Vocales, sobre temáticas que hacen a la competencia de las dos Salas que integran la organización.

La participación en el Premio Nacional a la Calidad en la Justicia (edición 2018) derivó en que todos los integrantes de la Unidad fueran capacitados por la OGJ sobre Gestión de la Calidad, a través de talleres semanales sobre los diferentes criterios de evaluación (liderazgo, enfoque en el usuario, gestión de documentación, objetivos e indicadores, etc). Todo ello se encuentra documentado en las distintas actas de trabajo que se archivan en la carpeta de gestión de calidad en secretaría.

Asimismo, los Vocales y la Secretaria participaron en el “Taller introductorio para aspirantes al Premio Nacional a la Calidad (Ley N° 24.127)”, dictado por los capacitadores Rodrigo Pablo Escudero y Analía Casali del Ministerio de Modernización de la Nación, llevado a cabo en el Salón de Actos del Palacio de Tribunales (Centro Judicial Capital), los días 21 y 22 de mayo de 2018. Entre otros conceptos, la capacitación hizo foco en las distintas acepciones de calidad, servicio y usuario como definiciones claves para comprender la excelencia y el modelo de gestión de calidad; visión y misión de la institución, planificación, objetivos, responsabilidad social e impacto de las organizaciones en las sociedades.

La identificación de las necesidades de actividades de capacitación se obtienen principalmente de la tarea diaria; de las evaluaciones internas anuales que realiza la Secretaria en oportunidad de realizar las calificaciones obligatorias al personal que se mencionan en criterio 3.4.; de las reuniones de trabajo; de las propuestas del orden del día.

3.3. Desarrollo

La Oficina de Gestión Judicial (OGJ), dependiente de la Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán, nos acompaña en ese cometido brindando una capacitación permanente para avanzar en el sistema de gestión de la calidad.

Asimismo se fomenta el desarrollo del conocimiento y la aplicación de habilidades múltiples, incitando a la participación de diferentes proyectos, premios y concursos tales como Comisión Reformadora del Código Civil y Comercial de la Provincia de Tucumán; Premio Nacional a la Calidad en la Justicia; Ponencias Corredor Andino, etc.

Desarrollo de Actividades Motivadoras: generando espacios en donde se pueda hablar sobre la tarea que se desarrolla, por ejemplo se prevé la organización de talleres conjuntamente con Colegios de Abogados, destinados al Consultorio Jurídico Gratuito, a la Comisión de Jóvenes Abogados, a la Comisión de Derechos de NNA; etc, para que los Sres. Vocales conjuntamente con los Sres. Relatores participen activamente. De este modo se propende a la publicidad de las tareas, y a la difusión de las mismas operando como un mecanismo de superación y motivación estrechamente vinculado a la capacitación continua del personal. En este sentido, con motivo de las actividades desarrolladas por el Colegio de Abogados del Sur, en

el marco del mes del abogado, en fecha 24 de agosto de 2018, las Sras. Vocales de la Sala en Flia y Suc. y los Sres. Relatores de Cámara, dictarán un taller sobre la “INCORPORACION DE NUEVOS PARADIGMAS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES EN LAS SENTENCIAS DICTADAS EN LOS PROCESOS DE FAMILIA”. Análisis de fallos.

También se fomenta el desarrollo, posibilitando la concurrencia a cursos o capacitaciones, formación de grado, diplomaturas, posgrados, etc, prestando la conformidad a las licencias para su asistencia a todos los integrantes de la unidad, como por ejemplo las licencias por exámen (ver carpeta de licencias, caja fuerte salón).

3.4. Desempeño y reconocimiento

El desempeño individual y grupal se miden a través de:

Calificaciones: al realizar las calificaciones de fin de año. Estas calificaciones obligatorias las realiza la Secretaria de la oficina, impulsada desde la Dirección de RRHH de la CSJT. Las mismas tienen una puntuación específica para los diferentes criterios previamente establecidos, de donde surge el reconocimiento sobre el desempeño del empleado, con incidencia directa en la posibilidad del ascenso del mismo a un cargo inmediato superior. En oportunidad de calificar, a su vez, la funcionaria emite una devolución en forma personal a los integrantes de la Cámara con cargo menor a Prosecretario inclusive donde se tiene en cuenta desempeño anual, actitudes, responsabilidad, compromiso, entre otros criterios. Ello queda registrado en oficina de secretaría en la carpeta de Calificaciones.

Informes de OGJ: a través de los informes anuales elaborados por la OGJ (ver conclusiones y recomendaciones informes anuales, carpeta digital GESTION DE CALIDAD/Informes anuales oficina de gestión). Así, puede citarse como ejemplo Manual de gestión 2013, respecto del campo de las personas, pág 13.

Tableros de comandos y listados de registros: puede señalarse cómo circunstancias trascendentales de impacto en el trabajo de la unidad la introducción de indicadores de gestión como los programas informáticos “Ingreso Escrito” y “Tablero de Comando” y las planillas de seguimiento de cada plan operativo, listas de verificación o check list, planillas de detección de errores, etc. Los dos primeros, puesto que uno y otro evidencian o bien la cantidad de escritos, oficios o

expedientes (según cómo se use) que ingresan a la unidad para la tareas de agregación de escritos y otra documentación o bien el tiempo que ellas insumen para su realización.

Se debe destacar, que en caso de producirse o crearse vacantes dentro de la unidad, se da preferencia a los propios empleados para los ascensos internos. Prueba de ello, es por ejemplo el ascenso de una de las empleadas internas con cargo de ayudante judicial, al cargo de relator.

Actualmente se está trabajando en un proyecto a implementar en la segunda mitad del presente año, sobre reconocimiento y motivación llamado “el empleado del mes” a los fines de mejorar el proceso de dinámica horizontal (trabajo en equipo).

3.5. Calidad de vida en el trabajo

En la Cámara prevalece un ambiente de trabajo positivo, estimulante y generador de un sentido de pertenencia a la organización, lo que se ve reflejado en las diferentes acciones que se realizan diariamente en nuestra cámara, como ser el cuidado de las herramientas de trabajo, ambientación del espacio físico con plantas, presentismo, entre otras.

Para lograr una buena convivencia fomentamos como valores el compañerismo, confianza, solidaridad, cortesía, lealtad, entusiasmo, amabilidad, etc. Estamos convencidos de que el “saber convivir” redundará en mejores resultados en el funcionamiento de la unidad.

Promovemos relaciones colaborativas y no competitivas, no ocultando los errores los que siempre son analizados como una oportunidad de mejora y compartiendo el conocimiento. Así, usamos por ejemplo una aplicación informática de “Jurisprudencia interna” que posibilita la creación, búsqueda y organización de las sentencias del Tribunal (ver Manual de Gestión de la Cámara y también carpeta digital compartida SENTENCIAS) a la que pueden acceder todos los integrantes de la Cámara, en especial los Vocales y los Relatores de manera indistinta.

Para facilitar la incorporación de nuevos integrantes a la oficina se crearon manuales e instructivos sobre la organización de la unidad y la forma de trabajo, a fin de evitarles el estrés que genera la adaptación e incorporación al grupo de trabajo, a la vez que un compañero hace las veces de tutor o coach para poder brindarle sus conocimientos y experiencia al ingresante.

Estandarización de modelos de escrito que se repiten cotidianamente que permiten simplificar la labor en algunos procesos, y ante el cambio de criterios se deja constancia en la carpeta digital de NOVEDADES DIARIAS.

También se fomenta el buen clima laboral con las siguientes acciones: reconocimiento de méritos y logros personales: como ser terminar la carrera de grado, publicación de un artículo en una revista de jurisprudencia; felicitaciones y presentes por acontecimientos personales tales como el nacimiento de un hijo o cumpleaños; la celebración del cumpleaños de cada uno de los integrantes del equipo, que por lo general se realiza en el ámbito físico de la Cámara para permitir que todos participen (donde se les hace un obsequio común y cada miembro del equipo escribe una dedicatoria personal (ver anexo fig. 12); desayunos y breaks (generalmente entre las 9:00 y 10:00 horas) donde abordamos temas de interés para el trabajo y de relaciones personales, en un ambiente de charla y distensión; encuentros de camaradería fuera de la Cámara para festejar el día del trabajador, del abogado, navidad, la finalización del año. (ver anexo fig. 13).

Asimismo, la calidad de vida en el trabajo se ve beneficiada por la infraestructura de la Unidad, donde la distribución de los espacios favorece una fluida interrelación entre los empleados y de éstos con los funcionarios y jueces. Contamos con un botiquín de primeros auxilios, un dispenser de agua fría y caliente a los fines de que los empleados puedan hidratarse en todo momento, beber infusiones durante el transcurso de la jornada laboral; un microondas y una heladera a fin de conservar o calentar los alimentos en caso que deban permanecer en la oficina fuera del horario habitual atento a que varios miembros viajan diariamente más de 70 km para retornar a sus hogares.

En el caso que surgieran desavenencias o desacuerdos, se procura actuar rápidamente para encontrar una solución. Generalmente, la Sra. Secretaria y los Sres. Jueces son quienes generan los espacios para abordar estas situaciones de malestar, con considerado respeto y ecuanimidad. Es importante destacar que en virtud del inc. 6 del art. 29 de la ley 5473, aplicable desde lo dispuesto en acordada N° 302/92 es deber de los agentes públicos conducirse con diligencia, tacto y cortesía, factores que inciden en el clima laboral.

Para medir el clima laboral y el nivel de satisfacción en la Organización, se realizan por la OGJ encuestas internas y anónimas. El equipo de la OGJ analiza los

resultados, los expone a los miembros de la unidad y propone acciones para mejorar los puntos más débiles y dar impulso a los mejores resultados. En el marco de ejecución de Acorda 648/16 y de Resolución N° 99/2016, se implementa en diferentes unidades judiciales como la nuestra, una encuesta anónima y autoadministrada para relevar el clima laboral, como así también el grado de conocimiento y cumplimiento de la perspectiva de género, la relación con el público (ciudadanos, letrados y grupos vulnerables) y la accesibilidad comunicacional a las personas con discapacidad.

Como consecuencia de la participación de la Cámara en el PNCJ, se ha visibilizado la necesidad de promover la cooperación de las asociaciones profesionales (en particular el Colegio de Abogados) en el proceso de gestión a través de la articulación de actividades que hagan foco en la calidad del servicio de justicia a los ciudadanos y la mejora continua. Actualmente, el equipo de trabajo está proyectando la forma de concretar este objetivo.

CRITERIO 4: INFORMACION Y ANALISIS

4.1. Datos y Fuentes:

A los fines de controlar el avance del proceso de mejora de la calidad, así como el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, utilizamos diversos mecanismos y sistemas de recolección de datos, los que podemos clasificar de la siguiente manera:

- Planillas de Excel mensuales con datos estadísticos extraídos por el personal designado por secretaría, sobre la cantidad de sentencias, decretos, cédulas y oficios confeccionados mediante listados de control emitidos a través del sistema de Lex Doctor, para dar cumplimiento con la oficina de estadísticas del Poder Judicial de Tucumán.
- Encuestas de satisfacción para usuarios externos a la oficina, las cuales fueron propuestas por la comisión de calidad en las reuniones efectivas realizadas durante el año 2017 (ver resultados 8.1).
- El programa (software) “Tablero de Control” de comandos (por el cual se puede medir la pendencia de cada actividad, como por ej. cuantos días se demora en confeccionar un decreto, una cédula u oficio.) permite identificar fácilmente los escritos que registran una antigüedad superior a 2 días, y que fueron cargados

mediante la herramienta “Agrega Escrito”, también se utiliza para identificar la pendencia de las cédulas pendientes de confeccionar. Este programa también cuenta con un sistema de “semáforo” (rojo, amarillo y verde) que sirve de control para indicar expedientes de suma urgencia. Por lo menos una vez al mes el personal designado ingresa en dicho programa y exporta planillas con datos de los expedientes en trámite para realizar el control, comparando la salida de letra de los mismos con la cantidad de días que tienen, a fin de verificar que se cumplan con todos los plazos procesales.

- Planillas de Excel para llevar la cantidad de integraciones de sala que se realizan con cada Vocal, llevadas por el Prosecretario de la oficina.
- Informes estadísticos mensuales con datos referidos a tipos de sentencias y donde se las divide por el tipo de recursos, en ellas también se aclara la cantidad de expedientes ingresados a cada sala, y en el caso que existan, qué expediente registra mora en los decretos o confecciones de cédula. Estas sirven también como base para la confección de los listados estadísticos cuatrimestrales.
- Listados de documentación original divididos por sala, para llevar un “stock” de la documentación guardada y reservada en caja fuerte de secretaría. Existen dos tipos de listados, uno físico en papel en cual se renueva cada seis (6) meses y otro informático el cual se encuentra en la red de la organización, en la carpeta compartida “Sentencias (X)” en el cual se lleva un registro exacto y actual de la documentación original reservada en caja fuerte de secretaría. Cada seis (6) meses un miembro de la organización designado corrobora que toda la documentación original coincida con el listado informático y se reimprime en papel para dejar actualizado el mismo. Para realizar esta tarea de control se extrae toda la documentación original separada por letras y se va revisando una por una corroborando que concuerde con el listado informático.
- Informes anuales de gestión de calidad en los cuales la oficina de gestión de calidad da devoluciones de nuestros procesos y sobre los avances que obtenemos, los que sirven de guía para mejorar. Los mismos se analizan entre todos los miembros de la organización en las reuniones efectivas.
- Planillas de Distribución de Carga Laboral: en las que la secretaria o pro secretario en su defecto, consignan las actividades y tareas cumplidas en cada jornada laboral por los empleados y que permite el autocontrol del desempeño

laboral, así como la distribución equitativa del trabajo. La misma es controlada entre los mismos miembros de la organización y cada mes se van rotando las tareas (ver Carpeta digital GESTION DE CALIDAD/TAREAS DE LA CAMARA).

- Listados del sistema Lex Doctor mediante el cual se obtienen datos que se refieren a la cantidad de expedientes en trámite, archivados, la cantidad de movimientos de expedientes diarios o mensuales, la cantidad de decretos y resoluciones realizadas.
- Contamos con un sistema de notificación al Colegio de Abogados: se envía un correo electrónico indicando los juicios o expedientes que van a salir en comparendo al día siguiente, a través del cual, a su vez, el colegio posteriormente notifica a cada matriculado.
- Auditorias externas realizadas por el Cuerpo de Auditores Civiles del Poder Judicial de Concepción, revisiones internas efectuadas por Secretaría, sugerencias de los letrados, nuestra misión, visión, política y valores.
- Pizarra informativa, donde colocamos todos los acontecimientos del mes (cumpleaños, festejos, reuniones de trabajo con el cronograma de las mismas, cursos de interés para los integrantes de la organización, reuniones fuera del ambiente laboral, acontecimientos patrios, feriados, etc.
- Manual de la Cámara, donde se indica las tareas que se realizan en la organización e indicando como se lo hace, con los procesos y los procedimientos para llevar a cabo los mismos, las personas designadas para realizarlos.
- Minutas, orden del día y actas de reuniones efectivas realizadas las cuales se guardan en la carpeta compartida "Sentencias (X)". Los temas a tratar son agregados en el orden del día hasta 2 días antes de la reunión, luego el mismo es evaluado por los vocales y deciden los temas a tratar en la reunión. Los temas más urgentes son tratados siempre en la reunión dejando constancia en el acta respectiva.

Mientras confeccionamos el presente relatorio detectamos algunas oportunidades de mejora importantes a considerar por parte de todos los integrantes de nuestra organización, las cuales las incluiremos en las próximas reuniones a realizarse el semestre próximo y entre ellas podemos mencionar las siguientes:

- Llevar un registro formal de las no concordancias cometidas por los usuarios internos y externos para poder cuantificarlas en el futuro y proponer sus posteriores

correcciones o mejoras, como se realizó en la primera etapa de diagnóstico de la unidad judicial con la ayuda de la OGJ.

- Llevar un registro de todas las sentencias que vuelven de la Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán, clasificándolas según sean sentencias que confirman, revocan o modifican las emitidas por este Tribunal.
- Confección de encuestas internas periódicas sobre “Satisfacción del Personal”, de “Orden, Limpieza, Clima y Espacio de Trabajo”.
- Buzón de sugerencias colocado a la entrada de nuestra Excma. Cámara, junto con papel y lapicera para que las depositen en urnas con un cartel “Su opinión nos interesa” y aclarando que las notas que se dejen pueden ser anónimas. Luego los datos extraídos de las mismas se publicarán en el ámbito de las reuniones efectivas con participación de todos los miembros de la organización para su análisis, y posteriormente decidir las acciones a implementar.
- Establecer auditorías internas, definiendo claramente los responsables de las mismas, los temas a evaluar y sobre como llevar a cabo las recomendaciones que efectúen los auditores (función en la que actualmente se encuentra capacitando la Comisión de Calidad de la Cámara).

4.2. Análisis de la información:

Nuestro equipo de trabajo cuenta con distintos procesos de gestión que se basan en recopilar información de diferentes fuentes para recolectar los datos necesarios, para luego generar informes que sean eficientes y así poder tomar las mejores decisiones.

Desde el año 2013 nuestro equipo viene trabajando con la Oficina de Gestión del Poder Judicial de Tucumán. Desde entonces y hasta la fecha, venimos recopilando datos útiles de nuestra organización. A partir de este año y motivados por la participación en el Premio Nacional a la Calidad en la Justicia - año 2018, nuestro equipo de trabajo decidió abocarse de lleno a la tarea de gestión con la meta de la Mejora Continua.

Las herramientas para el análisis de la información son seleccionadas en base a los resultados que pretendemos obtener: planillas de Excel (mayoritariamente); gráficos informativos, listado de Lex Doctor, evaluación cualitativa; etc.

Nuestra principal herramienta para obtener datos útiles para posteriormente efectuar los análisis correspondientes, es el Sistema “Lex Doctor”, el programa “Panel de Control” y las auditorías realizadas por el Cuerpo de Auditores civiles del Poder Judicial de Tucumán.

Todas las estadísticas que se analizan en nuestra organización, son extraídas de los listados que provee el Sistema de Lex Doctor; de las encuestas confeccionadas a los distintos usuarios; de los informes confeccionados por secretaría, de los registros efectuados por el personal en general y de los informes anuales que provee la Oficina de Gestión perteneciente al Poder Judicial de Tucumán.

A partir del análisis de la información útil arrojada por éstos informes, efectuamos comparaciones con nuestra propia organización en distintos momentos históricos. La información es utilizada para conocer el estado y evolución de la organización a fin de tomar decisiones orientadas a avanzar en el proceso de la Mejora Continua, modificando los objetivos y metas de acuerdo al avance de los mismos.

Toda información que se genera tanto interna como externa, es para tomar decisiones.

Contamos con información en papel la cual se guarda en una caja fuerte de la oficina, en carpetas separadas por año y por el tipo de información que se trate. También tenemos información guardada en computadoras en la carpeta compartida “Sentencias (X)” a la cual tienen acceso todos los integrantes de la organización para ahorrar papel, ya que una de nuestras políticas es la de cuidado y preservación del medio ambiente y por lo tanto estamos a favor de reducir el uso del papel.

En definitiva, los datos e información útil recolectada, una vez analizados y procesados, se vuelcan en planillas de Excel para así divisar de mejor manera los resultados para ser utilizados en la toma de decisiones referidas a la mejora continua.

4.3. Información de Referencia (Benchmarking):

Nuestro equipo de trabajo compara año a año los resultados obtenidos de los distintos procesos, a fin de poder conocer detalles de los mismos. Como se dijo anteriormente nuestra organización recibe los informes que confecciona anualmente

Se utiliza como información para mejorar el propio desempeño los informes estadísticos que se desarrollan en forma cuatrimestral conjuntamente con los informes de la Oficina de Gestión del Poder Judicial de Tucumán.

http://acordadas.justucuman.gov.ar:82/acordadas_web_2017/busca_acordada_01b.asp?registro=9334&Acordada=00000791&fecha=28/06/2017&PvTitulo=%20&PvTexto

En las últimas encuestas realizadas los resultados demostraron que nuestra organización se encuentra entre las mejores, obteniendo incluso comentarios muy alentadores proponiéndonos “que sigamos así” entre otros, lo que a nuestro entender significa que podemos mejorar.

38

CRITERIO 5: PLANIFICACION

La planificación estratégica, como proceso estratégico se inició en nuestra cámara de manera documentada a partir de la decisión de participar en el Premio Nacional a la Calidad en la Justicia 2018.

Así, hemos elaborado una política integral, la cual debe ser documentada, sistematizada y definida conforme lo requiere el punto 1.1 del PNGCJA.

Esta política integral será planificada para un período de cinco semestres, a partir del segundo semestre de 2018.

Puede decirse que la participación en el Premio trajo aparejado el paso de una gestión simplemente operativa (centrada en actividades direccionadas a la mejora de procesos específicos), a una gestión de calidad estratégica, integral y operativa (direccionada a la mejora de todas las áreas de la unidad, generando un marco estratégico de la oficina, el que quedó redactado incluyendo su misión, visión, políticas y objetivos de calidad, todos interrelacionados y coherentes entre sí).

Prueba de ello es que si bien ya habíamos conformado la Comisión de Calidad en nuestra oficina (abril de 2017), a partir de la decisión de participar en el Premio (mayo de 2018), comenzamos a definir nuestro marco estratégico, sirviéndonos como base las prácticas y costumbres con las que venimos trabajando. Utilizamos para ello, una metodología mixta es decir, participativa respecto a la definición de algunos criterios como la misión, visión y los valores, y una decisión jerárquica para fijar la política y los objetivos.

Comenzamos, mediante reuniones y capacitaciones impartidas por la OGJ, a definir nuestro marco estratégico, el que quedó definido de la siguiente manera:

VISIÓN. Nuestra visión es lograr brindar un servicio de justicia efectivo, que sirva de modelo de gestión a otras unidades jurisdiccionales de nuestro poder judicial, cuyo prestigio radique en el trabajo eficiente y eficaz, es decir que se alcancen los objetivos utilizando correctamente los recursos.

La **MISION** de nuestra unidad judicial es revisar, con motivo de recursos de apelación planteados, el contenido de las resoluciones judiciales dictadas por los Jueces de primera instancia de los fueros: Civil en Documentos y Locaciones, de Cobros y Apremios, en lo Civil en Familia y Sucesiones, tanto del Centro Judicial Concepción como del Centro Judicial Monteros, dentro de los plazos establecidos por el Código Procesal Civil y Comercial de Tucumán, (C.P.C.C.T.); también en las

cuestiones de competencia entre los jueces de primera instancia; en las recusaciones o inhibiciones de sus propios miembros; a través del trabajo en equipo, brindando un servicio de justicia eficaz y transparente para los usuarios. Fijada conforme a lo establecido en L.O.T. art. 50 y 54.

También fijamos los valores que nos identifican: compromiso, respeto, responsabilidad, honestidad, actitud de servicio y solidaridad.

La política integral planteada está inspirada en políticas judiciales que trabajamos a diario, dentro de la cual contemplamos proyectos iniciados con anterioridad dándole continuidad a los mismos y ensamblándolos con proyectos nuevos. Esta planificación tiene a su vez objetivos a corto y mediano plazo, por lo general semestrales y anuales, lo que nos permitirá evaluar el avance de los proyectos y a su vez la satisfacción de los requerimientos de nuestros usuarios.

Se establecieron para ello doce (9) puntos: ([Ver anexo política integral](#))

1. POLITICA DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA

2.POLITICA DE REDISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

3.POLITICA DE MEJORA CONTINUA DEL PERSONAL

4.POLITICA DE LIDERAZGO ACTIVO Y CONSENSUADO:

5.POLITICA DE EVALUACION DE CALIDAD

6.POLITICA DE INSERCIÓN EN LA COMUNIDAD:

7.POLITICA DE MEDIO AMBIENTE:

8.POLITICA DE ALTRUISMO Y COLABORACION A ENTIDADES:

9.POLITICA DE INCORPORACION DE PERSONAL CON DISCAPACIDAD:

5.1 Planificación estratégica

De acuerdo a lo expuesto en la introducción de este criterio, a partir de este año nuestra planificación estratégica, documentada y sistematizada, tendrá una programación de cinco semestres.

Como se mencionó previamente, la política integral planteada está inspirada en políticas judiciales que trabajamos a diario, dentro de la cual contemplamos proyectos iniciados con anterioridad dándole continuidad a los mismos y ensamblándolos con proyectos nuevos. Esta planificación tiene a su vez objetivos a corto y mediano plazo, por lo general semestrales y anuales, lo que nos permitirá

evaluar el avance de los proyectos y a su vez satisfacer requerimientos de nuestros usuarios.

Para describir de manera simple las directrices estratégicas, los servicios que brindamos y los procesos que les sirven de apoyo, estamos rediseñando nuestro mapa que intenta reflejar los diversos procesos que operan en nuestra organización, como así también las entradas que los motivan y la salida deseada, atento a que se deben corregir errores.

5.2 Planificación operativa

En el punto anterior, se explicó que nuestra estrategia está en proceso de elaboración, conjuntamente con la planificación operativa, a fin de que ambas planificaciones se encaminen a un mismo fin: brindar un servicio de justicia eficaz y efectivo haciendo un uso adecuado de los recursos.

El circuito interno que queremos implementar a partir del segundo semestre de 2018 es: planificación del proyecto, presentación del proyecto en reuniones efectivas, aprobación del proyecto y comienzo de la implementación del mismo, para luego monitorearlo y según su evolución, ajustar lo que se considere necesario.

La planificación estratégica y operativa fue elaborada por primera vez en nuestra unidad judicial en el año 2013 con la Oficina de Gestión de Calidad del Poder Judicial de Tucumán. A partir de ese año se trabajó con dicha oficina elaborando anualmente planes, su seguimiento y evaluación, guiados por los modelos de planificación que ellos usaban. Así podemos citar la historia respecto de la planificación operativa para proyectos relacionados a la política de gestión de calidad, que tuvo la mencionada oficina.

A fines del año 2010, la Corte Suprema de Justicia de Tucumán mediante Acordada 1116/10 creó la oficina de Gestión Judicial (OGJ) para coordinar las actividades que, de manera adicional a sus tareas diarias, venía realizando el equipo local de gestión de calidad integrado por magistrados, funcionarios y empleados de distintos fueros.

En el año 2011 se trabajó en gran medida sobre la política de gestión de la calidad, tanto con la presentación a nivel nacional del PNGCJA como la implementación en nuestro Poder Judicial del SGC PJT. Este sistema fue aprobado en diciembre del 2011 (Acordada 1147/11). Antes de eso, se implementaban programas de gestión por fueros íntegros, de la misma manera que lo venía

desarrollando la comisión ad hoc arriba mencionada. En la ilustración siguiente se muestra las fases de intervención de la implementación del SGC:

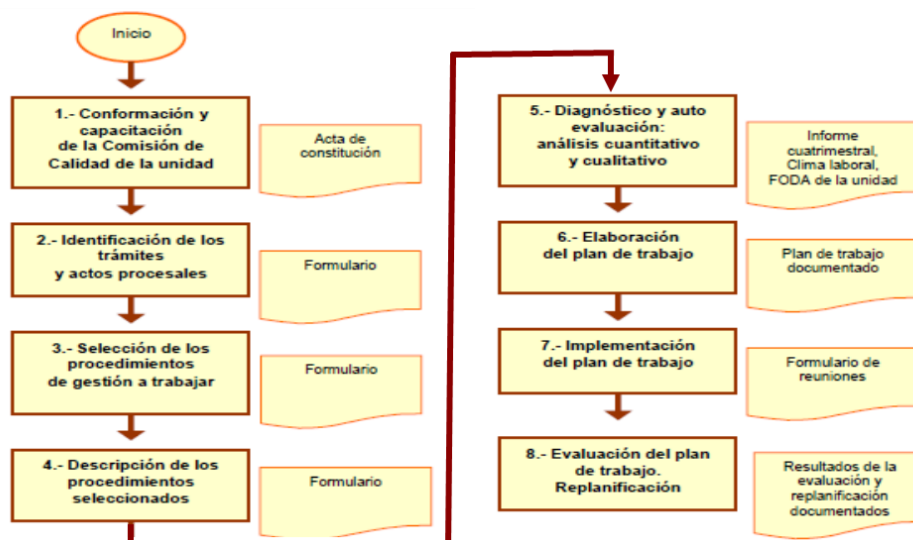


Ilustración 1 Metodología implementación SGC 2011

La implementación del SGC PJT, motivó el primer rediseño de trabajo de la oficina (año 2012). Teníamos aproximadamente una cantidad de treinta planes de mejora de distintos aspectos de los juzgados, los que se implementaban a pedido y en el orden que definía el titular de la unidad. Su implementación era asistemática y diferente de acuerdo al gestor de la OGJ que intervenía en la unidad.

Luego de evaluar como poco beneficiosa esta forma de trabajo, se realizó un segundo rediseño al año siguiente (2013), que fue utilizado en nuestra Cámara, como un proceso de mejora al sistema anterior, como se puede observar:

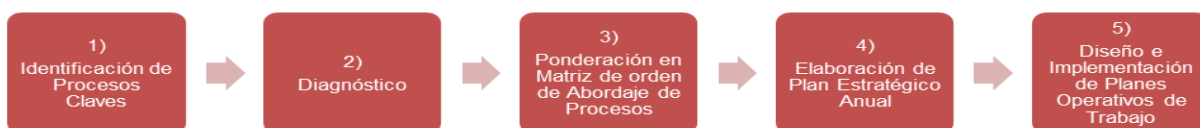


Ilustración 2 Metodología implementación SGC 2013

Esta nueva versión se basaba principalmente en la gestión por procesos claves, con especial énfasis en la mejora de los plazos de los actos procesales. Se implementó una planificación estratégica, basada en un diagnóstico sobre relevamientos (relevamiento material, relevamiento informático y encuestas a magistrados, funcionarios y empleados), matriz de Pareto y ponderación (valorando en una escala de 1 a 4) en la habitualidad en que se realizaba el proceso clave. Los resultados eran ponderados en una matriz que nos permitía definir el orden de

abordaje de procesos claves que se les propondría abordar a las unidades, las que podían aceptar o realizar modificaciones. En base a ello, se elaboraba el Plan Estratégico Anual de la unidad, que se puede ver en la *Ilustración 3*, consistía en una programación de abordaje de los procesos a lo largo de un año, luego de lo cual se diseñaron planes operativos para cada proceso clave.



Ilustración 3 Ejemplo POA 2013

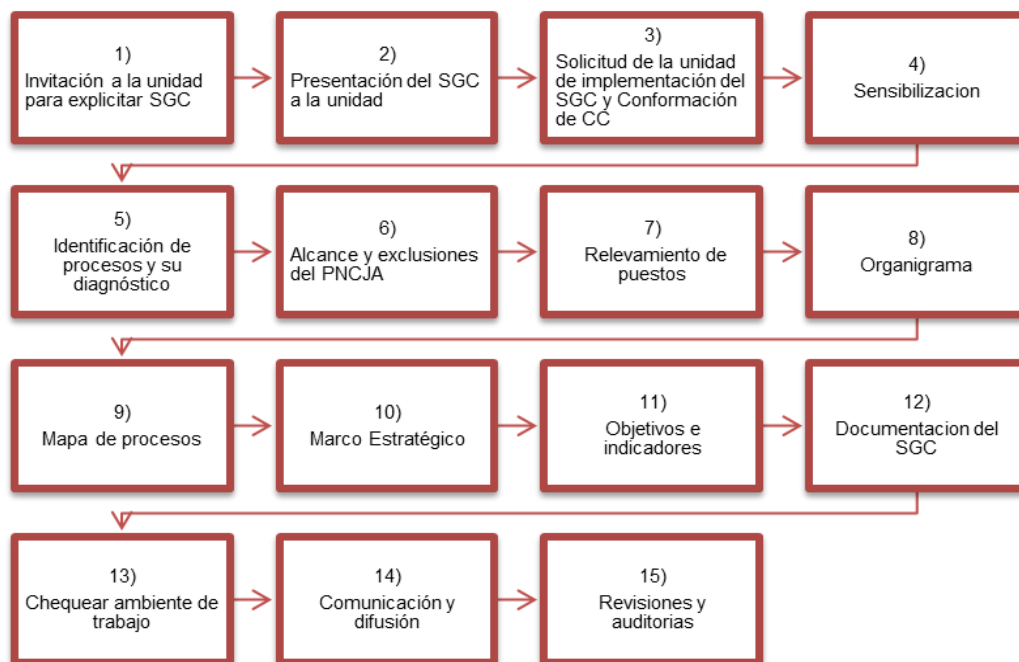
Operativamente se desarrolló a través de planes de trabajo, objetivos e indicadores que iban acompañados a la implementación de la aplicación “Tablero de Comando”, que sólo se implementaba en las unidades que contaban con nuestra asistencia.

Para finales del año 2015, 72 unidades implementaron este sistema, aunque no en todas de manera simultánea ya que a veces en alguna de ellas se suspendía la intervención. Parte de las premisas que la implementación de este sistema proponía fue adoptado por la CSJT, que mediante Acordada 784/15 efectuó un rediseño sobre las estadísticas judiciales.

Dicha circunstancia motivó el tercer rediseño de la OGJ (año 2016), inspirado por una búsqueda de implementación integral y flexible de herramientas de gestión, comparado con el modelo rígido del 2013. El resultado no fue el esperado y en virtud de esos indicadores, se efectuó el cuarto rediseño (2017) que se basa en la implementación del PNGCJA en las unidades del PJT, y se puede observar en la *Ilustración 4*.

Si bien el PNGCJA se implementa formalmente desde febrero del año 2014 en la OGJ, desde este año (2017) lo utilizamos como SGC integral para implementar en las unidades del PJT. En marzo del año 2017, se invitó formalmente a 92

unidades jurisdiccionales para implementarlo, de las cuales fuimos una de las que lo hicimos. Ilustración 4 Metodología implementación SGC 2017.



De acuerdo a esta estructura de fases, la intervención de la OGJ en la política gestión de calidad, se sucede de la siguiente manera:

- Fase 1: se invitó a nuestra unidad y se le propuso la implementación del SGC descrito en el *“Proyecto de Norma de Gestión de Calidad para la Justicia Argentina”*, resaltándonos que se requería de una constante participación y compromiso de magistrados/as, funcionarios/as y empleados/as de la unidad para poder lograr mejoras. También, se nos invitó a participar formalmente del Premio Nacional a la Calidad Judicial.
- Fase 2: como unidad interesada remitimos mail solicitando la realización de una reunión a fin de que se nos expliquen los detalles de la propuesta. La presentación con la base explicativa inicial se encuentra disponible en la página (<https://www.justucuman.gov.ar/archivos/posts/2/1493729783.pdf>);
- Fase 3: como unidad interesada decidimos implementar el SGC basado en el PNGCJA, elevamos nota de pedido a la CSJT incluyendo conformación de nuestra CC.
- Fase 4: comenzamos el ciclo de talleres con una capacitación de sensibilización sobre la implementación del SGC y los objetivos a lograr.

- Fase 5: luego continuamos con identificación, diagnóstico y acciones de formación y seguimiento sobre procesos y mapas de procesos de la unidad en la que se interviene.
- Fase 6: en esta etapa comienza el trabajo sobre el PNGCJA, sus alcances y exclusiones, en pos de iniciar la implementación del SGC basado en la misma. Se fue abordando paulatinamente cada requisito del PNGCJA, mediante talleres que incluyeron la realización de actividades por parte de la CC y los restantes miembros de cada unidad, como también la generación de la documentación necesaria. En este punto también se pretendió ir generando la documentación necesaria para participar en Premios de Calidad basados en Criterios, como el “Premio Nacional a la Calidad en la Justicia”.
- Fase 7 y 8: se relevaron, identificaron y describieron los perfiles de puestos, y en base a esa información se elaboró el nuevo organigrama.
- Fase 9: con la información obtenida en fase 5, se confecciona mapa de procesos el cual está actualmente en etapa de rediseño.
- Fase 10: se realizaron acciones de formación y de definición del marco estratégico, el cual comprende la visión, misión, valores, política de calidad y plan estratégico de la unidad (en elaboración este último).

Actualmente nuestra unidad ha cumplido con las fases antes descriptas y esperamos cumplir con las restantes que propone la OGJ, las cuales se describen a continuación.

- Fase 11: en base a las políticas y al plan estratégico, se determinarán los objetivos de calidad y sus indicadores.
- Fase 12: si bien durante las fases anteriores se fue generando documentación del SGC, en este punto se definirá el protocolo de gestión de la misma.
- Fase 13: se procede a realizar la encuesta de clima laboral (que ya fue realizada en nuestra unidad), y estamos definiendo el plan de acción sobre sus oportunidades de mejora.
- Fase 14: definición del plan comunicación y difusión del mismo.
- Fase 15: acciones de formación y definición de protocolos de auditorías y revisiones internas. Realización de las mismas. En esta etapa, también se proyectó realizar un diagnóstico integral del SGC, incluyendo las premisas relacionadas a los criterios de los premios de calidad que se desarrollan en nuestro país, ya que

además de la certificación de procesos que plantea el PNGCJA deseamos facilitar a las unidades del PJT su presentación en estas positivas actividades, que impactan en la mejora continua de las mismas.

Esa coherencia también puede verse en los informes anuales de la OGJ 2013, 2014, 2015 y 2016, los que se elevaron a la CSJT por dicha oficina.

Siguiendo con estas acciones orientadas a la mejora en cuanto a la planificación, este año realizamos un autodiagnóstico de nuestra oficina a través de una matriz FODA. Para el segundo semestre, se realizará un plan de acción sobre este diagnóstico, el cual será coherente con nuestra planificación.

CRITERIO 6: ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

6.1. Procesos Generales

Nuestra Unidad Jurisdiccional, la Cámara Civil de Apelaciones en Familia y Sucesiones y Documentos y Locaciones (CCDLFS), como parte integrante del Poder Judicial, tiene como principal actividad brindar un servicio de justicia eficiente y en nuestro caso, ese servicio de justicia se traduce en la revisión de las resoluciones que dicta un juez de primera instancia en carácter de apelación, es decir, es una segunda Instancia, recibiendo así, escritos, expedientes y documentaciones de los Juzgados Inferiores de este Centro Judicial de Concepción y del Centro Judicial de Monteros. Así, esta Cámara dicta Sentencia confirmando o revocando las resoluciones dictadas por los Tribunales inferiores: la Sala de Documentos y Locaciones, de los tres Juzgados y del Juzgado de Cobros y Apremios de este Centro Judicial y, la Sala de Familia y Sucesiones, de los cuatro Juzgados de igual nombre de este Centro Judicial y uno del Centro Judicial de Monteros.

Cada juicio es elevado a la Cámara por sus Juzgados correspondientes, continuando el trámite en esta, con intervención de los letrados y/o defensores oficiales, quienes representan a las partes en el proceso. Así, conforme las disposiciones del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia, el plazo otorgado para la resolución de las sentencias varían, según el tipo de sentencia de que se trate, en 3, 10, 20, 30 o 60 días (cuestiones de competencias entre dos Juzgados, pedidos de aclaratorias y revocatorias de sentencias dictadas por esta cámara; apelación de honorarios; sentencias interlocutorias como quejas,

apelaciones en subsidios; ejecuciones fiscales; medidas cautelares, alimentos, regímenes comunicacionales, Juicios Ejecutivos y desalojos y Filiaciones y divorcios)

Dada esta actividad de la Cámara, que es dar una respuesta a las partes, dirimiendo los conflictos entre ellas, entre las familias, esposos, padres e hijos, como sucede en el ámbito del derecho de familia, se hace imprescindible, y sobre todo dentro del marco de gestión de calidad en el que estamos transitando, fijar mecanismos y medios para brindar una tutela judicial efectiva, haciendo lo más eficiente posible este proceso, logrando satisfacer las necesidades de los principales usuarios.

Para ello contamos con normativas, como el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia (CPCCTuc), la Ley Orgánica del Poder Judicial (LOT), la Constitución Nacional (CN) y Provincial, el Código Civil y Comercial (CCyC), entre otras leyes específicas de la materia, todas ellas nos indican el marco de actuación jurisdiccional, sin embargo contamos con márgenes de actuación dados por la gestión de calidad que permiten mejorar, innovar, agilizar la forma en que se aplicará la normativa correspondiente.

En el año 2010 fuimos informatizados y capacitados con el sistema Lex Doctor, brindándonos las herramientas informáticas para la carga de expedientes. A partir del año 2013 comenzamos a trabajar con la Oficina de Gestión Judicial (OGJ), dependiente de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia, a través de la cual pudimos dar respuestas más eficientes, ya que aprendimos a mejorar y cuantificar los tiempos del proceso. Durante los años 2013 al 2017, tuvimos visitas periódicas (semanales, quincenales o mensuales) del personal de la Oficina de Gestión. Y este año, siempre con el apoyo de la mencionada Oficina, decidimos participar el Premio Nacional a la Calidad en la Justicia 2018, para continuar con la mejora y la eficiencia en nuestra tarea, la de brindar un servicio de justicia.

6.2 Procesos de apoyo

Para llevar adelante la tarea de esta Cámara con mayor eficiencia es necesario contar con una serie de procesos de apoyo o soporte, que son los que permiten el resguardo de la información que maneja el Juzgado (expedientes, documentación y archivos físicos y digitales). Ellos son:

6.2.1 Edificio - Organización Física: La Cámara da Familia y Sucesiones, Documentos y Locaciones se encuentra ubicada en el primer piso del Edificio

principal de Tribunales de la ciudad de Concepción, provincia de Tucumán. La organización física es sumamente importante para la distribución y adecuado manejo de los expedientes y para una adecuada organización de los procesos de entrada y de salida. En base al lugar físico que nos dieron, debemos distribuir los espacios de manera eficiente para poder trabajar cómodamente. La manera en que estamos organizados físicamente surgió a principios del año 2016, cuando había cinco empleados y nombraron dos relatores más, por lo que se hizo necesario separar los sectores. Si bien ahora son tres los empleados, no se vio la necesidad de cambiar el lugar del mobiliario.

La Cámara cuenta con una mesa de Entradas, separada del salón principal por armarios y escritorios, una oficina de secretaría, cuatro despachos correspondientes a los dos vocales de la sala de Documentos y Locaciones y a los dos de Familia y Sucesiones; una kitchenette y dos baños, uno de mujeres y otro de varones, estos últimos compartidos con el personal del Juzgado Civil y Comercial de la Primera Nominación que se encuentra ubicado en el mismo piso que nosotros.

Cada empleado tiene su escritorio y computadora de trabajo, las impresoras son compartidas por el personal.

Los expedientes son resguardados en caja de seguridad, identificados con carteles, según el trámite que corresponda; ESPERA CEDULA FAMILIA, ESPERA CEDULA DOCUMENTOS, ESPERA OFICIOS, VISTAS, ESPERAN QUEDAR FIRME, PARA TRABAJAR. Cuenta además con casilleros donde se guardan carpetas con notas dirigidas a Delegación Administrativa, de Superintendencia, Mantenimiento, Informática (todos ellos nuestros proveedores – Criterio 6.5)

Tenemos dos cajas armarios (una de Documentos y otra de Familia) donde se guardan los primeros cuerpos de expedientes y los expedientes traídos a la vista que son aquellos expedientes con los que el juez de primera instancia tuvo a la vista al momento de dictar sentencia. Hay un armario donde se guardan los enseres de limpieza e higiene y la vajilla (platos, vasos, cubiertos) que tenemos en la Cámara para usar cuando festejamos cumpleaños y eventos especiales tales como un ascenso.

Es un salón grande donde se encuentran en un sector los relatores, que a partir de 2016 son cuatro, están en un extremo, separados del resto del grupo, así pueden tener mejor comunicación entre ellos y hacer intercambios de ideas y conocimientos. En otro el prosecretario, con un encargado y un encargado auxiliar y en el sector de Mesa de entradas se encuentra la encargada auxiliar.

También en el salón pusimos una pizarra, donde la secretaria el primer día de mes anota todas las actividades, cumpleaños, fecha de pago, reuniones de gestión, feriados, etc., eventos que sean de interés para todos los Integrantes de la Cámara, como por ejemplo cursos de capacitación. Todo el personal está informado de las actividades que tenemos.

La oficina de la secretaria, además de su escritorio, cuenta con una biblioteca y tres cajas fuerte donde se guardan los Libros de Protocolo de Sentencia-Sentencias encuadernadas por año y fuero- Documentos y Familia- Se guarda la Documentación original en fuelles o sobres -según la cantidad y tamaño- debidamente identificadas, llevando un registro de la documentación, libros de Secretaría (libros de Actas, registros de sentencias, Registros de pase a Estudio), copias de actas de audiencias y muestras de ADN, que sirven para una eventual contraprueba, entre otros.

Hay otro armario donde el prosecretario guarda de un día para el otro los expedientes que deben ser decretados y los que esperan documentación o escritos. También en Secretaría se resguardan los expedientes que no tienen trámite desde 8 meses atrás. Todos identificados por paquetes.

En Secretaría también hay una pizarra, donde la Secretaria anota por mes las tareas que le son propias- Registro de Sentencias, remisión de sentencias a Informática, fecha de Audiencias, horarios de remisión de cédulas a casillero, notas que debe realizar, etc.

Todos los armarios, oficinas y despachos tienen llave. Las llaves principales están bajo el resguardo de Secretaría (la de las cajas fuerte que se encuentran bajo su custodia). Las llaves de las dos puertas de entrada de la Cámara, las tienen: el ordenanza (su horario de trabajo es de 6.30 a 12.30 hs), el prosecretario y la secretaria; los vocales tienen llaves de sus respectivos despachos y hay un juego que está en secretaría. Las llaves de los baños y cocina, están colgadas en un mueble en el salón.

Atento que, como lo explicáramos anteriormente, al ser una Cámara integrada por dos fueros distintos, Documentos y Locaciones y Familia y Sucesiones, es necesario tener separados todos los libros para el buen funcionamiento de esta (Libros de comparendo, Pase a estudio para resolver, Protocolo de Sentencias, Libro de Cédulas y Oficios, de remisión de expedientes a otras oficinas). El sistema Lex Doctor también está separado, no se puede trabajar simultáneamente con los dos: hay que cerrar uno para poder trabajar con el otro.

Por otro lado, tenemos un fondo común de dinero, que aportamos mensualmente para solventar regalos por cumpleaños y gastos por festejos, dispenser de agua, pago de limpieza de baños y compra de algunos artefactos necesarios que hacen a un trabajo ameno, como fue la compra de la heladera y el microondas.

6.2.2 De las Personas

Nuestra Cámara está integrada por: 4 Vocales: 2 para cada Sala (Sala de documentos y Locaciones-Sala de Familia y Sucesiones); 1 Secretaria;; 1Prosecretario; 4 Relatores; 2 Encargados; 1 Encargado Auxiliar; y 1 Ordenanza.

Estamos organizados por sectores:

- Dirección y toma de decisiones: a cargo de los Vocales son quienes llevan la dirección del proceso, ellos firman las sentencias. La Cámara cuenta con un Presidente y un Vicepresidente (art. 47 LOT) y cada Sala tiene a su vez un presidente, quien se encarga de firmar el despacho diario.
- Control de firmas y organización: a cargo de la Secretaría quien tiene sus funciones asignadas por la LOT (ART. 113), es la Jefe principal de la oficina, distribuye y organiza las tareas y junto al prosecretario dan las pautas de las tareas a realizar. Lleva los libros de pase a Resolver (en el sistema informático y en soporte papel), haciendo la distribución de las causas para cada Sala y para cada Vocal, poniendo el plazo de resolución de cada una. Es fedataria, tiene a su cargo la custodia de la Caja de fuerte, donde se guarda la documentación original adjuntada, es responsable de todos los expedientes, mobiliario, computadoras, que se encuentran en la Cámara. Controla y firma cédulas, oficios- cuando no van dirigidos a Jueces, ya que estos son firmados por el Vocal-, firma los cargos de recepción y todas las diligencias que se llevan a cabo en el expediente.
- Decreto: El Prosecretario, tiene también sus funciones asignadas por la LOT,

art. 116, colabora con tareas de Secretaría en cuanto a la instrucción del resto del personal. Reemplaza en las funciones a la Secretaría en ausencia de ésta.

- Mesa de entradas - control de Expedientes – Notificaciones: En este sector se atiende al público -abogados y partes y recibe los expedientes, escritos, cédulas, etc. está a cargo de una persona (Encargada auxiliar), quien recibe colaboración de sus compañeros en caso de ser necesario. El encargado controla los expedientes que llegan a la Cámara y si cumplen con los requisitos de la Acordada 180/82, como así también controla los expedientes que están en condiciones de ser remitidos a otras dependencias. El encargado auxiliar, colabora con secretaría y prosecretaría en el control del sistema informático, en el chequeo diario de la puesta en procesal de los expedientes, los plazos de las sentencias. Pasa las sentencias al Lex Doctor y hace el registro informático de las mismas. Verifica el informe Estadístico, que es mensual y separa todas las sentencias dictadas en el mes, para que por Secretaría sean enviadas a la Dirección de Informática Jurídica.

Las responsabilidades y tareas están preestablecidas y, si bien, por reglamentación, cada cargo tiene su función, en esta Cámara al no contar con tantas personas como cargos del escalafón hay. Los tres empleados saben hacer todas las tareas y por cuestiones de organización a cada uno se le asigna una determinada, ello no obsta a que, en caso de ausencia de algunos de ellos, o cuando es mucho el trabajo, una persona puede ayudar a lo otra y hacer conjuntamente, por ejemplo cédulas, o agregar cédulas a un expediente, así la actividad de la Cámara no se resiente. Además, este sistema, ayuda a la mejora continua, ya que al conocer todas las tareas a realizar pueden dar sugerencias que ayuden a mejorar los procesos.

Cuerpo de Relatores: Depende de los Vocales quienes los instruyen y les dan directivas. Su principal tarea es la recopilación de jurisprudencia y datos necesarios para el dictado de la Sentencia, hacen proyectos de sentencia y, partir de este año, a se decidió, por vocalía, que los relatores pasen en limpio las sentencias en que tuvieron intervención y sean entregadas a los vocales para su firma.

Ordenanza: Tiene a su cargo la limpieza de la Cámara, en ocasiones cose los expedientes, lleva los expedientes y Oficios a dependencias que se encuentran fuera del edificio (Juzgados de documentos y Locaciones, cobros y Apremios, Gabinete psico-social).

La principal característica que tiene esta Cámara es el buen clima laboral que

hay en ella, y que es destacado por las personas que van a la Cámara – Gestión Judicial, Informática, personal de mantenimiento y los mismos abogados que concurren-. Ese clima laboral permite trabajar en forma relajada, se puede apreciar un ambiente de compañerismo, solidaridad y respeto, lo que hace que el ámbito de trabajo sea agradable y estimulante para todos. Este buen ambiente contribuye a tener un equipo más productivo y comprometido con la tarea que realizamos a diario, favoreciendo la buena comunicación entre todos.

Es de destacar también que, en este equipo de trabajo, cada uno, desde su lugar aporta sugerencias que hacen a la mejora continua. Son escuchados por quienes llevan la dirección del proceso, y se trata en las reuniones que tenemos. Por ejemplo, la necesidad de tener un fax en la oficina, un escáner, cambiar la disposición del mobiliario.

Así también hay muy buena predisposición para colaborar y enseñar a un compañero, por ejemplo en un momento y ante la necesidad de preparar a empleados para ocupar un cargo mayor, por secretaria se solicitó al encargado mayor a realizar el registro manual de sentencias, tarea que quedó a cargo del encargado auxiliar cuando el encargado mayor fue ascendido y trasladado a otra dependencia. Actualmente y por disposición de los vocales, el registro de sentencias está en manos de Secretaría.

6.2.3 Tecnológico -Apoyo Informático

A partir del año 2011 esta Cámara cuenta con el sistema Informático Lex Doctor, a través de él cargamos todos los datos del expediente real, tenemos una base de decretos, de salidas de letras – por ej. Para hacer cédulas, oficios, para decretar, para resolver, etc., y así para todos los pasos que sigue un expediente dentro de la Cámara. Este sistema permite tener el expediente virtual al lado del real, con su correlación de fojas y con toda la historia cargada. A través del sistema informático, el usuario puede consultar el estado en que se encuentra su juicio, a través de la página web del Poder Judicial: <https://www.justucuman.gov.ar/>. Para consultar los expedientes de la Sala de Familia y Sucesiones, la persona que desee hacerlo requiere de un código especial otorgado por el Colegio de Abogados y el que es comunicado a nuestra Cámara. Ello es así debido al carácter sensible de la información- muchas veces de niños, niñas o adolescentes, quienes deben tener su identidad resguardada (conforme Ley Provincial 8293 de Protección integral de niños,

niñas y adolescentes).

La Oficina de Informática es quien acude a nosotros ante la presencia de algún inconveniente en el desarrollo del sistema: no funciona, aparece algún error en la pantalla, cuando es necesario alguna actualización, etc.

Diariamente por Secretaría se realiza el back up- copia de seguridad en el sistema informático- de la información recabada en el día. A hs. 12.55 (nuestro horario de trabajo es de 7.00 a 13.00hs) se introduce un CD, del día correspondiente de la semana, tenemos cinco CD, en el CPU de secretaría, que es el “servidor” de la Cámara, y allí queda registrada toda la actividad realizada ese día en el sistema informático.

6.2.4. Insumos

Los insumos son aquellos elementos necesarios para llevar a cabo nuestro cometido, de uso diario, que se utilizan durante el proceso. Podemos decir que en la Cámara contamos con dos tipos de insumos:

- 1.- Los insumos fijos, son los que no se modifican durante el proceso, como por ejemplo los escritorios, sillas, cajas de seguridad, equipos de computación, sellos.
- 2.- Los insumos variables que son aquellos que van a cambiar durante el proceso, por ejemplo, hojas, cartulinas, tinta, lapiceras, etc.

Algunos son provistos por Secretaría Administrativa, Economato o por Dirección de Informática.

Las solicitudes se hacen por notas o bien mediante una libreta donde se anota los elementos necesarios que son provistos por Economato.

También existen otros insumos que, si bien no son necesarios para la tarea propia que cumplimos, hacen al bienestar, a la limpieza y a la higiene, por ejemplo, aire acondicionado, desodorante de ambiente, productos de limpieza, papel higiénico, toallas de papel, jabón, etc.

6.3 Procesos Especiales

Vimos que la principal tarea jurisdiccional que tiene la Cámara es la de revisar las sentencias dictadas por los jueces de primera instancia. Para ello es necesario la concurrencia de una serie de procesos especiales, que para explicarlos mejor los dividiremos en procesos que hacen a la actividad jurisdiccional y los que hacen a la actividad administrativa:

6.3.1. Procesos que hacen a la Actividad jurisdiccional (ver anexo fig. 14)

- Atención de Mostrador - Recepción de Escritos – carga en el sistema informático: En este sector se atiende al público -abogados y partes-. Se les da la información que requieren y se reciben los expedientes, escritos, cedulas, etc. Se controla, se pone cargo de recepción y se procede a cargarlos datos en el sistema informático, se agregan los escritos, cedulas u oficios en los expedientes respectivos. En el sistema figura el último trámite del expediente para así poder encontrarlo con facilidad, y se pasa a Secretaría para la firma del cargo.
- Tareas de Control de ingreso y egreso : verificación de todo escrito y expediente que ingresa a la Cámara se encuentre en condiciones y cumpla con Acordadas (180/82) y Leyes respectivas (CPCyC), como así también control de todo Expediente, cedula y oficio que sale de la Cámara y que son remitidos a otras oficinas o devueltos, una vez cumplido el trámite en la misma. Estos procesos, como todos los procesos que se realizan en la Unidad, se encuentran establecidos en los instructivos de cada proceso de Gestión, redactados por los integrantes de esta Cámara
- Tarea de Decreto: este proceso es llevado a cabo por el prosecretario, quien realiza el proyecto de decreto y es controlado por Secretaría y el Vocal correspondiente en firmarlo, sea de la sala de Familia y Sucesiones o de Documentos y Locaciones. Una vez firmado, pasa a Secretaría para que sea registrado en el sistema informático, y siga el curso correspondiente.
- Notificaciones: Las notificaciones de los decretos y sentencias es la forma en que se da a conocer a las partes en el juicio de las resoluciones que se dictan en un proceso, se efectúan mediante: comparendo- es decir en la oficina, los días habilitados al efecto por la CSJT, que en Concepción son los martes y viernes; por cédulas, notificación en papel a los sujetos del proceso en donde se transcribe la parte resolutive de una sentencia o el contenido del decreto, según corresponda y cuando se trata de organismos no pertenecientes al Poder Judicial, se hace mediante oficios. Deben estar firmados por la Secretaria o prosecretario. En el caso que el destinatario de la notificación sea un Defensor Oficial o Defensor de Menores, se le lleva el expediente a su oficina para que se notifique.

- Tareas de control de Secretaría: Control de todos los trámites del proceso, puesta en procesal de los decretos en el sistema Lex Doctor y distribución para su posterior paso: Cédulas y notificaciones a los defensores oficiales, oficios, comparendo, etc. Control de Cédulas, oficios. Revisión diaria de las cajas para controlar estado de expedientes- por ej. que no estén mal distribuidos, en el casillero que no corresponda, si fueron devueltos los expedientes traídos a la vista. En Secretaría también hay una pizarra, donde se anotan los días de Audiencia, cuando hay que hacer informes, los horarios para remitir cédulas y todas tareas que deben llevarse por secretaría por mes.
- Relatoría: Una vez distribuidos por Secretaría los expedientes que pasan a Resolver a los Vocales, éstos los entregan a los relatores, dándoles las indicaciones pertinentes para el buscado de jurisprudencia y armado del proyecto.
- Dictado de Sentencia: Una vez listo el proyecto, el vocal preopinante lo firma y pasa al segundo vocal para conformar el voto. Una vez que esto ocurre, vuelve al relator que hizo el proyecto, controla si hay alguna modificación, es pasado en limpio para la firma.
- Registro de Sentencia: Una vez firmada la sentencia, en dos ejemplares, es entregada a secretaría para ser registrada en el Expediente, en el sistema Lex Doctor (tarea que lleva a cabo el Encargado auxiliar) una va cosida al expediente y la otra se guarda y es protocolizada por secretaría.
- Medidas para Mejor proveer: Cuando el expediente está en Despacho para resolver, el vocal puede considerar que aún faltan trámites por cumplir, como ver un expediente determinado, por ejemplo, en un juicio de alimentos, a veces se requiere ver el juicio de protección de persona; o bien es necesario reforzar una prueba, como la de ADN en el caso de una filiación, o bien solicitar, mediante un oficio a un trabajador social o psicóloga que entreviste a una parte en el juicio. Todas estas medidas son procesos especiales que, a su vez, tienen su trámite:
 - Decretar
 - Notificar a las partes que el expediente sale de estudio y se realizara tal o cual medida
 - Oficiar a un Juzgado para que remite expediente o documentación necesaria para la resolución

Si se trata de una medida de ADN es necesario formar un expediente administrativo, siempre que la parte actúe con beneficio para litigar sin gastos, para que por medio de Secretaría de la corte se autorice la medida, pedir turno al laboratorio bioquímico forense solicitando fecha para realizarla. Una vez fijada la fecha, se notifica a las partes y ese día la Secretaría, en su carácter de fedataria, debe presentarse en el Laboratorio, sito en San Miguel de Tucumán. Realizada la medida se espera el resultado, que puede tardar dos meses aproximadamente, se notifica a las partes de este y los autos vuelven a despacho para dictar resolución

- Remisión de expedientes a Fiscalía de Cámara para que emita dictamen en los casos en que esté comprometido el orden público (art. 101 LOT)

6.3.2 Procesos que hacen a la Actividad Administrativa

Son variados y diversos, entre ellos tenemos

- Firma de Planillas de asistencia, de entrada y salida (7.00 y 13.00 hs): la planilla de entrada es retirada por la persona que llega primero a la Oficina y dejada en Delegación de Superintendencia una vez que es firmada por todos los integrantes de la Cámara, por la persona que llega al último y, la planilla de salida es retirada y dejada en Superintendencia por un empleado asignado semanalmente. No firman Planilla de asistencia los Vocales, y el Ordenanza, que firma planilla en Intendencia
- Licencias – Autorizaciones para realizar trámites: las licencias pueden ser por estudio, de carácter personal o compensatorias de ferias (todas ellas reguladas por Acordada 234/91) deben tenerla conformidad del presidente de la Cámara y son autorizadas por Delegación de Superintendencia. Las autorizaciones para realizar trámites lo son por una hora, durante el horario de trabajo y tienen la anuencia de Secretaría (arts. 12 y 13 Acordada 234/91). Se guardan en una carpeta llevada al efecto
- Pedidos de Insumos: se hacen a través de una libreta o de nota a Delegación Administrativa o a Informática, cuando se advierte un faltante.
- Requerimientos de mantenimiento de insumos: se hace una nota a la oficina de mantenimiento, cuando es necesario arreglar un aire acondicionado, ventanas, colocación de cables, etc.

- Remisión, vía Internet, a la Dirección de Informática Jurídica, a principio de cada al mes, de todas las Sentencias que se dictaron el mes anterior, separadas por fuero. Este proceso es llevado a cabo por Secretaría. Las sentencias son colocadas en una carpeta del Sistema, separadas por fuero, por el Encargado Auxiliar y la secretaria, mediante mail las envía a una persona de la Dirección de Informática Jurídica.
- Distribución de tareas en la Cámara: Las tareas de retiro y devolución de planillas de Superintendencia, apagado de Aires Acondicionados- calefacción, apagado de computadoras, cierre de despacho, Cocina, puertas de entrada y salida de la Cámara, no están determinadas en este momento, por lo que a partir del segundo semestre, se nombrará un responsable por mes.

6.4 Aseguramiento de calidad (control de calidad)

6.4.1. Auditoría Externa

- La evaluación del desempeño de la Gestión de Calidad se realiza mediante los informes dados por la Oficina de Gestión, dependiente de la Corte Suprema de Justicia de la Provincia a partir del año 2013, fecha en que comenzamos a trabajar en gestión.
- También evaluamos la Gestión a través de las Auditorías realizadas por el cuerpo de Auditores dependiente de la CSJ, realizadas en septiembre de 2016 y en abril de 2018 (Sala de Documentos y Locaciones y de Familia y Sucesiones respectivamente).
- Los datos estadísticos- a partir del mes de agosto de 2016, son tomados por una Oficina externa, cual es la Dirección de Estadísticas de la CSJ. Esta toma de datos se realiza el último día del mes. Nosotros levantamos los datos a última hora de ese día, para luego, una vez que ellos nos envían el informe, lo cotejamos y podemos hacer descargo cuando es necesario. Para ello, previamente nos capacitaron para así cargar el registro de Sentencias con una nomenclatura específica.

6.4.2. Auditoria Interna

Es la que llevamos a cabo diariamente, pero sin un esquema previo y sin llevar registro de ello, tarea que realizaremos a partir del segundo semestre. Cabe mencionar que, atento que la Cámara está dividida en dos Salas de distintos fueros, tenemos dos Lex Doctor, uno para Familia y Sucesiones y otro para documentos y Locaciones, que no pueden ser abiertos en forma simultánea en la misma computadora, es necesario cerrar uno para trabajar en el otro.

- El principal control lo hacemos a través del Tablero de Comando del sistema informático, ya que con un sistema tipo semáforo- verde cuando estamos al día, amarillo cuando la demora de dos días y rojo cuando es mayor a dos días, nos sirve para medir los atrasos y controlar el cumplimiento de los plazos procesales. Con este sistema, sumado a las herramientas dadas por la Oficina de Gestión, podemos tener un control de plazos, vencimientos, tiempos de demora en los procesos. El control periódico de este panel nos permite poner atención en aquellas demoras y tratar de solucionarlas – por ej. Una cedula espera bono de movilidad para su diligenciamiento, por más de un mes, entonces notificamos al letrado o defensor a cargo de reponer ese bono de movilidad-.

- Puesta en Procesal de toda la actividad en sistema Lex Doctor: este control se lo realiza diariamente, lo hacemos con los movimientos y extraprocesales de los expedientes. Ya que es fundamental que el expediente virtual tenga su correlato en el expediente físico, los datos deben cargarse en el día y estar en procesal, ya que de esta forma pueden ser vistos por los letrados mediante la página web del Poder Judicial. No hay un encargado específico en realizarlo, lo hace la secretaria el prosecretario y el encargado auxiliar.

- Control de libro de pase a despacho y control en el sistema Informático de las sentencias pendientes, que son aquellas que pasaron a estudio y están pendientes de resolver. Dado que cada Vocal tiene un tiempo determinado para el estudio de las causas, esto es importante para evitar que las resoluciones salgan vencidas. Este libro (uno para cada fuero) es llevado por secretaria, cuando un vocal devuelve el expediente con el voto firmado, es anotado en libro la fecha de devolución, en el expediente y en el sistema informático, y es llevado al otro vocal de la sala para que conforme el voto, el control se hace a diario.

- Periódicamente se lleva a cabo un control de casilleros, para verificar si están en el lugar correspondiente (esperando cedula, esperando oficio), para verificar si no quedó un expediente traído a la vista sin devolver cuando se devolvió el principal. De igual manera se controla la documentación que se encuentra en la Caja de seguridad. Este control es llevado a cabo por secretaría y prosecretaría.

- Control de Notificaciones: si están bien dirigidas (si es a la parte; a su abogado, si es apoderado o patrocinante), si es correcto el domicilio, si llevan copias para traslado. Las notificaciones son realizadas por la persona que está en mesa de entradas, siendo colaborada por el encargado auxiliar. El control lo hace secretaría. Las cédulas son confeccionadas a diario conforme haya un decreto o sentencia para notificar.

- Control del libro de comparendo, el que es firmado y controlado por Secretaría al momento de la apertura y del cierre de este. El comparendo es diario en el fuero de documentos y locaciones y los días martes y viernes para los juicios ordinarios de Familia. El libro de Comparendo es realizado por el empleado de mesa de entradas, al final de la jornada de trabajo, cuando hay expedientes cuya notificación es necesaria realizarla en la oficina, por ejemplo cuando se agregó un informe.

- Registro de los letrados que solicitaron licencia- trámite que se hace en el Colegio de Abogados el Sur y de la cual se nos notifica. Nosotros verificamos si tenemos expedientes en los que actúan, Esta tarea la lleva a cabo el encargado auxiliar de mesa de entradas.

- Control de insumos: verificar periódicamente si hay papel, lapiceras, si los sellos tienen tinta, si estos no están deteriorados. En general en esto proceso participan todos, ya que a medida que observan que se está por producir un faltante se hace la nota o bien se anota en la libreta que al efecto se lleva. Se presentan las mismas, solicitándolos a Delegación Administrativa y a Informática y el pedido que es por libreta a Economato, los que nos permite llevar un control de la cantidad solicitada y, también hacer un seguimiento, ya que, en caso de demora en la entrega, hacemos el reclamo correspondiente. Tratamos de tener siempre un stock de insumos, especialmente resmas de papel para evitar la interrupción del trabajo

6.5 Proveedores

Los proveedores, en el ámbito de la Cámara son aquellas personas, oficinas que nos abastecen o brindan bienes o servicios o personal necesario para el cumplimiento eficaz de nuestra gestión. La palabra proveedor deriva del verbo proveer que significa suministrar, abastecer, entregar.

Para la actividad que realizamos en la Cámara tenemos dos tipos de proveedores: los internos y los externos:

- Los proveedores internos: son las personas o dependencias que están insertas en el Poder Judicial, de las cuales necesitamos sus servicios para que nuestra gestión sea más efectiva. Ellos son:

1. Juzgados de primera instancia (remiten expedientes para la revisión de las sentencias)
2. Defensorías de Menores (emiten dictámenes cuando es requerido),
3. Gabinete psicosocial (llevan a cabo medidas solicitadas en el proceso: entrevistas a las partes, visita en domicilios de partes, etc.):
4. Delegación de Superintendencia: nos notifica de Acordadas dictada por la CSJ con disposiciones que debemos cumplir (por ejemplo, modificaciones a la Acordada 234/91, acerca de las licencias), allí enviamos las solicitudes de licencia de los integrantes de la Cámara
5. Delegación Administrativa: quien nos provee de mobiliario, nos entrega las boletas de sueldo, realizan los trámites de la ART, en caso de accidentes; nos provee de los sellos que necesitamos en la Oficina: de los Vocales y funcionarios, de cargo, de certificación, de fecha, etc.
6. Economato: nos proporciona insumos tales como resmas de papel liso, de papel romani – en el que se imprimen las Sentencias, lapicera, tinta, abrochadoras y elementos de limpieza e higiene.
7. Oficina de Mantenimiento: son solicitados cuando hay que arreglar algún artefacto como aire acondicionado, desprendimiento de azulejos en el baño, cambio de focos, de cerradura, arreglos edilicios.
8. Dirección de Informática: nos capacitan en el sistema lex, solucionan los inconvenientes que eventualmente se nos presentan, cambian los cartuchos a las impresoras y nos proveen de todos los materiales informáticos, desde computadoras, teclados, mouse, etc.

9. Dirección de Recursos Humanos: a quien solicitamos personal cuando es necesario, ya sea de personas que ya están trabajando en el Poder Judicial o bien personas que ingresaron al poder Judicial a través de un sistema de concursos; ascensos o traslados.

10. Centro de Capacitación: se encarga de la capacitación del personal, a través de cursos (tareas de Mostrador, Notificaciones, Medidas Cautelares, Actualización en derecho procesal, reforma del código civil y comercial, entre muchos otros) o en otros casos nosotros pedimos capacitar, como sucedió con el Taller de elevación de expedientes a Cámara.

11. Biblioteca: nos provee de bibliografía necesaria para consultar al momento de dictar sentencias.

12. Cuerpo de peritos médicos: quienes se encargan de controlar la inasistencia del agente en caso de enfermedad y a quienes recurrimos en caso de enfermedad durante las horas de trabajo.

13. Oficiales Notificadores: quienes llevan a cabo las medidas judiciales cuando las cédulas deben ir a los domicilios de las partes y nos informan si fueron entregadas, dejadas en la puerta porque no había nadie en la dirección, o nos indican que se mudó de domicilio o bien que no vive allí. También, en el caso específico de un desalojo, donde tiene una tarea determinada por el art. 423 del Código Procesal.

14. Inspección de Juzgado: que se encarga de diligenciar las cédulas cuando van a los Juzgados de Paz que se encuentran fuera del radio de la ciudad de Concepción

- Los proveedores externos: son instituciones u oficinas que no pertenecen al Poder Judicial y muchas veces necesitamos de ellas para nuestra gestión, para pedir informes:

1. Oficinas Públicas: como ANSES, Dirección General de Rentas de la Provincia, Registro Inmobiliario, etc.

2. Juzgado Electoral: para que nos informen el último domicilio de alguna persona que litiga, cuando no lo tenemos, o después de la notificación nos informan (el oficial notificador) que no vive allí.

3. Equipo de Adopción: para hacer el seguimiento de un/a niño/a en estado de adoptabilidad y se encuentra en una familia de cuidados transitorios.

4. Banco del Tucumán; por ejemplo en un juicio de alimentos para que nos informen si se está haciendo el depósito correspondiente.

6.6 Evaluación del Sistema de Calidad

A través de la Oficina de Gestión y de los informes presentados en los años 2013 al 2017 estamos evaluando nuestro sistema de gestión. Sin embargo, actualmente no lo hacemos de una manera metódica, por lo que la presentación a este Premio nos llevó a replantearnos la necesidad de llevarlo a cabo a partir del segundo semestre de este año.

En el año 2016 tuvimos una Auditoria Externa- Oficina dependiente de la Corte Suprema de la Provincia- en la Sala de Documentos y Locaciones y, a principios de este año, tuvimos la Auditoria en la Sala de Familia y Sucesiones, siendo ambas de resultado satisfactorio.

A partir de la decisión de participar en este Premio y, al ir recabando información a los efectos del relatorio, vimos que muchas situaciones que se nos presentaban eran resueltas en el momento, sin llevar un registro escrito de ellas. Por ejemplo:

Diariamente se lleva a cabo un control de los expedientes que se encuentran en estado “extra-procesal” dentro del sistema informático y verificamos que pasó y se corrige cuando es pertinente. Esta tarea es llevada indistintamente por Secretaría y/o Prosecretaría, por ejemplo, un decreto que fue firmado por el vocal y se encuentra en estado de extraprocesal.

Ante la demora de la remisión de un expediente solicitado a la vista por un Juzgado, por Secretaría se habla por teléfono al Juzgado en cuestión a fin de recordarle que, remita el expediente o documentación solicitada, o bien que conteste por escrito los motivos por lo que no se lleva a cabo el mandamiento. Por esta razón, a partir del segundo semestre de este año 2018, se llevará una planilla controlando la mora en la remisión de las causas y una capacitación al personal de los Juzgados de Primera Instancia a fin de evitar esta práctica, que lleva a la demora en el dictado de la sentencia.

Errores en la notificación. Comenzaremos con el sistema del check list y toma de datos de cuantas notificaciones tuvieron errores el primer semestre y mejorar hasta fin de año en un 90%.

Lo mismo haremos con la devolución de expedientes, ya que si bien es bajo el nivel de error, aproximadamente un 20% el objetivo es bajar a fin de año a 0%.

Otro control que creemos que es necesario realizar y atento a que la principal actividad jurisdiccional de la Cámara es la revisión de sentencias de primera instancia, llevaremos un registro del tiempo que tienen los expedientes en esta Cámara. Tomar la fecha de ingreso y la de egreso y ver cuáles son los motivos de la demora, en el caso que lo hubiere, así solucionar ese aspecto. Por ejemplo: devolución por no cumplir con Acordada 180/82, error en notificación, demora en adjuntar bonos, medidas para mejor proveer, etc.

- En otros casos, se tomaron medidas para solucionar otras situaciones que se nos planteaban y que dificultaban la labor:

Comenzamos el año pasado a tener reuniones efectivas una vez al mes, con un orden del día y con una persona encargada de levantar el acta y recordar los pendientes al resto del equipo.

Este año nos organizamos mejor, tenemos en una carpeta compartida en el sistema, con un orden del día abierto a sugerencias de temas que serán leídos en la reunión más próxima. Por ahora, y con motivo del premio la realizamos una vez a la semana. A partir de agosto será una vez al mes o cuando sea necesario tratar algún tema urgente. Hay una persona encargada, quien nos hace conocer el orden día. Cada miembro de la Cámara puede agregar el tema que considere necesario que sea tratado en cada reunión.

Devolución de expedientes a primera instancia, por no cumplir con la Acordada 180/82 que determina la forma en que deben ser elevados los expedientes a la Cámara. Esto produce una demora involuntaria para las partes, quienes solicitan la celeridad en la resolución de sus planteos. Se registraron en el año 2017, diez (10) expedientes devueltos por errores de elevación en el fuero de documentos y locaciones y catorce (14) expedientes devueltos por errores de elevación en el fuero de Familia y Sucesiones, lo que llevó a esta Cámara a ponerse en contacto con el Centro de Capacitación de este Centro Judicial a los fines de dictar un Taller sobre elevación de expedientes a Cámara, para personal de primera Instancia teniendo como base el manual de gestión de calidad realizado en esta Cámara. Dicho Taller – que fue convocado mediante Acordada 415/18 se llevó a cabo el día 11 de junio con nutrida concurrencia, aproximadamente setenta (70) personas. A partir del segundo semestre, se tomarán datos para ver si mejoró la forma de elevar los expedientes a Cámara.

Solicitamos un escáner a Secretaría Administrativa, debido a que los dictámenes emitidos por Fiscalía de cámara no se cargan en el sistema Lex Doctor y por ende, no figuraban en la historia del expediente virtual y, al ser consultado por los letrados en sitio web, no aparecía. De esta manera, se escanea el dictamen y es colocado en el orden cronológico que corresponde en la historia virtual del expediente.

Las sentencias de la Corte Suprema de Justicia no estaban tampoco cargadas en el sistema lex doctor. A partir de 2015, implementamos que, cuando un expediente vuelve de la Corte, se busca el fallo en la página web del Poder Judicial, en Expedientes, Secretaría Judicial de la Corte, se busca el juicio en cuestión, se copia la Sentencia y se la pega en el lex, en el lugar correspondiente.

A partir del segundo semestre comenzaremos con:

Encuesta de satisfacción, para el público y para los Juzgados de primera Instancia y otras oficinas con las que tenemos contacto diario, que también son nuestros usuarios. Así medir conformidades y disconformidades.

Pondremos un libro de quejas y otro de sugerencias en Mostrador, así poder verificar las necesidades de los abogados y partes.

Evaluación de los objetivos de Calidad y revisar la política de calidad.

Desempeño de los procesos.

Capacitación de los empleados en base a las necesidades.

Escanear dictámenes de Defensores de Menores.

Revisión de Instructivos de los procesos de Gestión para mejorarlos y agregar lo que sea necesario.

CRITERIO 7: IMPACTO EN EL ENTORNO FISICO Y SOCIAL

7.1 Ética en la gestión.

El actuar conforme a reglas éticas es un requisito fundamental para pertenecer al equipo de trabajo de la Cámara Civil en Familia y Sucesiones, Documentos y Locaciones. Este es un valor impartido desde los líderes, cuya herramienta de transmisión es principalmente dando el ejemplo a la hora de llevar adelante la gestión en forma ética.

El régimen disciplinario de la Administración de Justicia previsto en la Ley 5.473, y su Decreto Reglamentario 646/1 y el régimen recursivo de la Ley 4.537

(reformada) en todo lo no reglado por la LOPJ (Acordada 302/92), en el Capítulo III – Deberes- establece en su artículo 29º normas éticas (solo se mencionan las referidas a este aspecto):

Obedecer toda norma emanada de un superior jerárquico competente para darla.

Guardar la discreción correspondiente, con respecto a todos los hechos e informaciones sobre los que tenga conocimiento en el ejercicio de su cargo.

Guardar secreto de todo asunto del servicio que deba permanecer en reserva.

Observar en el servicio y fuera de él una conducta decorosa y digna.

Conducirse con diligencia, tacto y cortesía en sus relaciones con el público, como así también con respecto a sus superiores, subordinados y demás agentes.

Cuidar los bienes del Estado, velando por la economía del material y por la conservación de los elementos que fueren confiados a su custodia, utilización o examen.

En general, observar todo lo conducente al buen orden y decoro del servicio.

El compromiso de la CCDLFS con la ética, se evidencia no solo en el día a día de la gestión, sino también cuando se dispone cubrir vacantes de empleados (Ingresantes o Ascensos), dando cuenta que deben ser conocidas las normas éticas que rigen en la oficina. El espíritu de equipo y de colaboración en nuestra oficina se da en el marco de la realización del trabajo en forma ética.

Si bien esto se vio reflejado cotidianamente en el trato cordial, trabajo en equipo y espíritu de responsabilidad y compromiso personal, no fue registrado de manera efectiva sino recién al momento de decidir participar en el premio a la calidad, cuando cada uno de los magistrados, funcionarios y empleados, confeccionó un listado destacando los valores que tenemos, los que faltan y los que necesitamos.

Luego de analizar dichos valores, elaboramos consensuadamente los lineamientos rectores de la conducta de todos los integrantes de la CCDLFS, las actitudes y los procedimientos esperables, sobre la base de principios éticos y de

buena praxis conductual. Todo ello dejamos plasmado en un cartel que colocamos de manera ostensible dentro de la oficina. De esta manera evidenciamos día a día lo que nos distingue como grupo, nos posiciona frente a futuros ingresantes y proyectamos hacia afuera nuestra manera de trabajar y relacionarnos.

Por otro lado, con el objeto de afianzar aún más los valores descritos, hemos implementado la modalidad del “Empleado del mes”, cuyos criterios serán puestos en marcha a partir del semestre próximo. Para su otorgamiento se tendrán en cuenta valores como disciplina, iniciativa, proactividad, compañerismo, diligencia, entre otros.

7.2 Difusión y Promoción de la cultura de la Calidad en la Comunidad (Género y discapacidad)

Desde el Superior Tribunal de Justicia, ente rector del resto de las dependencias judiciales de la provincia, constantemente a través de sus diferentes organismos (Centro de Capacitación e Investigación, Cuerpos Profesionales, etc.) se llevan adelante cursos, jornadas y acciones tendientes a capacitar a los agentes judiciales, magistrados y funcionarios en materia de inclusión. Si bien hemos participado de diferentes cursos de capacitación en materia de inclusión, no hubo capacitación posterior al personal de la oficina o registración de ella (vgr. “Congreso Nacional de Mujeres Solidarias”).

Por otra parte, conscientes de la gran necesidad de adaptarnos a los nuevos paradigmas internacionales, nos comprometimos a compatibilizar los intereses de las partes en los casos en los que se vieron involucrados los derechos de sujetos más vulnerables como los son los menores de edad, convocando a las autoridades competentes del estado municipal a procurar una solución concreta, efectiva y respetuosa de la integridad del grupo familiar a la problemática habitacional de los niños, niñas y adolescentes en los casos de desalojo (vgr. Sentencia N° 89/CCDLFS/Sala en lo Civil en Documentos y Locaciones/2017).

Otro criterio consolidado en esta Cámara es la aplicación del principio de inmediación cuando se trata de resolver cuestiones de familia. Así por ejemplo, como una manera de involucrarnos más estrechamente con dichos asuntos, flexibilizamos nuestra labor a fin de adaptar los actos procesales a los requerimientos de las personas, por ejemplo, concurriendo a sus domicilios a fin de

conocer en profundidad la realidad en la que viven, muchas veces frágil e inestable. De esta manera asumimos el compromiso de garantizar el acceso a la justicia y el respeto a los derechos de los más necesitados (vgr. Sentencia N° 31/CCDLFS/Sala en lo Civil en Familia y Sucesiones/2015).

En el marco del concurso “Premio Nacional a la Calidad en la Justicia”, nos hemos propuesto involucrarnos más respecto a lo que hace a la materia específica de la Cámara, capacitándonos alternadamente y comprometiéndonos a capacitar a los demás integrantes que no hayan participado de los cursos respectivos.

7.3 Preservación del Medio Ambiente

Sabemos que la Gestión de la Calidad implica el respeto hacia el medio ambiente, para lo cual desarrollamos acciones que permiten el ahorro de recursos y seguridad en los procesos de trabajo.

La CCDLFS lleva adelante una actividad de gestión y administración del proceso que por sí mismo no es contaminante. No obstante, en el desempeño de tareas administrativas, las personas necesariamente incurrimos en desechos y consumos de bienes cuyo origen y disposición final generan impacto en el medio ambiente.

En un principio disponíamos de un sistema de separación de papel para su reciclaje. Ante la ausencia de un organismo estatal o privado que asista esta actividad, este año no hicimos la puesta en marcha de este método. En virtud de ello, decidimos gestionar más eficientemente el uso del papel tratando de digitalizar la mayor cantidad de trámites, concientizar el uso del papel y reutilizar el papel desechado para tareas privadas de la oficina. El resultado será evaluado cotejando la cantidad de resmas solicitadas a partir del mes de mayo del año 2018 hasta completar el año aniversario, proceso que será efectuado con la colaboración de la oficina de economato, que fue la que implementó el registro de control a partir de esa fecha, teniendo en cuenta que el año anterior se utilizó un promedio de 5,4 resmas al mes descontando el mes y medio de feria.

Por otro lado, en el año 2016 recibimos Circular N° 08/16 D-A desde la Delegación Administrativa por medio de la cual se puso en conocimiento que existían excesos detectados en el uso del servicio de energía eléctrica y gas en las

distintas dependencias de este Centro Judicial y se nos exhortaba a adoptar un control responsable de los artefactos que quedan encendidos luego de que el personal se retira del lugar de trabajo o el uso inadecuado de hornallas y luces en el ámbito de trabajo.

En virtud de ello, existen ciertas prácticas cotidianas en el uso de electricidad: se apagan las luces, computadoras, impresoras y respecto a los equipos para refrigerar/calear, empleamos los mismos entendiendo las necesidades del caso y evitando, tanto en invierno como en verano, utilizarlos al máximo de su potencia. Estas actividades fueron implementadas desde secretaría hace más de cinco años, a través de la confección de planillas semanales con asignación del empleado responsable de controlarlas. Sin embargo, recién en el marco de la participación en el premio a la calidad, nos vimos en la necesidad de documentar dicha metodología y control, la que se pondrá en marcha a partir del semestre próximo.

7.4 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

La seguridad y salud en el trabajo busca con la intervención de varias disciplinas y con la participación activa de todos los procesos de la entidad, mejorar las condiciones de trabajo y de salud mediante acciones coordinadas de promoción de la salud, la prevención y el control de los riesgos, de manera que faciliten el bienestar de la comunidad laboral y la productividad de la organización.

El objetivo es no tener accidentes laborales ni hechos que imposibiliten la asistencia de los empleados a su jornada laboral y el normal desenvolvimiento de las tareas. La seguridad del personal es primaria ante todo. A modo de ejemplo sobre estas acciones, detectamos fallas con posibles caídas de cerámicos en el baño de damas perteneciente a la Cámara. Inmediatamente fue informada esta situación por escrito y se procedió a retirarlos. Lo mismo hicimos con las pérdidas de agua en los sanitarios, lavabo de la cocina y aires acondicionados de la oficina. Reiteradamente informamos de estas situaciones por escrito y recibimos la asistencia necesaria por parte de la oficina de Mayordomía del Centro Judicial.

En general se cuidan los aspectos mínimos de los elementos de limpieza y de higiene. En el sector de baños colocamos carteles para concientizar y adoptar

hábitos de higiene como el buen uso de los sanitarios y esmero en el mantenimiento del aseo que se realiza semanalmente.

Sin embargo, para lograr una mejora en esta área, a partir del próximo semestre implementaremos una herramienta de mejora continua (5S) referida al “Mantenimiento Integral” de la organización, no sólo de maquinaria, equipo e infraestructura sino de conservación y cuidado del entorno de trabajo por parte de todos, a fin de lograr mayor orden, organización, disciplina y hábitos relacionados a la limpieza personal y estructural de la oficina.

Estas acciones dan cuenta de la ocupación por parte de la CCDLFS de las condiciones de seguridad, las tareas preventivas y proactivas.

En cuanto a la salud ocupacional, todos los puestos de trabajo cumplen con las condiciones de luminosidad y ventilación que están establecidos en las normas de higiene y seguridad. Todas las sillas son ergonómicas, a manera de prevención de lesiones y/o enfermedades relacionadas con la postura. Cada agente judicial, el Juez y el Secretario cuentan con una oficina o despacho independiente, lo cual mejora la organización personal de cada uno de los miembros del equipo. Existe también botiquín de primeros auxilios en la oficina.

En el año 2015 se dictó un curso sobre “Manejo de Desfibrilador” al que asistieron empleados de la oficina que luego capacitaron al resto del personal. Constancia de ello, es que nuestra oficina cuenta con un cuadernillo sobre “EMERGENTOLOGIA Y PRIMEROS AUXILIOS para el Poder Judicial”, entregado en dicha oportunidad por la Residencia de Medicina de Emergencia y Urgencias Si.Pro.Sa Tucumán (ver cuadernillo con instructivo en secretría).

Anualmente el Poder Judicial previene y promueve la salud con la colaboración del Ministerio de Salud Pública inmunizando a sus empleados. Siendo una población de riesgo con alta exposición al público, los empleados de la CCDLFS nos adherimos a la campaña de vacunación implementada.

Además, una jornada de trabajo de 6 horas, fomenta el descanso adecuado para gozar de buena salud y la recuperación en caso de sufrir una enfermedad. No se registran estadísticas de enfermedades laborales.

Por otro lado, nuestra estructura edilicia cuenta en su diseño con grandes ventanales que posibilitan en nuestra jornada laboral un mayor aprovechamiento de la luz solar. En ese contexto, hemos colocado plantas para dar mayor armonía al ambiente, atraer energía positiva y mejorar la salud y productividad de los empleados, ya que las plantas son un potente renovador de aire y al situarlas en un lugar cerrado actúan como filtradores, pues transforman el dióxido de carbono en oxígeno. Asimismo tienen la capacidad de neutralizar los campos electromagnéticos perjudiciales para la salud que se encuentran en lugares cerrados

En la CCDLFS promovemos la calidad de vida y la satisfacción de todos. Esta promoción envuelve aspectos sociales para que el clima organizacional sea propicio al bienestar, a la satisfacción y a la motivación de las personas. Es así que periódicamente realizamos reuniones para celebrar los cumpleaños o a festividades propias del trabajo. También propiciamos el chocolate patrio los días 25 de mayo y 9 de Julio. En la medida de nuestras posibilidades, organizamos reuniones fuera del ámbito laboral. De esta manera afianzamos nuestras relaciones interpersonales.

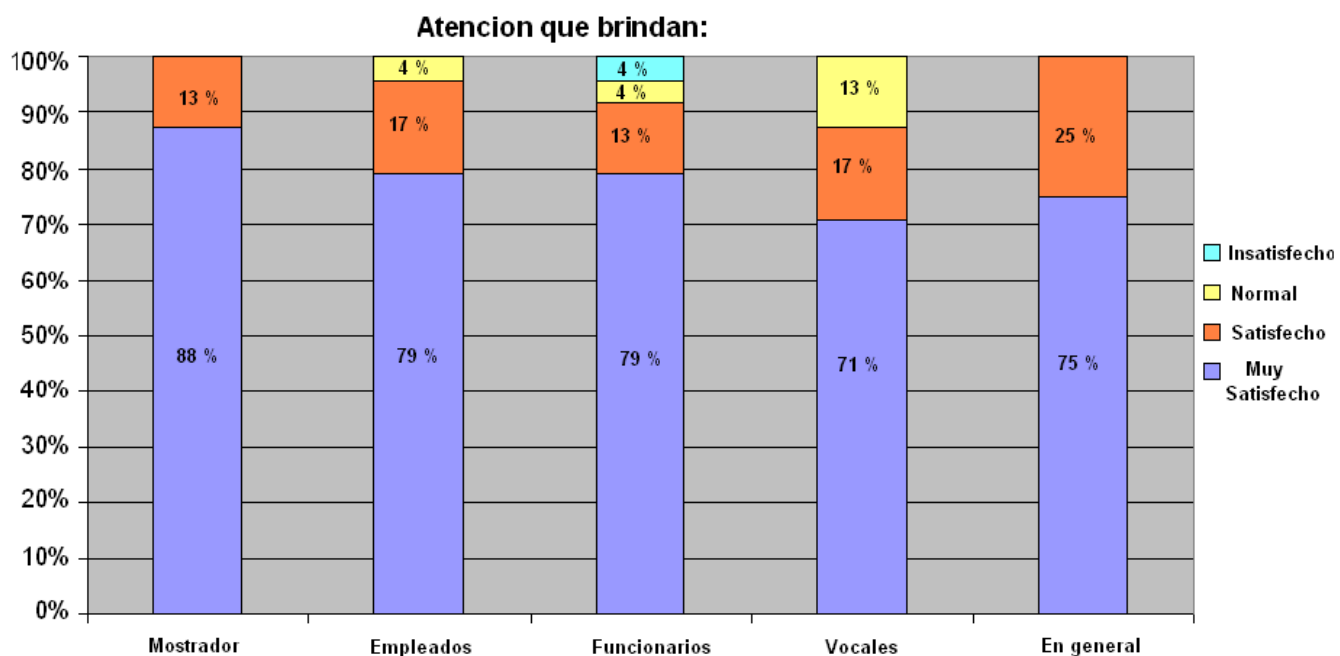
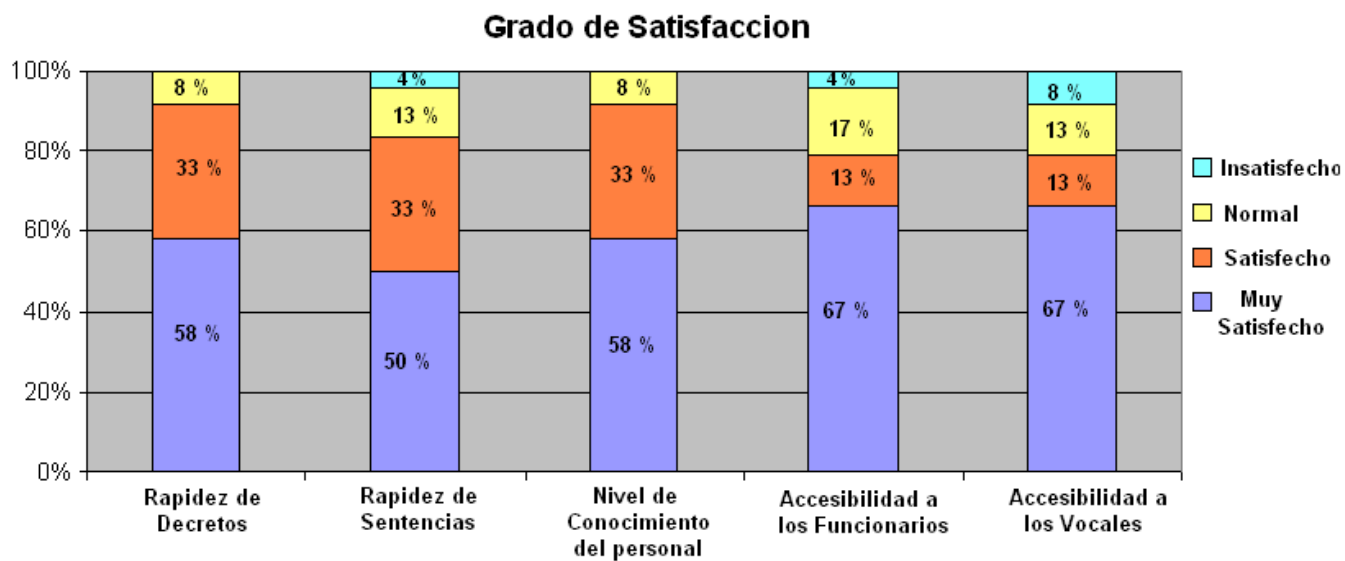
También se presentaron diferentes notas referidas al cambio de mobiliario viejo, solicitando su reemplazo por otros más prácticos y acorde a nuestras necesidades; pedidos de matafuegos para el salón de la cámara con especialización e instructivos al personal sobre su uso y un plan de evacuación en casos de emergencias; se requirió el relevamiento de las sillas que ocupa el personal de la Excma. Cámara acorde al tamaño y peso de cada uno solicitando su cambio en caso de ser necesarios; se solicitó la reposición de las manijas de las ventanas y el cambio de un vidrio de nuestra Excma. Cámara, junto con la colocación de “cable canal” para ordenar los cables sueltos de la oficina de Secretaría de esta Excma. Cámara y el recambio de las luces de emergencia que ya no funcionaban.

CRITERIO 8: RESULTADO DE LA GESTION DE CALIDAD

CRITERIO 8.1 Resultados obtenidos de la satisfacción de los usuarios:

Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios en general que diariamente se acercan a nuestra mesa de entradas.

Datos de encuestas período abril – mayo de 2017.



Comentarios:

Todo el personal es excelente.

Excelente.

¡Sigán así!

Sigán igual.

Sigán por favor así.

Es una Cámara que se encuentra al día.

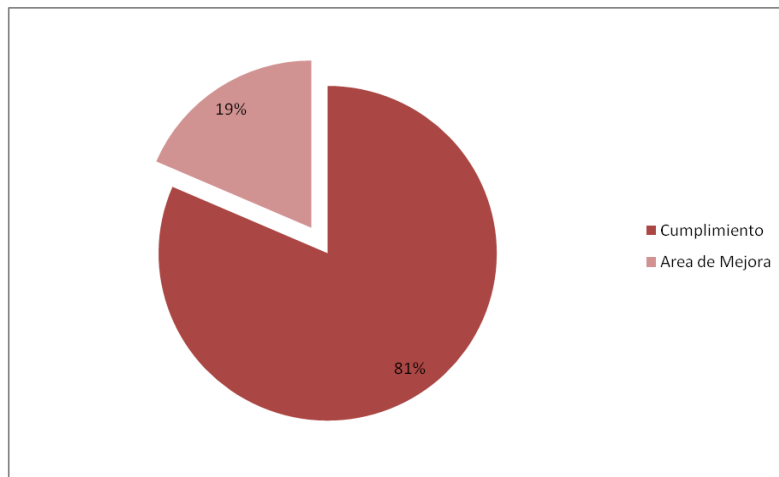
Da gusto venir por la Cámara porque son muy atentos.

CRITERIO 8.2 Resultados obtenidos de la mejora del bienestar, la satisfacción, el desarrollo, el compromiso y el reconocimiento del personal:

Análisis General de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral (año 2013).

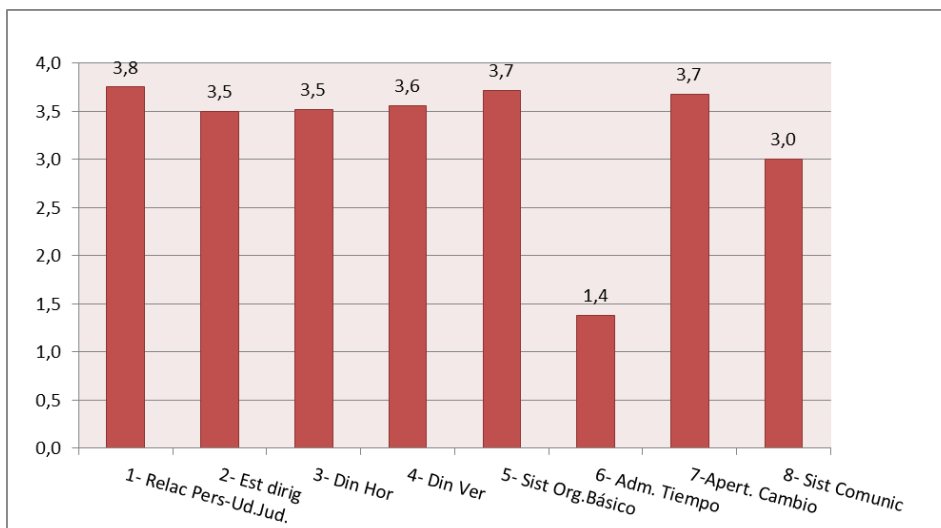
Cuantificación General

Se expresa el promedio de los ocho puntos clave que componen todas las cuestiones relevadas por la encuesta, lo cual permite apreciar la situación de la Unidad:



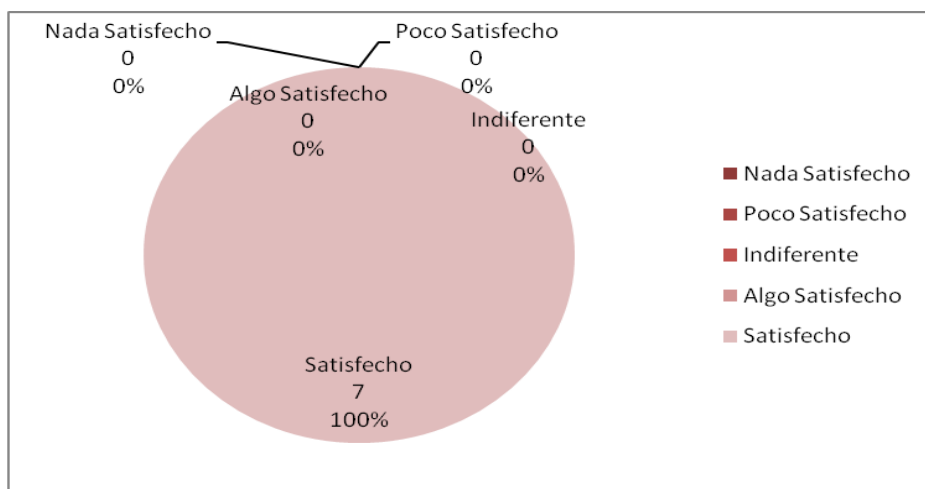
Cuantificación parcializada.

Se indican valores promedio obtenidos en la medición, los cuales permiten apreciar cómo está la situación en cada uno de los puntos clave de cada campo.



1.4 Satisfacción laboral

Se indican valores de porcentaje y absolutos obtenidos en la medición, los cuales permiten apreciar el grado de satisfacción laboral que el personal encuentra trabajando en esta Unidad.



Análisis Específico de los resultados de la Encuesta de Clima.

Campos con ponderaciones menores sobre los que se deberá acordar un plan de acción, en orden de prioridad:

La capacidad para administrar el tiempo: El personal percibe que por el volumen de trabajo de la Unidad, les resulta difícil establecer prioridades sobre la

ejecución de sus tareas. A su vez, el personal considera que se podrían generar más espacios para opinar acerca de cómo planificar y realizar mejor sus tareas.

Campo de las personas:

a. Conclusión:

Gracias a la excelente predisposición del grupo (en todas las reuniones participaron activamente empleados, funcionarios y vocales), se pudieron lograr mejoras en la administración de tiempo laboral (de acuerdo a la Matriz de Covey) de los integrantes de la Cámara, como así también acuerdos en acciones a implementar para mejorar el sistema de comunicaciones, los cuales quedaron plasmados en el Plan Comunicacional de la Unidad. Además, se dictaron talleres sobre administración efectiva del tiempo, y sobre comunicación efectiva. A su vez, la Secretaria participó del Taller de Liderazgo Efectivo para funcionarios que dictó esta Oficina durante el mes de Octubre y Noviembre. Durante el transcurso de este año las acciones tendientes a la mejora de los campos comprendidos dentro de la encuesta de Clima Laboral de la Unidad, hicieron foco en los procesos de administración del tiempo y del Sistema de Comunicaciones, de acuerdo al relevamiento realizado a todos los integrantes de esa Unidad.

b. Recomendación:

De acuerdo a la evaluación de seguimiento de ambos campos, se lograron mejoras en los mismos, con lo cual se pudo cumplir con el objetivo de mejora planteado en el plan de acciones. Más allá de lograr el objetivo gracias a la mejora significativa, y debido al compromiso y afán de los Vocales de esta cámara con el sistema de mejora continua, se acordó para el año entrante trabajar sobre el proceso de dinámica horizontal (trabajo en equipo).

Año 2014: MATRIZ F.O.D.A.- 01/09/2014.Excma. Cam. Civil en Doc y Loc y Flia y Suc.

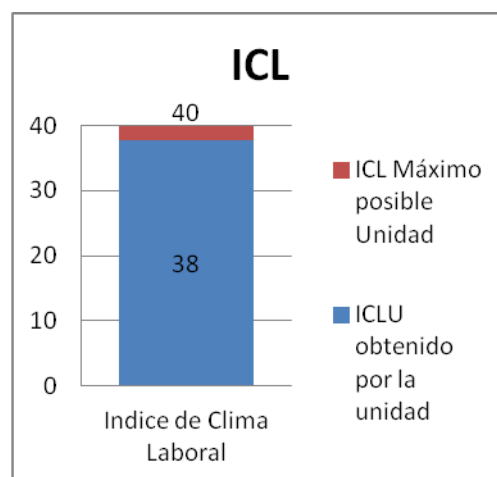
| | |
|---|--|
| <p><u>Debilidades</u></p> <p>Riesgo de ser demasiado abarcativo en las tareas (cada uno debería ser responsable de lo que le corresponde) Errores que se comenten por falta de atención A veces, las conversaciones</p> | <p><u>Fortalezas</u></p> <p>Estamos bien, lo sabemos por los comentarios Somos: Ordenados, responsables, le damos buena atención al público (buscamos siempre que se vayan con una respuesta) Compromiso Ambición para formarse y crecer profesionalmente Capacitación continua en todas las tareas Compañerismo Honestidad Liderazgo positivo Confianza</p> |
| <p><u>Amenazas</u></p> <p>Expectativas por incorporaciones Traslado de alguno de los integrantes Cambiar/Combatir las debilidades</p> | <p><u>Oportunidades</u></p> <p>Capacidad de adaptación Ascensos Mejoras continuas Expectativas por incorporaciones</p> |

Atacar las Amenazas. Maximizar las Fortalezas. Aprovechar las Oportunidades.

Año 2016. ÍNDICE DE CLIMA LABORAL DE LA UNIDAD (ICLU)

Consideramos que éste índice representa el grado de satisfacción de todo el personal ya que representa a la mayor parte de las personas que conforman la unidad judicial.

| TOTAL UNIDAD | |
|---|----|
| De un índice máximo posible de la unidad: | 40 |
| ... la Unidad obtuvo un índice de: | 38 |

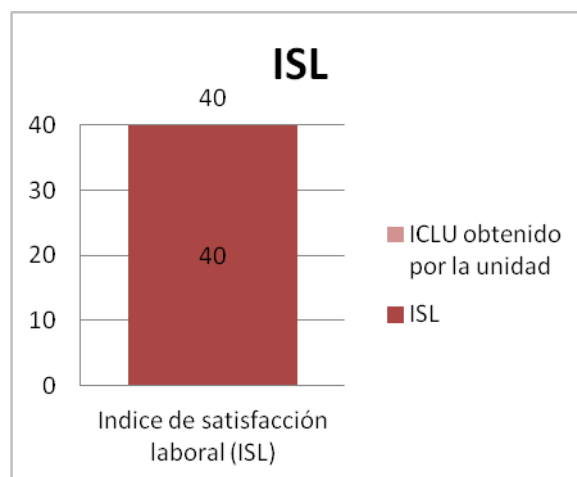
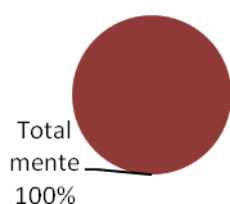


De acuerdo a estos guarismos, el **porcentaje de aceptación/satisfacción** que el personal tiene sobre el clima laboral de esa Unidad es de del 95 por ciento.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL

Este índice es obtenido por la respuesta a la afirmación número 27, “Usted se siente satisfecho/a trabajando en esta unidad”.

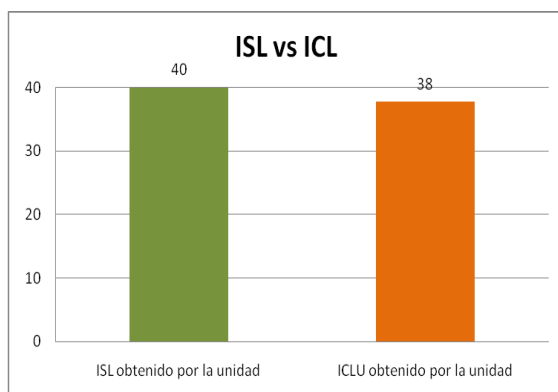
Índice de satisfacción laboral (ISL)



El grado de satisfacción de todo personal, por trabajar en esta unidad es del 100%.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL VERSUS ÍNDICE DE CLIMA LABORAL

Ambos indicadores se comparan para poder corroborar, de una manera somera, si es que existe coherencia entre la satisfacción que siente el personal por trabajar en esa unidad, y su percepción sobre el clima laboral.



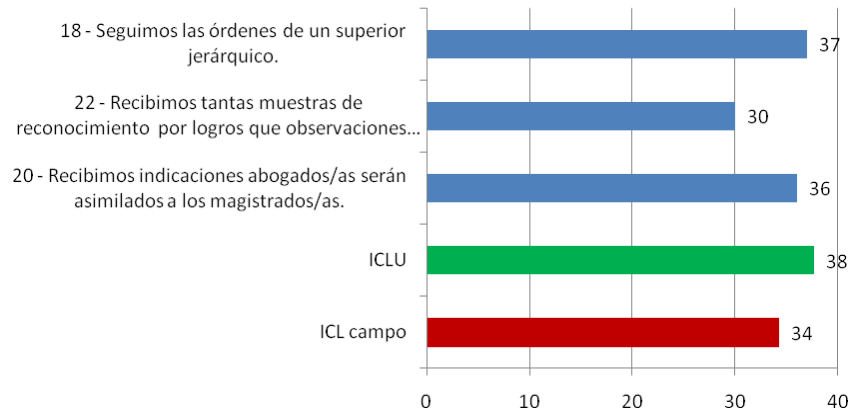
En el caso de esta unidad, se observa que existe un grado de coherencia, ya que la diferencia de valoración entre ambos indicadores no es significativa.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

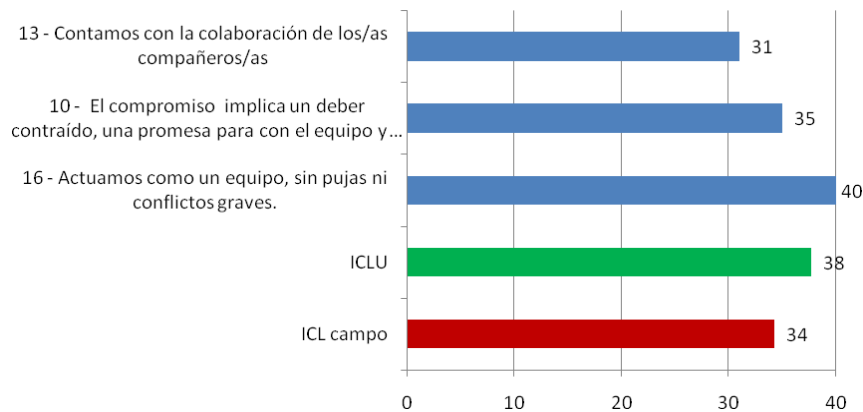
Cada campo relevado se corresponde con al menos tres afirmaciones, a partir de las cuales se realizan las valoraciones que determinarán las ponderaciones de cada uno.

Aquí se muestra la composición de cada uno de estos campos, que por sus ponderaciones están sujetos a mejora. Además, se los compara con el ICLU.

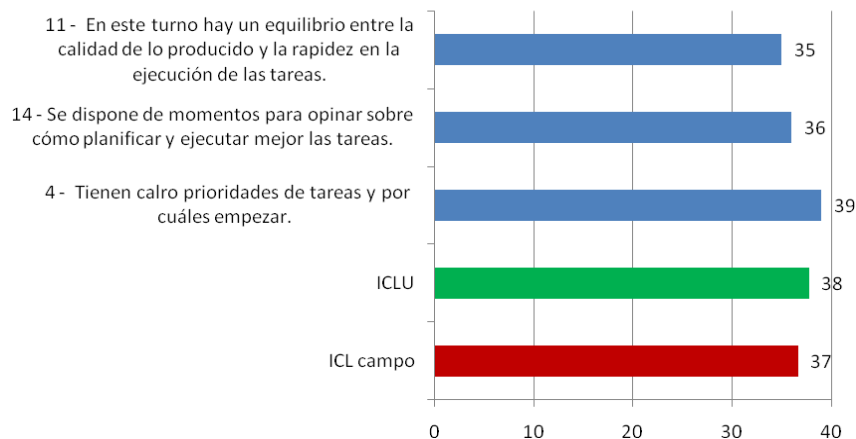
2) El estilo de liderazgo o conducción



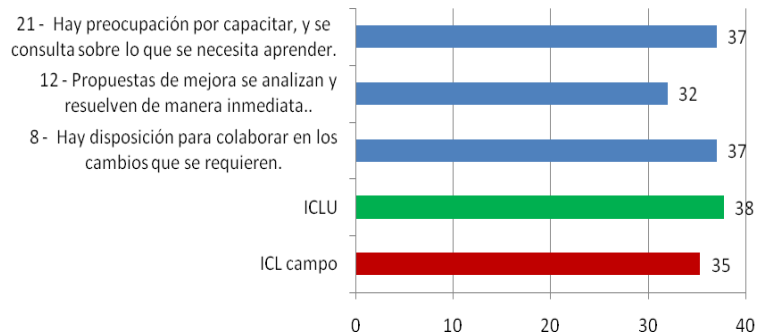
3) La dinámica horizontal



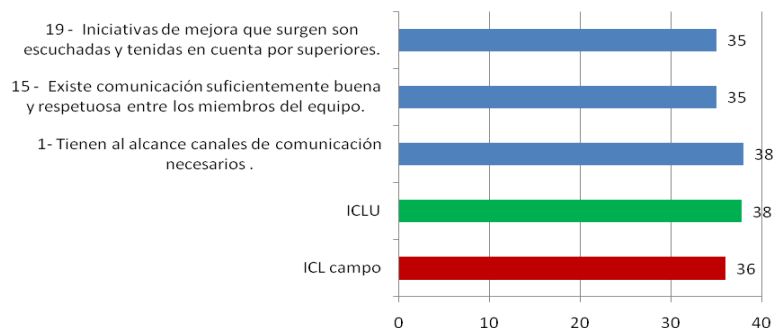
6) La capacidad para administrar el tiempo



7) Apertura al cambio



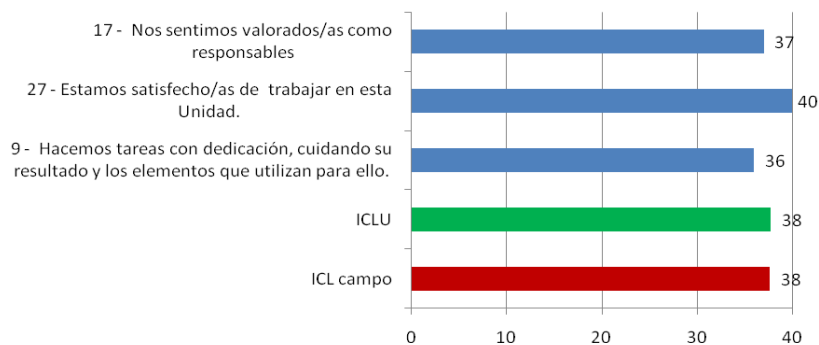
8) El sistema de comunicaciones



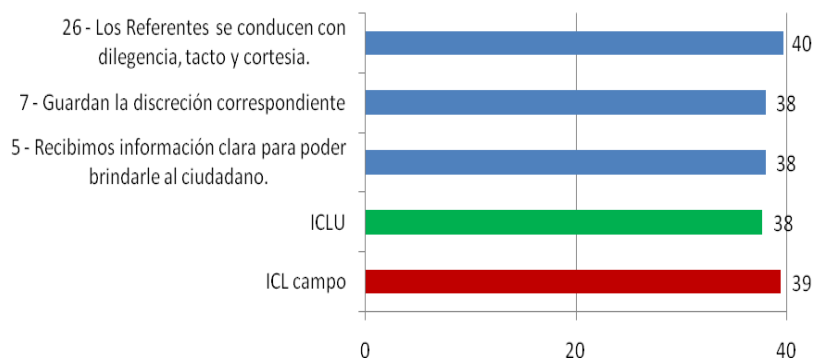
Campos con máximas ponderaciones a nivel UNIDAD

Aquí se encuentran los dos campos (y sus desgloses) que obtuvieron las mayores ponderaciones en la encuesta. Estos, junto con el resto que está por encima del ICLU, se consideran que son las fortalezas de la unidad.

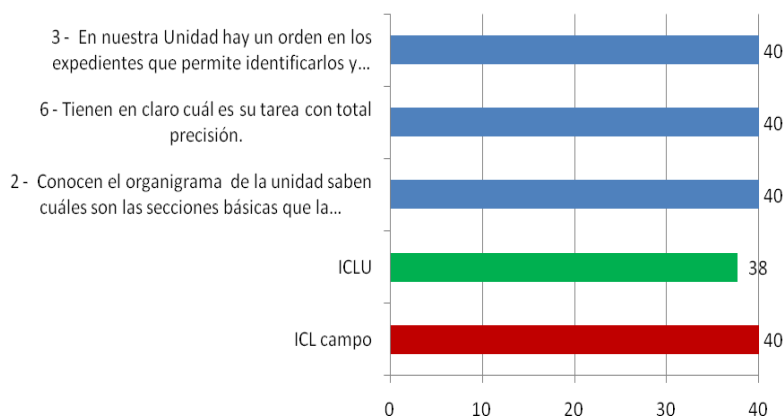
1) La relación Persona – Unidad Judicial



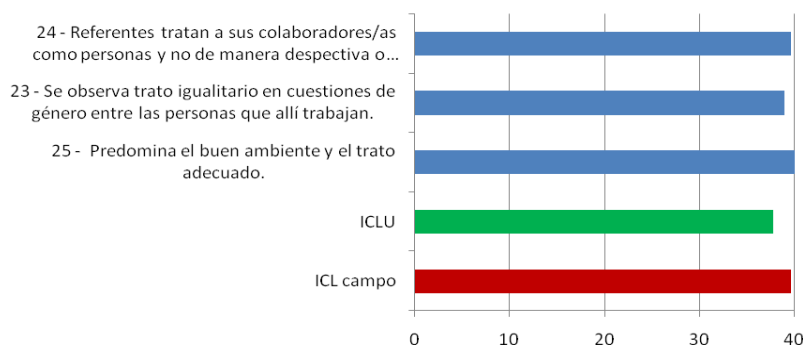
4) Atención al ciudadano



5) El sistema organizativo básico



9) Perspectiva de género



PLAN DE ACCIÓN

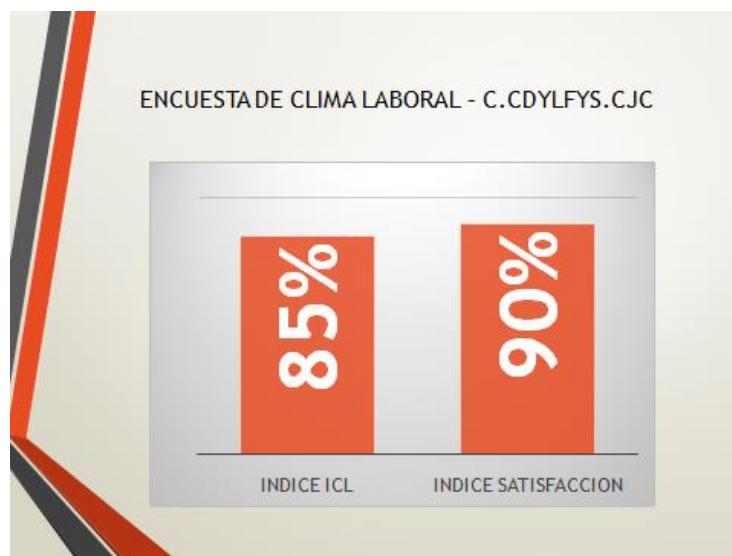
Para continuar con la gestión de mejora, se recomiendan las siguientes acciones:

- 1) Comunicar los resultados del Diagnóstico a todo el personal de la Unidad, realizando en conjunto con ellos el análisis de las causas y las alternativas de mejoras de los puntos prioritarios arriba descriptos.
- 2) Definir el plan de acción anual en base a las propuestas.

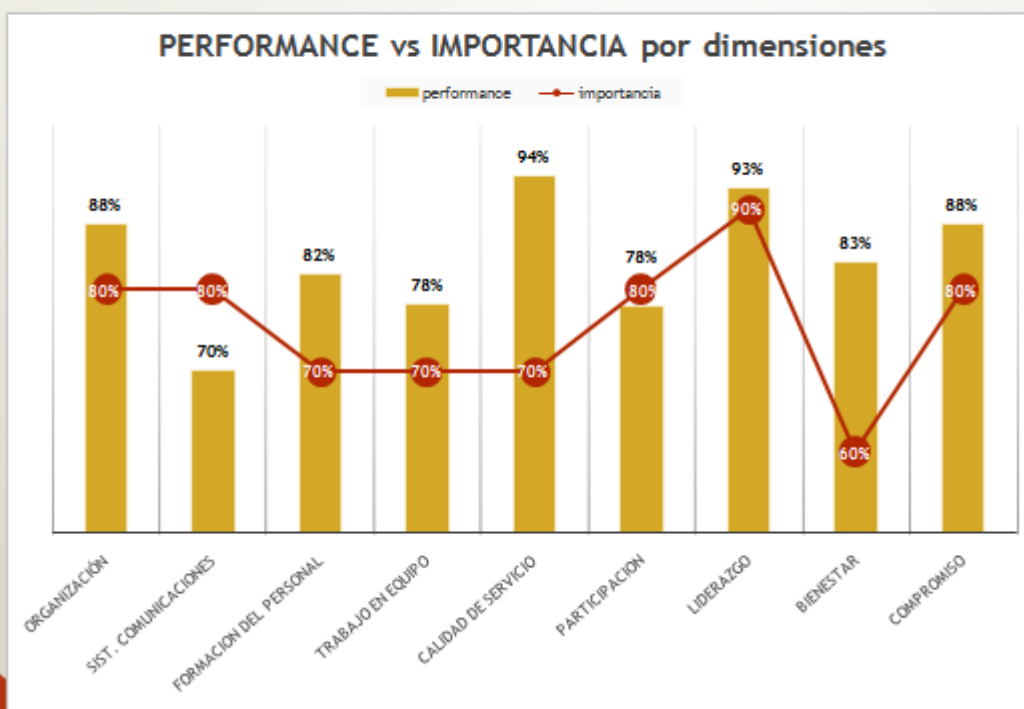
3) Para brindar herramientas de soporte de las propuestas, se presentan las siguientes opciones de intervención (página siguiente):

| Campo | Acción | Destinatarios | Intervinientes |
|--|--|---------------------------|---------------------------|
| 2) El estilo de liderazgo o conducción | Identificar mediante reuniones y/o encuestas cuáles son los motivos por los que se sienten poco valorados. | Todos | OGJ <u>Ps. Laboral</u> |
| | Talleres de liderazgo/ <u>feedback</u> | Funcionarios y magistrada | |
| 3) Dinámica Horizontal | Realizar un diagnóstico más profundo de la situación y a partir de ahí verificar cuáles son las necesidades, propuestas y sugerencias. Taller sobre trabajo en equipo | Todos | OGJ |
| 6) La capacidad para administrar el tiempo | Implementar el plan de reuniones efectivas | Todos | OGJ |
| 7) Apertura al cambio | Realizar un diagnóstico más profundo de la situación y a partir de ahí verificar cuáles son las necesidades, propuestas y sugerencias. | | |
| 8) El sistema de comunicaciones | Identificar procesos de trabajo a mejorar. | | |

Encuesta clima laboral 2018.



ENCUESTA DE CLIMA LABORAL - C.CDYL FYS.CJC



ENCUESTA DE CLIMA LABORAL - C.CDYL FYS.CJC

Debilidades

- SISTEMA DE COMUNICACIONES
 - Me mantengo informado sobre novedades de mi unidad mayormente por canales formales de comunicación más que por rumores internos.
 - Las iniciativas de mejora que surgen desde los empleados/as son tenidas en cuenta por quienes ejercen cargos superiores.
- PARTICIPACIÓN
 - Las propuestas que se realizan sobre otras formas de realizar las actividades en el trabajo, se analizan y resuelven de manera inmediata, sin dilaciones

Amenazas

- TRABAJO EN EQUIPO
 - En nuestro trabajo, se nota que todos/as los/as integrantes actuamos como un equipo, sin pujas ni conflictos graves.
 - Ante la existencia de un conflicto, el mismo se resuelve de manera constructiva y positiva, sin que sea necesaria la intervención de terceros ajenos a la unidad.
- BIENESTAR
 - En el día a día de quienes trabajamos en este turno, predomina el buen ambiente* y el trato adecuado en la oficina.



CRITERIO 8.3 Resultados operativos, en los procesos principales, de apoyo y en la calidad de los proveedores:

A partir del año 2013, en que se comenzó a trabajar con gestión, nos organizamos mejor en cuanto a la distribución de expedientes en los armarios, separados por fuero – Documentos y Locaciones, y Familia y Sucesiones; a la cartelería puesta en los armarios y caja fuerte; a la distribución de las tareas, etc.

Los relatores, si bien están en el mismo salón que el resto del personal, están distribuidos en el mismo sector, lo que permite mayor y mejor comunicación entre ellos.

Se realizan reuniones efectivas. Se opina y se trazan líneas de acción para posteriormente ser puestos en práctica.

El escáner, permitirá escanear los dictámenes de los Defensores de Menores y Fiscal de Cámara y así, incluirlos en la historia virtual del expediente para que sea fiel reflejo del expediente real.

Copiamos de la página web del Poder Judicial, en el mismo sentido del ítem anterior, las sentencias de la Corte Suprema de Justicia y la pegamos en el Expediente virtual.

A través de la pizarra ubicada en hall central de la oficina, todos se mantienen informados de las actividades de la Cámara.

Se envía puntualmente a principio de cada mes las Sentencias dictadas por ambas Salas en el mes anterior a la Dirección de Informática Jurídica.

A partir de este año, se implementó, registrar el pase a Resolver, mediante una nota actuarial, tanto en el expediente como en el sistema informático, el nombre del Vocal a quien pasa, con fecha de entrega y fecha de devolución. Si bien esto figuraba ya en el libro de pase a Estudio, se creyó conveniente hacerlo también en el expediente para una mayor transparencia.

El organigrama de la Cámara se encuentra ubicado a la entrada del Tribunal. También nuestra Misión, Visión y Valores se encuentran a la vista de todo el personal.

En un transparente en Mesa de Entradas se pone a conocimiento de las partes mensualmente, las sentencias pendientes de resolver, con fecha de entrada a estudio y fecha de vencimiento.

Cursos de Capacitación del Personal, de los cuales se charla en las reuniones de gestión o bien en reuniones informales y se comenta sobre los mismos y lo que se aprendió de ellos. Por ejemplo: cuando hicieron el curso de tareas de mostrador, de notificaciones.

El Taller dictado por el Vocal de la Sala de Documentos, la Secretaria y el Prosecretario sobre “Taller de Elevación de expedientes a Cámara”, a través de

Centro de Capacitación del Poder Judicial, para el personal de primera Instancia. En este segundo semestre se evaluara la efectividad del mismo, es decir si baja la tasa de devolución de expedientes por no cumplir con la Acordada 180/82.

Los sillones de los despachos de los Vocales fueron retapizados.

Se pusieron plantas en todos los despachos.

En cuanto a las Auditorías realizadas en las Salas de Documentos y Locaciones y Familia y Sucesiones, las conclusiones fueron:

“La información obtenida y observaciones directas practicadas por el equipo auditor en las tareas de campo, como las mediciones practicadas y análisis de datos incorporados, permitió evaluarlas con resultados satisfactorios las distintas actividades relevadas en el Tribunal.

Las conclusiones de la Auditoria en la sala de Familia y Sucesiones, también dan un resultado satisfactorio a la mayoría de las actividades auditadas, entre ellas se mencionan:

El agregado oportuno de los escritos a los expedientes y presentación a Despacho para decreto de trámite.

Debido acondicionamiento de los expedientes.

El debido control de las notificaciones en oficina y formalidades del libro de Comparendo.

El agregado oportuno de las presentaciones, el decretado en tiempo procesal de las causas en trámite.

Gestión interna para el despacho oportuno de los oficios y cédulas de notificaciones.

Tiempos utilizándose los pases en vistas de expedientes a la Fiscalía de Cámara Civil

Elevación de los expedientes a la Excma. Corte Suprema

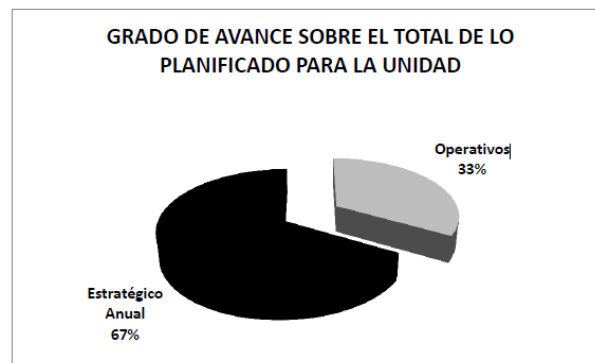
Reserva y custodia de documental y elementos de trabajo, como las formalidades en libros de protocolos de sentencias.

Regularidad en el dictado de sentencias interlocutorias y definitivas

Uso del sistema informático de gestión

Año 2013:

$$\frac{\text{Planes operativos implementados 2013 (7)}}{\text{Planes PEA (14)}} = 0,5 \times 100 = 50\%$$



Actividades realizadas:

Operativos 33%

Estratégico

Anual 67%

GRADO DE AVANCE SOBRE EL TOTAL DE LO PLANIFICADO PARA LA UNIDAD

Depurar y unificar los modelos de escritos, listados, etc. de las bases de datos de los sistemas informáticos Lex Doctor de uso en la unidad (Lex Documentos y Lex Familia),

En la lógica de la Planificación Estratégica Anual (PEA) se implementó los primeros seis planes operativos previstos en él. Al mismo tiempo que se realizaron acciones tendientes a:

Instalar el programa informático de base de fallos, para una más fácil recopilación y búsqueda de las decisiones del Tribunal,

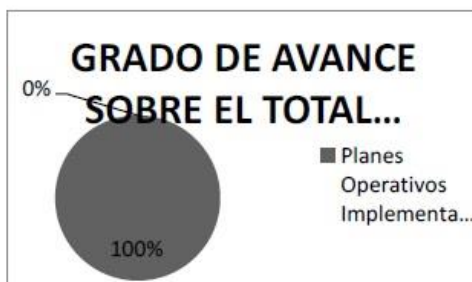
Capacitar en el llenado y utilización de la documentación de registro y de los nuevos programas informáticos instalados (“Tablero de Comando”, “Ingreso Escrito”, etc) e

Instruir sobre la utilidad de las herramientas del sistema Lex desconocidas, para alcanzar su máxima utilidad.

Desde la oficina de gestión- se ideó una planilla única general por procesos en ejecución, para centralizar y facilitar la tarea, lo que en definitiva evidenció una trascendental mejora de la tarea.

Año 2015:

$$\frac{\text{Acciones de intervención ejecutadas 2015 (07)}}{\text{Acciones de intervención propuestas (07)}} = 1$$



Año 2016:

$$\frac{\text{Acciones de intervención ejecutadas 2016 (07)}}{\text{Acciones de intervención propuestas (07)}} = 0,100$$



RECOMENDACIONES

Las actividades que se desarrollan respecto de cada uno de los procesos que se trabajan en la unidad, funcionan correctamente.

En la Unidad no se observa retraso alguno, sino que más bien se cumple con las exigencias legales y normativas impuestas de manera correcta..

Se sugiere continuar con el compromiso asumido con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), como así también con cada sugerencia brindada por la OGJ.

8.4. Resultados obtenidos de la responsabilidad social del organismo respecto al entorno físico y social

Como resultado de la evaluación y consenso de los valores que caracterizan al personal de la CCDLFS, se confeccionó un cartel con los mismos que fue colocado en la oficina (Anexo: Fig. 1 – Diagrama de Valores).

Como parte del proceso de medición de la responsabilidad social del organismo respecto al entorno físico y social, comenzamos a documentar los avances logrados este año respecto al uso de resmas en la oficina.

Así, desde los registros de la Oficina de Economato se advirtió que el uso de resmas mensuales es de 5,4 contabilizados desde el mes de mayo de 2017 al mes de mayo de 2018. Si bien en ese período no se evidencia disminución en la utilización de papel, es positivo destacar que tampoco se observa aumento del mismo, quedando pendiente de registración lo que se logre en el próximo período hasta el mes de mayo de 2019 (Anexo: Fig. 2 – Registro Oficina de Economato – Período 05/2017 - 05/2018).

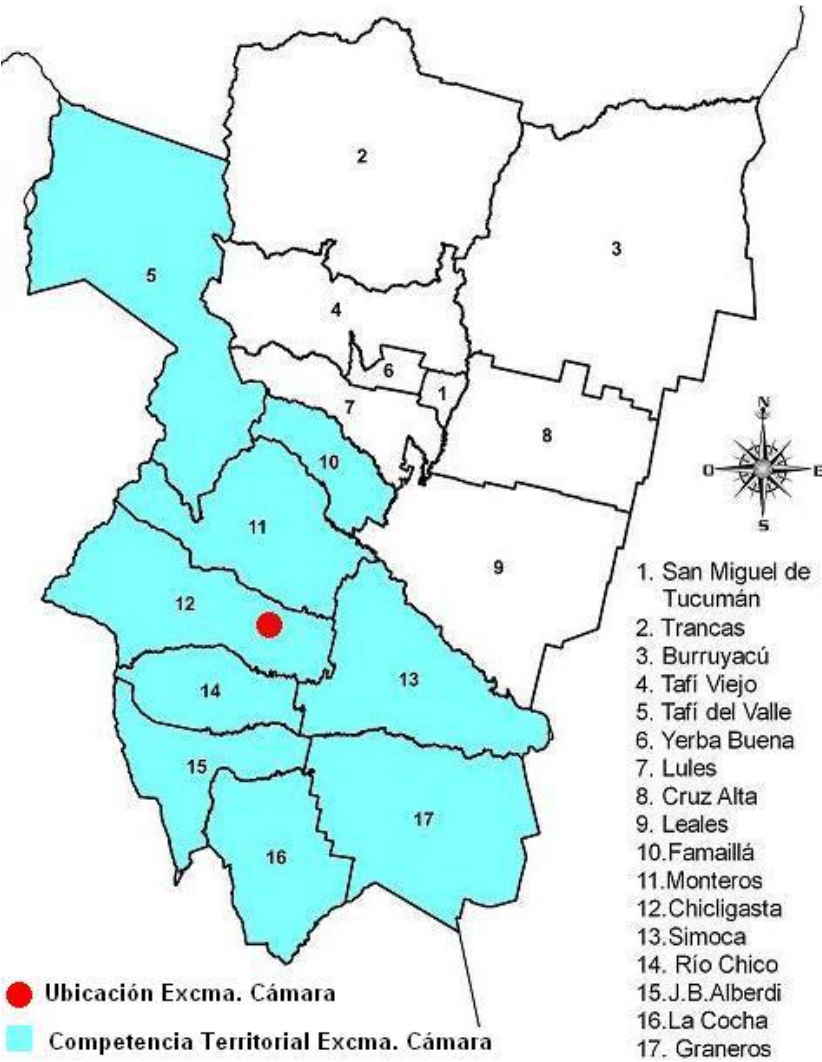
Proponemos momentos de encuentro dentro y fuera de la oficina. De esta manera disfrutamos de un tiempo para compartir y fomentar las relaciones sociales (Anexo: Fig. 3 -Fotografía Día del Trabajador – Año 2017; Fig. 4 - Fotografía Día del Trabajador – Año 2018; Fig. 5 -Fotografía Cumpleaños).

Dispusimos los mobiliarios de manera armónica aprovechando los espacios, el ingreso de aire/luz y colocamos plantas para lograr un ambiente agradable

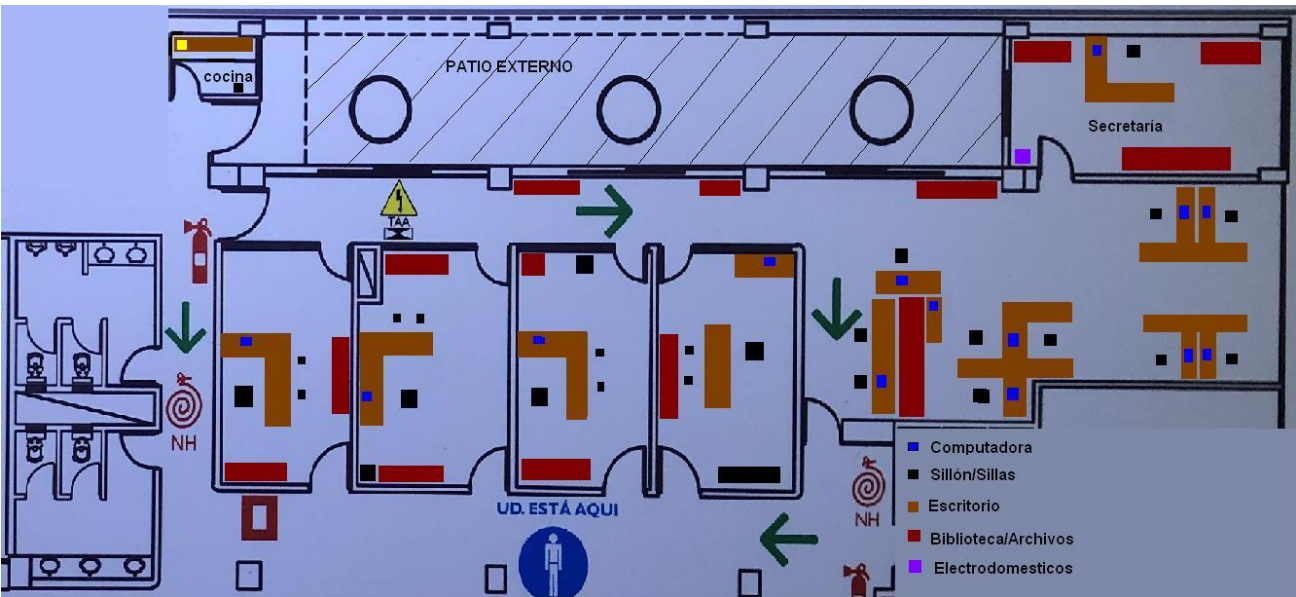
(Anexo: Fig. 6 y 7- Fotografías Plantas; Fig. 8 -Fotografía Amplios ventanales – Ingreso Aire/Luz).

ANEXO

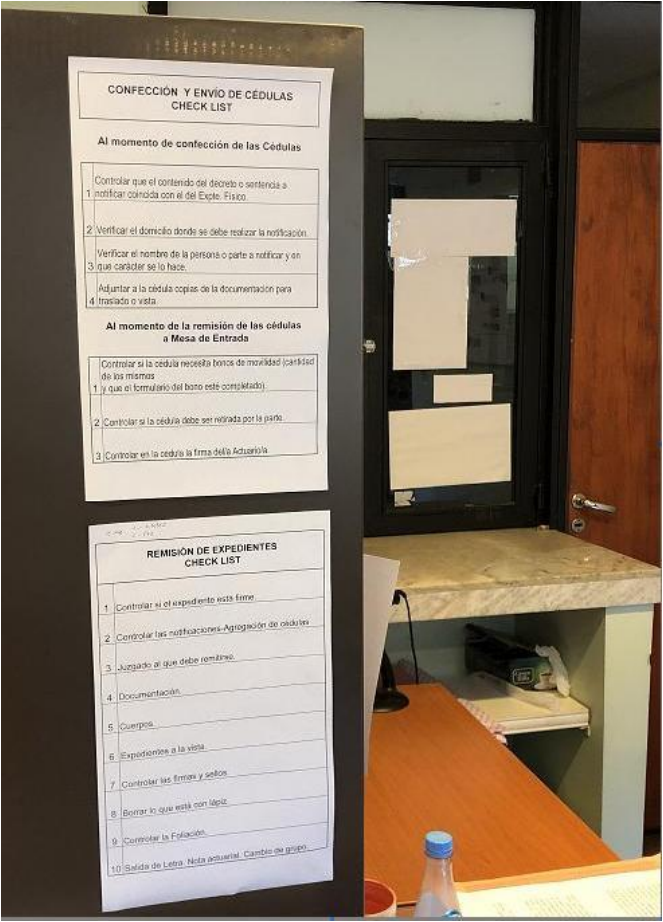
(Fig. 1)



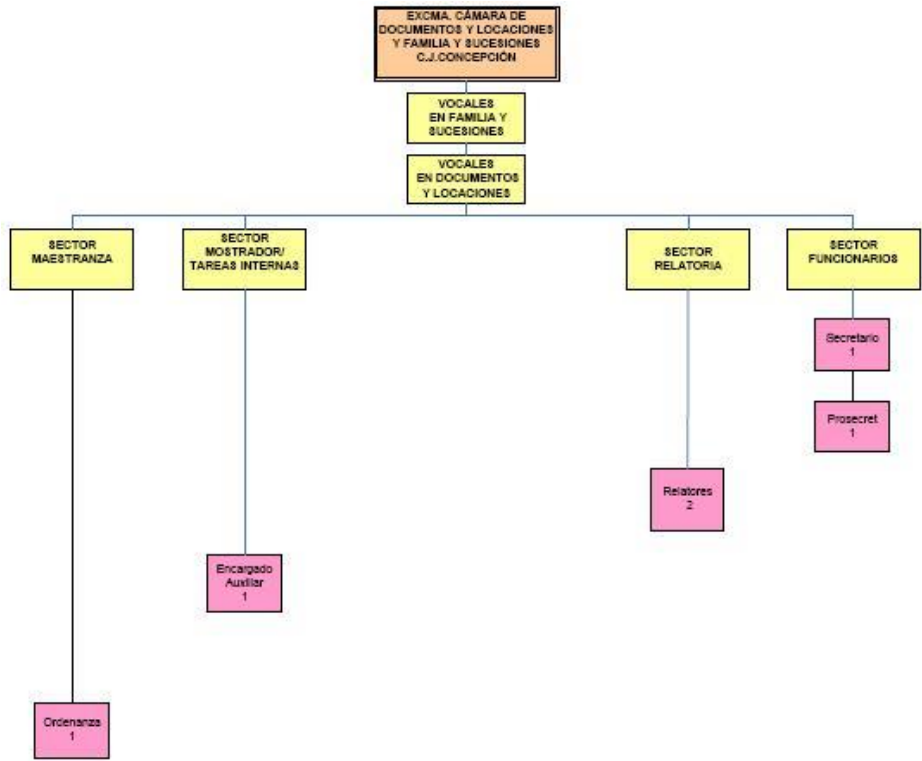
(Fig. 2)



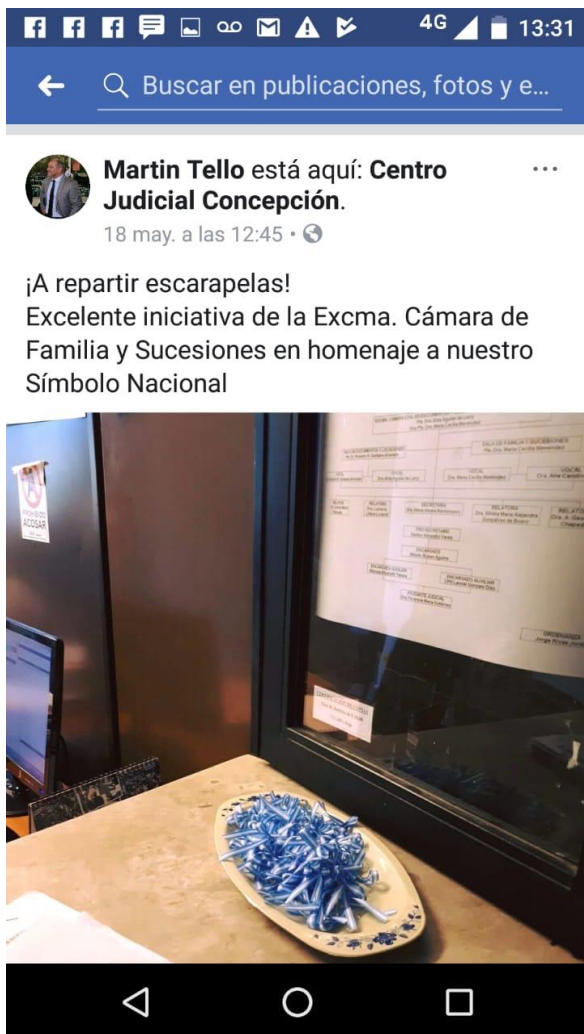
(Fig. 3)



(Fig. 4)



(Fig. 5)



(Fig 6 Sistema de migración para ingresos y reingresos de expedientes judiciales de primera instancia)



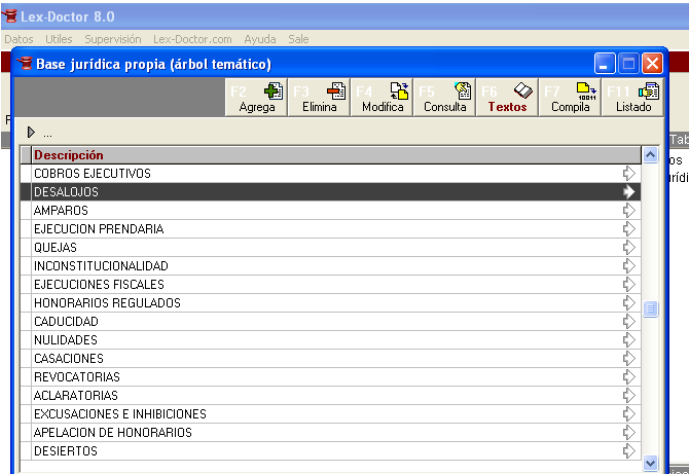
(Fig. 7)

| CHECK LIST - REMISIÓN DE EXPEDIENTES | | FECHA: / / |
|---|--|----------------------------------|
| 1 | Controlar si el expediente está firme. | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Controlar las notificaciones - Agregación de cédulas | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Juzgado al que debe remitirse. | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Documentación. | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Cuerpos. | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Expedientes a la vista. | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Controlar las firmas y sellos. | <input type="checkbox"/> |
| 8 | Borrar lo que está con lápiz. | <input type="checkbox"/> |
| 9 | Controlar la Foliación. | <input type="checkbox"/> |
| 10 | Salida de Letra. Nota actuarial. Cambio de grupo. | <input type="checkbox"/> |

(Fig. 8)

| CHECK LIST PARA LA COFECCIÓN Y ENVÍO DE CÉDULAS DE LA EXMA. CAMA EN DOC. Y LOC., FAM. Y SUC. | | FECHA:/..... /..... |
|---|---|-------------------------------------|
| Al momento de confección de las Cédulas | | |
| | Controlar que el contenido del decreto o sentencia a notificar coincida con el del Expte. Físico. | |
| | Verificar el domicilio donde se debe realizar la notificación. | |
| | Verificar el nombre de la persona o parte a notificar y en que carácter se lo hace. | |
| | Adjuntar a la cédula copias de la documentación para traslado o vista. | |
| Al momento de la remisión de las cédulas a Mesa de Entrada | | |
| | Controlar si la cédula necesita bonos de movilidad (cantidad de los mismos y que el formulario del bono esté completado). | |
| | Controlar si la cédula debe ser retirada por la parte. | |
| | Controlar en la cédula la firma del/a Actuario/a. | |

(Fig. 9 - Árbol temático para las Sentencias de la Sala de Documentos y Locaciones: Allí se guardará el contenido de la Sentencia colocándose una breve descripción de su contenido y las Voces que le correspondieren)



(Fig. 10 – Reuniones Efectivas)

Formato de agenda sugerido

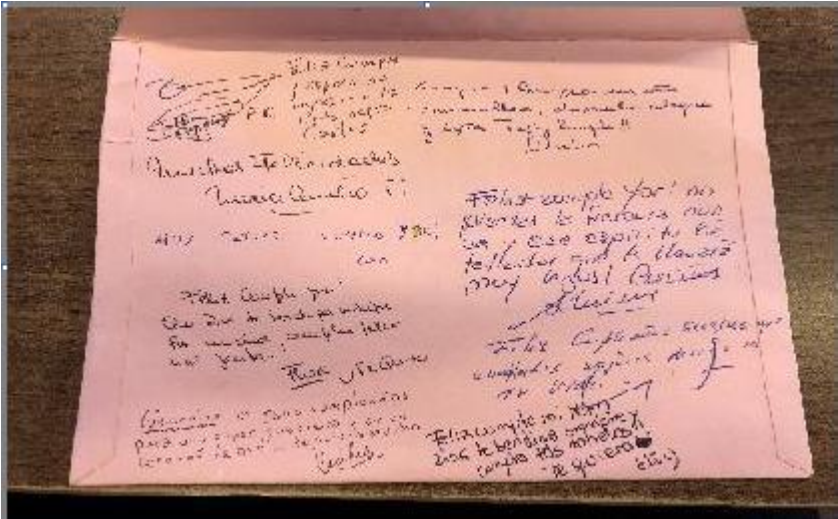
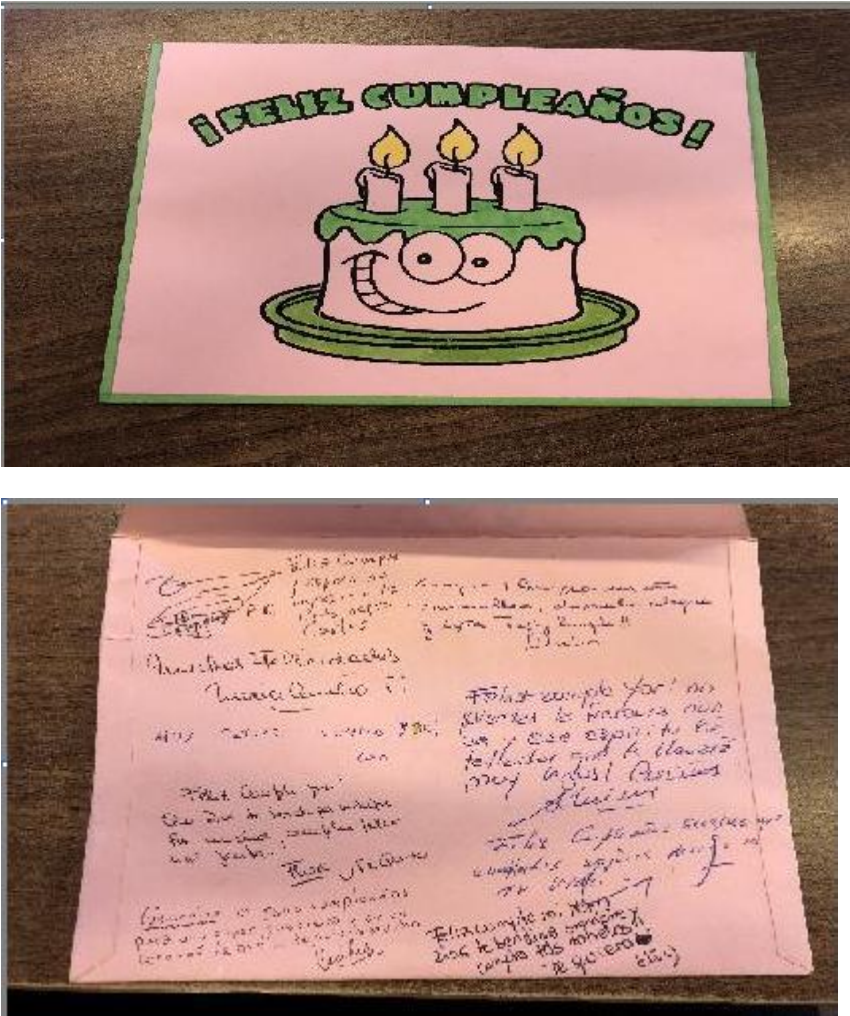
| | | | | | | |
|---|---------------------------------|--------------------------------------|---|-----------------------------------|--|---|
| Reunión | | | | | | |
| Fecha y lugar | | | | | | |
| Asistentes | | Presentes. Ausentes | | | | |
| Moderador | | | | | | |
| Orden | Tema | Descripción | Acción | Responsable | Plazo | Estado |
| 1 Número de orden es consecutivo y continuo, ya que no se reinicia con el cambio de estado | Título del tema a tratar. | Breve descripción del tema. | Fecha. Pautas a ejecutar por los responsables del punto. Un mismo punto puede tener varias fechas de acción, hasta que el tema pase a estado cerrado. | Nombres de los responsables | Puede ser a un una fecha determinada o en cantidad de días | Pendiente o cerrado. Los temas que en una reunión pasan a estado “cerrado” no aparecen en la próxima reunión. |
| FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN | | | | | | |

(Fig 11 – Planificación de Capacitación Premio Nacional Calidad en la Justicia año 2018)

| CRITERIOS | | | Capacitación | Responsables |
|-----------|-------------------------|--|---------------|-------------------|
| | | | | |
| 1 | LIDERAZGO | Liderazgo mediante el empleo y la práctica | 31 de Mayo | Roberto y Cecilia |
| | | Logros | | |
| | | | | |
| 2 | ENFOQUE EN EL USUARIO | Conocimiento del usuario | 31 de Mayo | Alberto y Eli |
| | | Sistemas para mejorar el servicio al usuario | 8 de Junio | |
| | | | | |
| 3 | DESARROLLO DEL PERSONAL | Participación eficaz del personal | 28 de Junio | Georgina y Lili |
| | | Capacitación | y 03 de Julio | |
| | | Desarrollo | | |
| | | Desempeño y reconocimiento | | |
| | | Calidad de vida en el trabajo | | |
| | | | | |
| 4 | INFORMACIÓN Y ANALISIS | Datos y Fuentes | 12 de Junio | Leo y Ale |
| | | Análisis de Información | | |
| | | Información de Referencia | | |
| | | | | |
| 5 | PLANIFICACIÓN | Planificación Estratégica | 21 de Junio | Secre |
| | | Planificación Operativa | | |
| | | | | |
| 6 | ASEGURAMIENTO | Procesos Principales | 28 de | Secre |

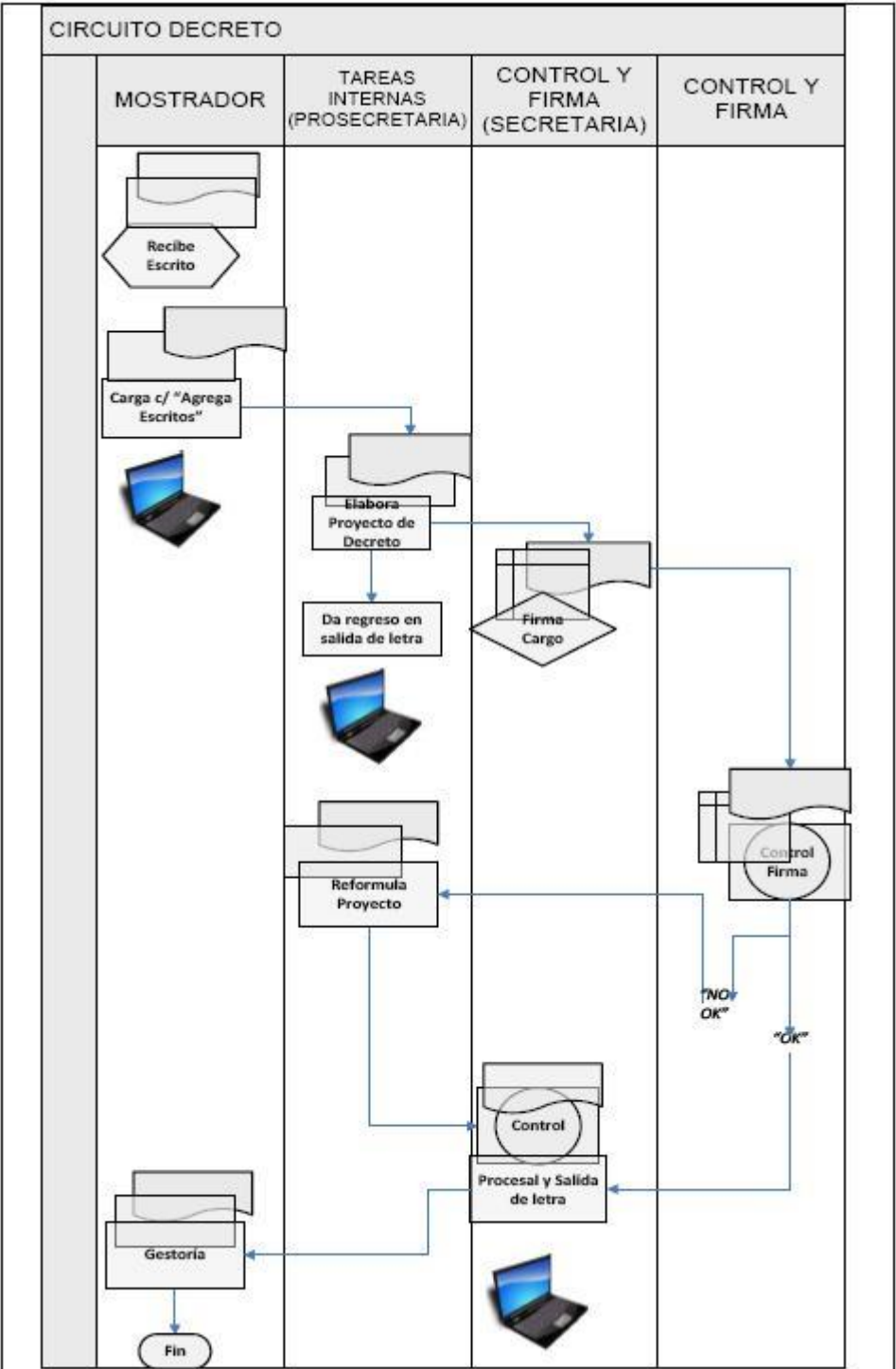
| | | | | |
|---|--|--|-------------|------------------|
| | <p>NTO Y</p> <p>MEJORA DE LA CALIDAD</p> | <p>Proceso Apoyo</p> <p>Procesos Especiales</p> <p>Aseguramiento de Calidad</p> <p>Proveedores</p> <p>Evaluación del Sistema de Calidad</p> | Junio | |
| | | | | |
| 7 | <p>IMPACTO EN EL ENTORNO</p> <p>FISICO YSOCIAL</p> | <p>Etica en la Gestión</p> <p>Difusión y promoción de la cultura de la calidad e inclusión (género y discapacidad)</p> <p>Preservación del medio ambiente</p> <p>Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional</p> | 21 de Junio | Silvina y Carlos |
| | | | | |
| 8 | <p>RESULTADO DE LA GESTION DE CALIDAD</p> | <p>Resultados obtenidos en la satisfacción de los usuarios</p> <p>Resultados obtenidos en la mejora del bienestar, la satisfacción, el desarrollo, el compromiso y el reconocimiento del personal</p> <p>Resultados operativos en los procesos principales, de apoyo y en la calidad de los proveedores</p> <p>Resultados obtenidos de la responsabilidad social del organismo respecto al entorno físico y social</p> | 12 de Junio | Todos |

(Fig. 12 – Tarjeta de Cumpleaños)



(Fig. 13)

(Fig. 14)



Política Integral:

1. POLITICA DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE JUSTICIA

Teniendo en cuenta la misión de nuestra organización judicial, se ha diseñado una política de mejora en la calidad del servicio de justicia que comprende agilización de trámites y procesos; mejoramiento en la calidad de las piezas procesales (sentencias) y en el tiempo que conlleva su dictado, dictando sentencia en un tiempo menor a los plazos por ley establecidos.

OBJETIVOS:

- Agilizar los plazos de trámites y procesos involucrados.
- Evitar la burocracia
- Brindar un servicio ágil con información precisa y al día

ACCIONES CONCRETAS:

- Reducción de pasos para la realización de tareas por parte del personal, manteniendo las que son efectivas y reemplazando a las que dilatan innecesariamente el cumplimiento de las mismas: para ello se analizarán semestralmente las tareas asignadas y cumplidas por el personal y se evaluará su rendimiento. De este modo se podrá determinar cuáles han sido conducentes al objetivo propuesto y cuáles no, modificándolas en caso necesario.
- Optimización de los recursos informáticos aplicados a la tarea: para ello se actualizará el sistema informático, con la colaboración de la Oficina de Sistemas y con la OGJ para generar nuevos registros.
- Incorporación de recurso informático para el sector de atención al público, propendiendo a la autogestión del servicio de justicia: para ello se instalará en el mostrador de esta dependencia una PC para que funcione mediante autogestión, tendiente a que los usuarios del sistema puedan consultarlo todos los días en horario matutino y vespertino, sin afectar al personal. Se prevé su instalación para el segundo semestre del año 2018, evaluándose el efecto de la autogestión en el año 2019 mediante consultas a los usuarios, a través de buzones y encuestas de satisfacción.

- Dictado de sentencias en plazo inferior al establecido aplicando nuevos estándares internacionales en la elaboración y contenido de las mismas, a tono con los nuevos paradigmas y realidades conforme a las circunstancias del caso: para ello se controlarán semestralmente los plazos en el dictado de las sentencias y se evaluará si se han visto abreviados o no. Por otro lado se establecerá un sistema de registración de sentencias novedosas, con fuerte impacto en la comunidad jurídica, a las que se les dará difusión en la página del poder judicial y en revistas jurídicas especializadas.
- Implementación del expediente virtual: como corolario del sistema de gestión de calidad se prevé entre el segundo semestre del año 2018 y primer semestre del 2019 la implementación del expediente virtual, para que los procesos puedan ser visualizados por los usuarios utilizando la red internet. Para evaluar el impacto en los usuarios también se recurrirá a buzones y encuestas de satisfacción.
- Continuar con la oralidad en forma gradual en los procesos, a tono con las reformas procesales vigentes en el país, por ejemplo continuando con la celebración de audiencias en cuestiones vinculadas a honorarios profesionales.

2.POLITICA DE REDISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

En razón de la existencia de nuevas necesidades que justifican un cambio en la estructura organizacional, se ha elaborado una política de rediseño en lo que hace al funcionamiento de nuestra Cámara. Considerando la particular conformación que tiene, única en la Provincia, se ha ideado la posibilidad de dividir las Salas en lo que hace a los Funcionarios, de tal manera que cada Sala cuente con un Secretario y con un Prosecretario. De este modo se trabajará de una manera más organizada en relación a la materia sobre la que trabaja cada Sala de esta Cámara.

OBJETIVOS:

- Rediseñar una nueva estructura organizacional
- Que cada sala cuente con un secretario y un prosecretario.

ACCIONES CONCRETAS:

- Presentar nota ante la Excma. Corte solicitando la designación de dos funcionarios para ser incorporados a esta cámara: un secretario y un prosecretario para la sala de familia y sucesiones.
- Pedir por nota además que sea incluido en el presupuesto 2019.

3.POLITICA DE MEJORA CONTINUA DEL PERSONAL

Tomando en cuenta que la mejora en la calidad del servicio de justicia requiere de personal preparado y capacitado y de un clima laboral adecuado, se ha previsto para el cumplimiento de nuestra misión que los recursos humanos también se optimicen, tomando como objetivos de política de mejora continua los siguientes:

OBJETIVOS:

- Mejorar la comunicación entre los integrantes de la unidad, priorizando y favoreciendo el buen clima laboral
- Incentivar al personal instando a la realización de cursos de capacitación con impacto directo en el trabajo diario
- Incorporar nuevas formas y modalidades de trabajo que repercutan eficazmente en la tarea

ACCIONES CONCRETAS:

- Generación de espacios de dialogo entre los integrantes del equipo: para ello se realizarán cada seis meses encuestas al personal sobre ideas, sugerencias, inquietudes, desarrollo de nuevas prácticas, generando de este modo un espacio de retroalimentación de la comunicación. Se podrán utilizar buzones de sugerencias, cuestionarios, lluvia de ideas, etc. También se prevé continuar con los festejos de cumpleaños, con la utilización de la pizarra diaria.
- Evaluación del clima laboral: anualmente se requerirá una evaluación de clima laboral con la asistencia de la Oficina de Gestión Judicial.
- Plan de capacitación interna: se proyectan capacitaciones internas cada tres meses, en horario matutino, por parte de los Sres. Vocales a los demás integrantes del equipo sobre temas de interés debidamente propuestos y consensuados. También se prevé la realización de capacitaciones vinculadas a temas no jurídicos, contando con la asistencia de oficinas técnicas del poder judicial, por ej: Secretaría de RRHH de la Excma. Corte; OVD; Oficina de la Mujer, O.G.J.,etc. Finalmente se prevé la realización de encuentros de capacitación cada seis meses, entre los Sres. Relatores de esta Cámara con Relatores de Primera Instancia y con Relatores de Corte, generando de este modo un intercambio de información y experiencias que posibiliten la mejora del servicio de justicia, la suma de opiniones y la anuencia de criterios sobre temas relevantes de la actividad jurídica.

- Capacitación externa: teniendo en cuenta la tarea que desarrollan los Sres. Relatores se requerirá capacitación constante de los mismos, a través de los cursos gratuitos, virtuales y presenciales que organizan los Centros de Capacitación Judicial de los C.J.Co. y C.J.C. o en su defecto de cursos de posgrado que realicen en forma externa.
- Desarrollo de actividades motivadoras: generando espacios en donde se pueda hablar sobre la tarea que se desarrolla, por ejemplo se prevé la organización de talleres conjuntamente con Colegios de Abogados, destinados al Consultorio Jurídico Gratuito, a la Comisión de Jóvenes Abogados, a la Comisión de Derechos de NNA; etc, para que los Sres. Vocales conjuntamente con los Sres. Relatores participen activamente. De este modo se propende a la visibilización de las tareas, y a la difusión de las mismas operando como un mecanismo de superación y motivación estrechamente vinculado a la capacitación continua del personal. Se estima que los mismos se realicen dos veces al año.
- Incorporación de nuevas modalidades de trabajo: se evaluarán las formas de trabajo cada seis meses, pudiendo modificarse alguna práctica si a criterio de los Sres. Vocales, y teniendo en cuenta las sugerencias del grupo, no consiguen el fin propuesto o no satisfacen las expectativas y resultados para los que han sido creados.

4.POLITICA DE LIDERAZGO ACTIVO Y CONSENSUADO:

Como referentes de la oficina, conductores de la gestión y responsables de la toma de decisiones tendientes a mejorar el sistema de justicia, se entiende que los Sres Vocales deben adoptar, por efecto de integrar un Tribunal Colegiado, un liderazgo activo y consensuado. Para ello se desarrollan los siguientes objetivos:

OBJETIVOS:

- Liderazgo con participación colaborativa del personal
- Toma de decisiones estratégicas en orden al cumplimiento de las tareas
- Transmisión de decisiones en forma clara y concreta al equipo de trabajo
- comunicación periódica con magistrados de primera instancia

ACCIONES CONCRETAS:

- Reuniones periódicas con el personal y reuniones constantes entre los Sres. vocales: se prevén reuniones una vez al mes, en horario matutino, con el personal para evaluar situaciones que justifican y ameritan la toma de decisiones. reuniones una vez a la semana entre los sres. vocales para tratar asuntos de interés.

- Reuniones de intercambio de opiniones sobre actualización de doctrina y jurisprudencia y apreciación de criterios: se prevé que las mismas se realicen una vez al mes en horario matutino.
- Determinación de un responsable para que sea el encargado de transmitir las decisiones: se prevé que en el transcurso del mes de agosto de 2018 se defina un responsable (y un reemplazante en caso de ausencia) de entre los sres. vocales para transmitir al personal las decisiones adoptadas por el tribunal.
- reuniones con magistrados de primera instancia: a efectos de fomentar el diálogo entre los Sres. magistrados, se estiman reuniones semestrales con los mismos, en horario matutino y fijadas con la debida antelación. de este modo no solo se toma conocimiento de sus inquietudes sino también de sus necesidades, de tal modo de estimular la comunicación y de canalizar posibles sugerencias.

5.POLITICA DE EVALUACION DE CALIDAD

Como la calidad del servicio de justicia merece ser evaluada, se proyectan evaluaciones que determinen el impacto y el grado de satisfacción de usuarios del servicio de justicia.

Para ello se fijan los siguientes objetivos:

OBJETIVOS:

- Utilizar procesos de medición eficaces para determinar progresivamente el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio que recibe

ACCIONES CONCRETAS:

- Utilización de buzones, encuestas de satisfacción, cuestionarios, destinados a usuarios internos (integrantes de la cámara) y a usuarios externos (juzgados, abogados, partes, colegios profesionales y oficinas técnicas del poder judicial) vinculados al trabajo diario: se prevé que las mismas se realicen anualmente.

6.POLITICA DE INSERCIÓN EN LA COMUNIDAD:

En el entendimiento de que prestamos un servicio público, cumpliendo un fin dentro de la comunidad, hemos planificado una política de inserción dentro de la misma, a efectos de desarrollar espacios informativos con los ciudadanos nucleados en distintas

organizaciones, asociaciones e instituciones vinculadas al quehacer jurídico. Para ello se han elaborado los siguientes objetivos:

OBJETIVOS:

- Desarrollar espacios informativos.
- Generar una comunicación mas fluida con las distintas organizaciones, asociaciones e instituciones vinculadas al quehacer jurídico.

ACCIONES CONCRETAS:

- Se convocaran reuniones periódicas con los colegios profesionales, y desde la sala de familia y sucesiones con la DYNAIF de la provincia y servicios locales de protección de derechos de NNA.
- Se realizaran charlas informativas en establecimientos educativos, en universidades y en colegios profesionales sobre temas de interés jurídico.

7.POLITICA DE MEDIO AMBIENTE:

Considerando que la preservación del medio ambiente también alcanza a esta dependencia judicial, elaboramos una política acorde de cuidado y protección del mismo, estableciendo como objetivos los siguientes:

OBJETIVOS:

- Establecer pautas de cuidado del medio ambiente en la oficina
- Concientizar sobre la importancia de su aplicación

ACCIONES CONCRETAS:

- Reciclado del papel que se utiliza
- Cuidado de los utensilios y elementos que diariamente se utilizan
- Mantenimiento y cuidado de los espacios comunes y propios
- Incorporación de plantas en la dependencia
- Aireado de los ambientes
- Utilización racional de los insumos

8.POLITICA DE ALTRUISMO Y COLABORACION A ENTIDADES:

Como una forma de inserción en la comunidad se ha diseñado una política de altruismo y colaboración a entidades, con la finalidad de prestar un servicio de justicia orientado al bien común, el bienestar general y a la ayuda a los mas vulnerables.

OBJETIVOS:

- Prestar un servicio de justicia orientado al bien común, al bienestar general y a la ayuda a los mas vulnerables

ACCIONES CONCRETAS:

- Colocación de un buzón en la oficina judicial para la recepción de tapitas a efectos de entregarlas a una entidad de bien común o fundación previamente seleccionada
- Realizar alguna actividad de tipo académica que incluya la ayuda a entidades de bien común

9.POLITICA DE INCORPORACION DE PERSONAL CON DISCAPACIDAD:

Como parte de la política de inserción se procura la posible incorporación de personal con discapacidad para cumplir funciones dentro de la Cámara.

El Poder Judicial de Tucumán lleva a cabo una política de inserción de personal con discapacidad, mediante Acordada 1029/10, en el marco de la Ley Nacional Nº 22431 y provincial Nº 6830. En virtud de ello y con el fin de promover la inclusión e igualdad de oportunidades, la Cámara alentará la incorporación de personas con discapacidad, asumiendo el compromiso de una labor justa y solidaria hacia la comunidad.

GLOSARIO

Aclaratoria: Tipo de Recurso en el cual se solicita se aclare algún punto en particular.

Acordada: Cuando los jueces integrantes de un tribunal colegiado se ponen de acuerdo sobre materias no sometidas a su decisión, se denominan a esos acuerdos, acordadas.

Tratan sobre temas vinculados al funcionamiento del aparato judicial, y algunas son de carácter administrativo, como por ejemplo cómo debe procederse para designar empleados judiciales, sus incompatibilidades, régimen de licencias o sanciones disciplinarias; otras se refieren a actos procesales como las que fijan los horarios de atención al público, forma de efectuar las notificaciones, los días de audiencias, los días hábiles e inhábiles, etc.

Apelación: Tipo de Recurso en el cual una o varias partes de un juicio se expresa en disconformidad frente a una sentencia o decreto.

Auditoria: Control exhaustivo realizado por personas (generalmente terceros) en la cual se verifica que las tareas se desarrollen en manera correcta y brindan recomendaciones en casos de que no sea así.

C.A.M. (Consejo Asesor de la Magistratura): Órgano que se encarga de Asesorar a la Corte Suprema de Justicia de Tucumán.

Caja Fuerte: Archivo o Mueble destinado para la salvaguarda de la Documentación Original.

Cámara de Apelaciones: Oficina Judicial encargada de todos los juicios o procesos en los cuales se presente un recurso de apelación.

Cargo: constancia inserta al pie de los escritos que se presentan, se consigna la fecha y hora de recepción y la documentación que se acompaña, con la firma de quien lo recibe.

Casillero o Letra: Espacio físico donde se guarda el expediente a disposición de las partes. Se refleja en el LEX DOCTOR permitiendo su control por las partes.

CCDLFS: Cámara Civil de Documentos y Locaciones, Familia y Sucesiones.

Colegios de Abogados: Institución que nuclea y matricula a todos los Profesionales Abogados.

Comisión de Derechos de NNA: Comisión dependiente de las Naciones Unidas (ONU) a la cual se adhiere Argentina y le da alcance constitucional.

Comisión de Jóvenes Abogados: Grupo de Jóvenes Profesionales que se reúnen en el Colegio de Abogados del Sur con distintos fines.

Compensatoria de Feria: Licencia que el personal puede tomar durante algún semestre del año, cuando quedó afectado a la feria judicial.

Competencia: Ámbito de actuación del Tribunal atribuida por la ley en relación a la materia, el grado y el territorio.

Consultorio Jurídico Gratuito: Oficina con la que cuenta el Colegio de Abogados para asesorar a la gente que no tiene recursos, sobre algunos temas de sus juicios.

Corte Suprema de Justicia de Tucumán (CSJT): Órgano máximo dentro de la estructura funcional del Poder Judicial de la Provincia.

Cuerpo de Auditores Civiles del Poder Judicial de Concepción: Auditores a cargo de realizar las auditorías del fuero Civil del Poder Judicial de Tucumán.

Cuerpo Médico Forense: Cuerpo de médicos dependientes del Poder Judicial de Tucumán, encargado de realizar medidas judiciales.

Cuerpo: Volúmenes de un expediente, cuando supera las 200 fojas debe formarse un nuevo cuerpo.

Decretos: Resoluciones o decisiones judiciales destinadas a organizar y hacer avanzar el proceso.

Defensorías Oficiales y de Menores: Oficina del Poder Judicial destinada a representar a personas de pocos recursos y a menores en los distintos juicios que se encuentran involucrados.

Delegación Administrativa: Oficina del Poder Judicial de Tucumán encargada de toda la Administración del mismo.

Delegación de Superintendencia: Oficina del Poder Judicial de Tucumán encargada de todo lo referido a las licencias, ascensos, conflictos, etc. de todos los empleados del Poder Judicial. Es un nexo entre los empleados y la CSJT.

Despacho: 1-Conjunto de expedientes en los que se han presentado escritos, diligencias u otra actividad procesal que debe ser resueltos por el vocal 2.- Lugar físico de cada vocal donde tiene su escritorio, biblioteca, etc.

Dirimir: Resolver o solucionar un desacuerdo o una discusión.

Documentación Original: Son todo tipo de documentación que viene acompañada con un expediente y que son resguardados en caja fuerte.

Económico: Oficina del Poder Judicial de Tucumán que se encarga de proveer útiles y elementos de limpieza para poder llevar a cabo las tareas.

Fuero: Competencia del Tribunal en razón de la materia (CIVIL Y COMERCIAL, Documentos y locaciones, familia y sucesiones, laboral).

Funcionario: Comprende al Secretario y Prosecretario dentro de la estructura funcional del Poder Judicial, es el jefe inmediato de la oficina.

Integraciones de Sala: Proceso por el cual se conforma una sala con uno o dos vocales de otra sala, que por alguna razón (excusación por ejemplo) no puede pertenecer a su sala.

Juez de grado inferior: Son aquellos Jueces que se encuentran en un rango menor respecto de otro, por ejemplo los Jueces de primera instancia frente a los Vocales de la Cámara.

Justiciales: Son las partes de un proceso judicial.

Juzgados de primera instancia: Juzgados que operan en la base de la pirámide judicial.

LEX DOCTOR: Sistema informático de Administración de juicios, diseñado por el Poder Judicial de la Provincia de Tucumán, para el Centro Judicial de Concepción, para el registro de todo lo relacionado con la gestión informática de los expedientes.

Ley Orgánica del Poder Judicial: Ley máxima que contiene y explica la estructura de todo el Poder Judicial de Tucumán.

Licencias por exámen: Licencia con la que cuenta el personal del Poder Judicial para poder rendir exámenes de carreras de grado o posgrado.

Listados Estadísticos Cuatrimestrales: Listado con datos de la Exrma. Cámara que se confecciona de manera cuatrimestral y que son remitidos a la Dirección de Estadísticas del Poder Judicial de Tucumán.

LOPJ: Ley Orgánica del Poder Judicial.

Matriculado: Profesional que se encuentra inscripto y activo en un Colegio de Profesionales el cual les otorga un número de matrícula.

Medidas para Mejor Proveer: Medidas que pueden dictar los Jueces antes de dictar una resolución para esclarecer la verdad de los hechos, tratando de no lesionar el derecho de defensa de las partes ni suprir su negligencia, ni romper su igualdad en el proceso.

Mesa de entradas: Se refiere tanto al espacio físico como al lugar donde se realiza la atención al público dentro del Tribunal.

Morgue Judicial: Oficina del Poder Judicial encargada de realizar distintas medidas judiciales que le son encargadas.

Oficio: Comunicación dirigida a juzgados, auxiliares de Justicia o a entidades públicas o privadas, a los fines de pedir informes, documental, etc.

Ordenamiento Jurídico: Conjunto de normas y principios jurídicos que regulan las relaciones de las personas dentro de un país o Estado.

Partes: Personas (físicas o jurídicas) cuyos derechos o intereses se busca proteger o se discuten en el proceso.

Pericias de ADN: Medida Judicial que se lleva a cabo para verificar la existencia de vínculos familiares entre 2 o más personas.

Proceso Judicial (o Proceso): Serie concatenada de actos jurídicos procesales que van desde la demanda hasta la sentencia.

Protocolo: Conjunto de resoluciones dictadas por el Tribunal y se integran con Sentencias de Fondo y Sentencias Interlocutorias, ordenadas y numeradas cronológicamente, las que son encuadradas una vez finalizado el año.

Recurso de Queja: Recurso que se presenta ante un superior por medio de un escrito, en el cual se manifiesta una disconformidad sobre alguna resolución dictada por un Juez inferior.

Recurso de Revocatoria: Remedio procesal con el que cuentan las partes contra los decretos y autos, para que el mismo tribunal que los dictó los modifique por contrario imperio.

Recursos de Apelaciones en Subsidio: Reclamo mediante escrito en el cual si se deniega lo solicitado, se debe elevar el reclamo ante un Juez superior.

Recursos: Reclamo mediante escrito contra resoluciones determinadas ante el Juez que la dictó.

Resoluciones Judiciales: Actos procesales del juez o de los funcionarios del tribunal atinentes al desarrollo del proceso o destinados a decidir cuestiones controvertidas o que puedan afectar derechos de las partes o de terceros.

SAE: Sistema de Administración de Expedientes. Es un sistema informático que se encuentra en etapa de implementación y que reemplazará en un futuro al sistema Lex Doctor.

Salas: División que se realiza en esta Exrma. Cámara para separar las cuestiones de Documentos y Locaciones, de las Familia y Sucesiones.

Secretaría: Oficina dentro de esta Exrma. Cámara encargada de todas las tareas que le son encomendadas por la Ley Orgánica del Poder Judicial.

Sentencia/ Fallos: Resolución judicial que pone fin al juicio, declarando el derecho de las partes y pronunciando la condena, admitiendo o rechazando las pretensiones de ellas. Se encuentra firme cuando ya no quedan vías impugnatorias. Las sentencias dictadas en la Cámara, principalmente, revisan las Sentencias dictadas en primera instancia.

Sentencias interlocutorias: Resoluciones judiciales que deciden cuestiones planteadas durante el transcurso del proceso.

Tribunal de apelación: Es un área de revisión de las decisiones de los órganos inferiores.

Tutela Judicial Efectiva: Derecho de toda persona a ser parte de un proceso, y a poner en marcha la actividad jurisdiccional a los fines de obtener una decisión judicial sobre las pretensiones deducidas.