



OFICINA DE GESTIÓN JUDICIAL
EXCMA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

MANUAL DE CALIDAD

A. Introducción

1. Fundamentación

El Poder Judicial tiene a su cargo el deber de asegurar a las personas el derecho a la tutela judicial efectiva (arts. 18, 75 inc. 22 CN y 8 CADH.) Tal mandato constitucional se traduce en la prestación eficiente del servicio de justicia, que demanda de la mejora continua de los procesos de gestión de las unidades judiciales en términos de tiempo y calidad. Los Poderes Judiciales nacional, provinciales así como los de otros países de la región, vienen adoptando como política institucional la aplicación de buenas prácticas de gestión, las que incluyen el acceso a justicia de sectores vulnerables, garantizando una atención adecuada a sus demandas; la consideración de la perspectiva ambiental, detectando oportunidades de preservación del medioambiente y racionalizando el uso de recursos; y la integración de la perspectiva de género, visibilizando situaciones cotidianas que legitiman la desigualdad entre hombres y mujeres.

Desde fines del año 2008, la Corte Suprema de Justicia de Tucumán resolvió por Acordada 1116 iniciar la ejecución de programas de gestión judicial por fueros íntegros en Fiscalías de Instrucción y Juzgados Civiles en Documentos y Locaciones con el propósito de alcanzar satisfacción en el destinatario del servicio de justicia y al mismo tiempo, lograr calidad y satisfacción en el espacio laboral. Durante los años 2009 y 2010 su implementación estuvo a cargo de un equipo local integrado por Magistrados, Funcionarios y empleados de diferentes áreas que por su experiencia o formación estaban en condiciones de coordinar los mencionados programas, bajo la dirección general de la Sra. Vocal de la CSJT Dra. Claudia Sbdar y con la asistencia técnica del Dr. Eduardo Parody, integrante de la Comisión de Gestión de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. En el año 2009 se firmó un convenio de colaboración en materia de tecnología y gestión judicial con CSJN.

El desarrollo, la evaluación y seguimiento de los programas mencionados generó la necesidad de contar con una instancia institucional interna que se ocupara de esta tarea exclusivamente y no en forma paralela al trabajo en otras áreas del Poder Judicial, como lo venía haciendo la comisión ad hoc antes mencionada. Por ello, a fines del año 2010, la Corte Suprema de Tucumán creó la Oficina de Gestión Judicial (OGJ) para coordinar dichas actividades (Acordada 1116/10).

En el marco de la profundización de la política de gestión, la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Tucumán y la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (JU.FE.JUS) organizaron el I Encuentro de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de la Argentina sobre Gestión Judicial, realizado el 19 de Mayo del año 2011. Participaron el Presidente de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, Dr. Ricardo Lorenzetti; el Presidente de la JU.FE.JUS, Dr. Rafael Gutiérrez; los Ministros y Vocales de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de veinte provincias argentinas y los equipos técnicos o encargados de gestión de la CSJN y de las Cortes provinciales. En el Encuentro se debatió el proyecto de Norma de Gestión de Calidad para la Justicia Argentina: Organización de la Unidad Judicial elaborado por la Oficina de Gestión de la CSJT. Los Ministros y Vocales de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia suscribieron un acuerdo marco sobre gestión judicial en el que los superiores tribunales convinieron analizar el proyecto de norma referido, dejando planteada la conveniencia de avanzar en la conformación de un órgano federal de acreditación; y generar una instancia de evaluación del grado de desarrollo alcanzado en cada jurisdicción en materia de gestión.

El sistema de gestión de calidad que implementa la Oficina de Gestión Judicial se encuentra basado en dicha Norma de Gestión de Calidad para la Justicia Argentina. Todas las definiciones exigidas por la norma se encuentran documentadas en el presente Manual y la documentación vinculada que conforma el Sistema.

El objetivo de este Manual es describir el conjunto del Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina. Este sistema de gestión es el que define nuestro modo de organización interna. Pretende ser entendible por quien lo lea.

Cada capítulo está numerado de manera correlativa al punto de la norma de la fase de rediseño que corresponda (el capítulo 1 corresponde al punto 1 y así sucesivamente). Cada capítulo a su vez refiere a que documentos del Sistema se encuentran vinculados.

2. Alcance y exclusiones

a. Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la OGJ abarca la gestión administrativa de la totalidad de los procesos estratégicos, claves y de apoyo que se tramitan en la Oficina, que son los siguientes:

Procesos estratégicos:

- Implementación de políticas judiciales de gestión, digitalización, ambiente y acceso a justicia

Procesos claves:

- Planes estratégicos
- Planes operativos
- Proyectos Macro
- Informes

Procesos de apoyo:

- Capacitación
- Interacción con otras unidades judiciales

Los procesos que conforman el Mapa de Procesos de la OGJ están graficados en el documento D-01 “Mapas de Procesos”. A continuación se explica su secuencia e interrelación.

Los procesos estratégicos, claves y de soporte se inician ante la detección de oportunidades de mejora o ante el requerimiento de unidades judiciales y su fin es la satisfacción del destinatario del servicio.

Los procesos estratégicos proporcionan directrices a los demás procesos. Estos fueron definidos como la implementación de las políticas judiciales de gestión, de digitalización, de ambiente y de acceso a justicia.

Los procesos claves son los procesos implicados directamente con la realización del servicio que presta la Oficina y fueron definidos como la elaboración de proyectos macro, planes estratégicos, planes operativos e informes.

Los procesos de soporte prestan apoyo para la realización de los procesos claves. Se identificaron como la capacitación de los integrantes de la Oficina y la interacción con las demás unidades judiciales.

b. Exclusiones

Las unidades judiciales que conforman el Poder Judicial de Tucumán son los destinatarios del servicio que presta la OGJ. Se excluyó la segunda viñeta del punto 4.1.b relacionada a que el destinatario sea orientado para la comprensión del lenguaje jurídico por cuanto los integrantes de las diversas unidades utilizan dicho lenguaje como parte de sus labores cotidianas. Se excluyó la cuarta viñeta de dicho punto en relación a la orientación al destinatario al acceso a medios alternativos de resolución de conflictos desde el inicio de su proceso judicial por ser una cláusula dirigida a justiciables y no a unidades judiciales.

También se excluyeron la primera y segunda viñeta del punto 5.3.2 “Gestión de Entrada: Registro, accesibilidad y clasificación”; el punto 5.4 “Gestión de comparecencias”; el punto 5.5 “Gestión de resoluciones”; y la primera y segunda viñeta del punto 5.6.2 “Gestión de salida: Citación, publicación y clasificación” por ser las mismas aplicables a unidades judiciales jurisdiccionales y no a las administrativas (como es la naturaleza de la OGJ).

Por último, se justifica la exclusión de la segunda viñeta del punto 6.5 por cuanto por la naturaleza de las funciones que se realizan en ésta Oficina las capacitaciones del personal son internas –expuestas por los propios integrantes de la unidad- y externas –a través de universidades o centros educativos-.

Capítulo 1

Responsabilidades de la dirección

La dirección de la OGJ es ejercida por la Coordinación. Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad cuenta con el apoyo de la Comisión de Calidad.

Su compromiso en el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad y su mejora continua se evidencia en su propósito de cumplimiento de los requisitos de la norma, explicitados en la documentación del sistema.

1.1 Política de Calidad

La Oficina establece la siguiente Política de Calidad:

- Planificación de acciones tendientes a la modernización del Poder Judicial.

2. Elaboración de proyectos interinstitucionales orientados a mejorar la administración del servicio de justicia brindado a la ciudadanía.
3. Detección de oportunidades de mejora en las distintas unidades del Poder Judicial proporcionando valor agregado en términos de tiempo y calidad.
4. Satisfacción y compromiso de las unidades internalizando la cultura de la mejora continua.
5. Implementación del sistema de gestión de calidad del Poder Judicial de Tucumán desde un enfoque sistémico.
6. Capacitación interna en el campo de las personas, procedimientos y tareas y en el campo tecnológico.
7. Estandarización y registro de buenas prácticas laborales a fin de su réplica y mejora.
8. Comunicación y trabajo en equipo entre todos los integrantes de la Oficina.
9. Transparencia y publicidad de las tareas.
10. Revisión periódica de objetivos establecidos.
11. Medición y ponderación de datos como eje orientador de la toma de decisiones.
12. Compromiso ambiental en el uso de recursos disponibles para su optimización.
13. Mejora continua de la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

1.2 Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad.

Los objetivos que están en curso se encuentran especificados en el documento E-04 "Objetivos de Calidad".

Aquellos objetivos cuya vigencia finalizó se encuentran en las versiones superadas de dicho documento. Los documentos superados se encuentran en el documento R-02 "Registro de documentos superados".

1.3 Liderazgo

La dirección de la OGJ es ejercida por la Coordinación. Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad cuenta con el apoyo de la Comisión de Calidad, que también está integrada por un Gestor, un Auxiliar y un Administrador del Sistema.

Las comisiones de calidad se designan de manera temporal para posibilitar que todos los integrantes de la Oficina la integren a lo largo del tiempo. Su cronograma de conformación se encuentra en el documento D-05 "Comisiones de Calidad".

Las funciones del Administrador del Sistema se encuentran especificadas en el documento E-02 "Perfiles de puestos".

1.4 Revisiones periódicas

En la implementación del sistema se realizan revisiones sistemáticas y cíclicas de los resultados obtenidos. Las decisiones que se toman están basadas en los elementos que conforman dichas revisiones.

Para su realización se sigue lo estipulado en el documento P-11 "Protocolo de revisiones internas".

Capítulo 2

Gestión de la documentación

2.1 Documentación exigida

El sistema se encuentra documentado conforme los requisitos de la norma. Se encuentra disponible en formato digital y en formato físico.

Los documentos digitales de almacenamiento de la información del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran en el sistema informático en la carpeta Sistema de Gestión de Calidad/Documentación. El sistema informático utilizado se encuentra especificado en el documento D-04 "Sistema informático utilizado".

Asimismo, toda la documentación física es archivada en la carpeta "Sistema de Gestión de Calidad OGJ" que se encuentra en el armario I.

Esta documentación comprende el presente Manual de Calidad, los protocolos exigidos por la norma, instructivos de trabajo, diversas especificaciones técnicas y registros que evidencian su cumplimiento. También los documentos superados.

2.2 Control de la documentación

Son elaborados por algún integrante de la Oficina a quien se le encomienda dicha misión y luego son revisados por la Comisión de Calidad, quien puede o no modificarlos para ser propuestos a la Coordinación. Los documentos son aprobados (con o sin modificaciones a la propuesta) por la Coordinación. Las tareas de revisión y modificaciones pueden ser realizadas en reuniones conjuntas.

La Coordinación y la Comisión de Calidad aseguran el cumplimiento de los requisitos explicitados en este punto de la norma.

La elaboración, actualización y control de la documentación se rige por el documento P-02 "Protocolo para la elaboración y control de los documentos y los registros del Sistema de Gestión de Calidad".

Los documentos en vigencia con la especificación de su versión actualizada se encuentran en el documento R-01 "Registro de documentos en vigencia". Los documentos superados en el documento R-02 "Registro de documentos superados".

Es importante destacar que en el presente Manual no se consigna cual es la versión actualizada de cada documento (A, B, C, etc). Para consultar cual es la última versión hay que remitirse al documento R-01. Ello para evitar que las sucesivas actualizaciones de documentos impliquen modificaciones en el Manual.

Capítulo 3

Gestión de los recursos

3.1 Planificación, solicitud y uso de recursos

La Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán, por medio de los órganos competentes, establece la reglamentación correspondiente y provee a la Oficina los elementos y servicios necesarios para desarrollar sus actividades.

La Coordinación recibe los requerimientos de insumos de parte del personal y los solicita y recibe a través de las dependencias competentes de la Excma. Corte Suprema de Justicia de la Provincia.

La Oficina no posee intervención en los procesos de selección y adquisición de los insumos que solicita.

La planificación, solicitud y uso de los recursos materiales se rige por el documento P-03 "Protocolo de recursos".

Las solicitudes de recursos materiales se encuentran registradas en la carpeta "Sistema de Gestión de Calidad OGJ" sección "Registro de Solicitudes".

3.2 Gestión del personal

La Oficina se integra por una Coordinación y tres áreas de trabajo interrelacionadas: campo de los procedimientos y tareas (materiales e informáticos), campo de las personas y campo de proyectos macro. También cuenta con un área administrativa y un ordenanza.

La Coordinación tiene la misión de planificar y ejecutar las funciones de coordinación de la actividad de la OGJ en las tres áreas de trabajo explicitadas.

El campo de procedimientos y tareas está integrado por Gestores, que tienen la misión de realizar la planificación estratégica y operativa de las acciones de la Oficina en las unidades a su cargo. Son los responsables de implementar dicha planificación y evaluar los resultados obtenidos.

El campo de las personas está integrado por un Gestor que tiene la misión de realizar la planificación estratégica y operativa de las acciones en éste campo de la Oficina en las unidades a su cargo. Es el responsable de implementar dicha planificación y evaluar los resultados obtenidos.

El campo de los proyectos macro está integrado por un Gestor que tiene la misión de realizar el estudio, diseño y planificación de los proyectos de la Oficina en la implementación de políticas judiciales. Es el responsable de efectuar su seguimiento y la evaluación de los resultados obtenidos.

Los Gestores ejecutan sus tareas con Auxiliares de gestores cuya misión es asistir en las acciones de la Oficina en las unidades a su cargo y en los proyectos de la Oficina.

El área administrativa está a cargo de un Auxiliar administrativo y de comunicación cuya misión es asistir en la organización administrativa y en la comunicación de las acciones internas de la Oficina.

El personal de la OGJ se completa con un Ordenanza cuya misión es asistir en el orden de la Oficina.

Los organigramas funcionales circular y cuantitativo que grafican esta estructura se encuentran especificados en los documentos D-02 "Organigrama de funciones circular" y D-03 "Organigrama de funciones cuantitativo".

Los perfiles de puestos del personal con su misión, tareas de planificación y de implementación se encuentran especificados en el documento E-02 "Perfiles de puestos".

Atento la particular naturaleza de las tareas que se desarrollan en esta Oficina, la capacitación formal externa es brindada por universidades o centros educativos reconocidos en las distintas materias en que trabajan.

También se dictan capacitaciones internas que son brindadas por todo el personal de la Oficina.

La competencia del personal es evaluada anualmente por la Coordinación, conforme la reglamentación vigente.

Los ascensos se realizan según lo establecido por la reglamentación vigente, siendo determinados por la Corte Suprema de Justicia de Tucumán.

3.2.1 Clima Laboral

Se realizan mediciones de clima laboral. Se procura su mejora a través de planes de acción que se explicitan en el documento E-09 "Plan de acción de mejora del clima laboral".

3.3 Instalaciones físicas

Las instalaciones físicas son provistas por la Excma. Corte Suprema de Justicia. Las peticiones de readecuaciones o modificaciones son efectuadas a las áreas competentes del Poder Judicial.

3.4 Sistema Informático

Las condiciones exigidas al Sistema Informático utilizado se encuentran en el documento P-04 "Protocolo de sistema informático". El sistema informático utilizado se encuentra especificado en el documento D-04 "Sistema informático utilizado".

3.5 Abastecimiento de bienes y servicios

Las solicitudes de bienes y servicios se realizan a las áreas competentes del Poder Judicial. Se encuentran registradas en la carpeta "Sistema de Gestión de Calidad OGJ", sección "Registro de Solicitudes".

Capítulo 4

Gestión de la comunicación

4.1 Comunicación al destinatario/a del servicio

La Oficina informa a cada una de las unidades destinatarias de su servicio la existencia del Sistema de Gestión de Calidad y su derecho a presentar quejas, reclamos y/o sugerencias. Los registros se encuentran en la carpeta "Sistema de Gestión de Calidad OGJ", sección "Sugerencias".

4.2 Comunicación de los integrantes de la unidad judicial

Los integrantes de la Oficina retroalimentan el Sistema de Gestión de Calidad cuando identifican oportunidades de realizar aportes para la aplicación de medidas correctivas y/o preventivas como así también de efectuar sugerencias orientadas a modificar la implementación del sistema de gestión de calidad. Estas son evaluadas por la Comisión de Calidad y decididas por la Coordinación. Los registros se encuentran en la carpeta "Sistema de Gestión de Calidad OGJ", sección "Sugerencias".

Capítulo 5

Gestión de la unidad judicial

5.1 Gestión de plazos

Los plazos de tramitación de los procesos claves y de soporte que se implementan en la Oficina se encuentran traducidos en indicadores verificables. Los plazos se planean y evalúan conforme lo indicado en el documento P-05 "Protocolo de plazos de los procesos".

En caso de incumplimiento de los plazos, se actúa de conformidad con lo establecido en el documento P-06 "Protocolo de planes de contingencia".

5.2 Gestión de los expedientes y documentos físicos o digitales

5.2.1 Custodia, clasificación y archivo de expedientes y documentos

La Oficina cuenta con espacio y mobiliario adecuado para la custodia de expedientes y documentos. La custodia, clasificación y archivo en la gestión de dichos instrumentos físicos se encuentra especificado en el documento E-06 "5 S". La custodia, clasificación, y archivo en la gestión de los documentos digitales se encuentra especificado en el documento E-05 "Documentos digitales".

5.2.2 Seguridad en la gestión de expedientes y documentos

La seguridad de expedientes y documentos físicos y digitales se encuentra especificada en los dos archivos antes referenciados (E-05 y E-06).

5.3 Gestión de entrada

Son las prácticas de gestión que constituyen entradas de información a la unidad y que desencadenan la ejecución de actos internos. Estas prácticas se realizan en distintos

momentos del proceso e incluyen, por ejemplo, recepción de escritos, documentos, oficios y cédulas, e-mails y llamadas telefónicas, entre otras.

5.3.1 Documentación

5.3.2 Registro, accesibilidad y clasificación

En relación a ambos puntos (5.3.1 y 5.3.2) las especificaciones se encuentran en el documento E-06 "5 S".

5.6 Gestión de salida

Son las prácticas de gestión que constituyen una salida de información de la unidad judicial. Estas prácticas se realizan en distintos momentos del proceso e incluyen, por ejemplo, el envío de notas, oficios, cédulas, e-mails, llamadas telefónicas, etc.

5.6.1 Documentación

5.6.2 Registro, accesibilidad y clasificación

En relación a ambos puntos (5.6.1 y 5.6.2) las especificaciones se encuentran en el documento E-06 "5 S".

Capítulo 6

Medición, análisis y mejora continua

La Coordinación en reuniones periódicas con la Comisión de Calidad y con los integrantes de la Oficina analiza las tendencias y evalúa dónde pueden realizarse mejoras.

Anualmente, al realizarse la Revisión Interna, se evalúa el cumplimiento de los objetivos de la calidad del sistema de gestión, el análisis de los indicadores de gestión definidos, el cumplimiento de las medidas de mejora a las no conformidades detectadas en las auditorías internas de gestión, el establecimiento y ejecución de medidas correctivas y preventivas, y la evaluación de la satisfacción de los destinatarios. La evaluación del desempeño del personal la realiza la Coordinación conforme la normativa vigente.

6.1 Indicadores de gestión

La evaluación de la implementación del sistema se realiza por medio de los indicadores de gestión definidos en cada proceso.

6.2 Auditorías internas de gestión

Se realizan a intervalos de tiempo preestablecido. El procedimiento se encuentra explicado en el documento P-07 "Protocolo de auditorías internas".

6.3 Gestión de no conformidades

Su gestión se encuentra especificada en el documento P-08 "Protocolo de no conformidades".

6.4 Medición de la satisfacción del destinatario/a del servicio

Se realiza de conformidad con lo establecido en el documento P-09 "Protocolo de satisfacción de los destinatarios".

6.5 Evaluación del desempeño de la unidad judicial

La realiza la Coordinación de conformidad con la normativa vigente. Se encuentra especificada en el documento P-10 "Protocolo de evaluación del desempeño de evaluación del personal".

6.6 Revisiones internas

Se realiza una revisión interna anual. Su procedimiento se encuentra especificado en el documento P-11 "Protocolo de revisiones internas".

6.7 Mejora continua

La Coordinación y la Comisión de Calidad mejoran de manera continua la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. La evaluación sobre su implementación se realiza periódicamente y en diferentes instancias por medio de la utilización de indicadores de gestión, auditorías internas de gestión, gestión de no conformidades, medición de la satisfacción del destinatario/a del servicio, evaluación del desempeño del personal y revisiones internas teniendo en cuenta la política y los objetivos de calidad preestablecidos.

VERSION	FECHA APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN	CANT. DE PÁGINAS	REVISÓ	APROBÓ
A	18/02/14	-	8	C.C 2.0	Coordinación

B	09/06/2016	Actualización de la política.			