

INDICE

Cap.	Descripción	Pag.
I.	Fundamentos del Sistema de Gestión de Calidad del Poder Judicial de Tucumán	2
II.	El Sistema de Gestión de Calidad del Poder Judicial de Tucumán	3
III.	Composición del Sistema de Gestión de Calidad: campos que lo conforman	5
IV.	Ejecución del Sistema de Gestión de Calidad: la planificación de acciones a través del rediseño	8
V.	La Oficina de Gestión Judicial de la Corte Suprema de Justicia: función, integrantes y organigrama	10
VI.	Funciones de los coordinadores y del equipo interdisciplinario que integra la Oficina de Gestión Judicial de la Corte Suprema de Justicia	11
VII.	Glosario de Términos y Definiciones	12
VIII.	Anexo: Registros del Sistema de Gestión	13

I- FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PODER JUDICIAL DE TUCUMAN

En la actualidad, es una constante la demanda de la sociedad al Estado de mejorar en tiempos y en calidad la resolución de los conflictos. Receptando los nuevos desafíos, la Excma. Corte Suprema de Justicia de Tucumán decidió implementar un Sistema de Gestión de Calidad, iniciando el camino hacia un nuevo paradigma institucional e instalando la mejora continua como eje medular de las prácticas judiciales. La necesidad de aplicar este Sistema de Gestión de Calidad surge del diagnóstico generalizado sobre el servicio de justicia actual que, inserto en un contexto social e histórico caracterizado por crisis económicas, políticas y sociales, demanda de respuestas aggiornadas para efectivizar el mandato constitucional de brindar una tutela judicial efectiva (art. 18 CN, art.8 CADH, art. 75 inciso 22 CN).

En el Poder Judicial de Tucumán, se vienen implementando programas de gestión por fueros íntegros en Fiscalías de Instrucción y en Juzgados Civiles en Documentos y Locaciones del Centro Judicial Capital desde fines del año 2008. Su desarrollo se hizo a través del Centro de Especialización y Capacitación Judicial, bajo la dirección ejecutiva de su Directora. Desde ese ámbito se planificó cada fase y se coordinó el trabajo de un equipo de Jueces, Funcionarios y empleados constituidos en una comisión ad-hoc. A partir del presente año, la Excma. Corte Suprema de Tucumán decidió implementar en las unidades judiciales el Sistema de Gestión de Calidad que se presenta, cuya ejecución estará a cargo de la Oficina de Gestión Judicial, creada mediante Acordada 1116/10.

El presente Manual de Procedimientos y Funciones describe el objetivo, los principios, la composición y el modo de ejecución del Sistema de Gestión de Calidad del Poder Judicial de Tucumán. Asimismo detalla, el organigrama y las funciones de los integrantes de la Oficina de Gestión Judicial de la Corte Suprema de Justicia, órgano encargado de coordinar su implementación. Contiene, también, un glosario de términos y definiciones con el fin de aunar criterios semánticos. Por último, agrega un anexo con los diversos formularios modelo que serán utilizados en la ejecución del sistema.

II- EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL PODER JUDICIAL DE TUCUMAN. OBJETIVO. PRINCIPIOS

El Sistema de Gestión de Calidad del Poder Judicial de Tucumán es un conjunto organizado de principios y acciones cuyo objetivo es establecer e implementar un círculo de mejora continua en las diversas unidades como modo de trabajo permanente, a través de la identificación y establecimiento de estándares de gestión comunes para lograr el derecho de la persona destinataria del servicio de justicia de obtener una tutela judicial efectiva (art. 18 CN, art. 8 CADH, art. 75 inc. 22 CN).

El Sistema de Gestión de Calidad se asienta en los siguientes principios:

- 1)- Una política institucional del Poder Judicial orientada a adoptar y comprometerse en la aplicación de buenas prácticas de gestión judicial.
- 2)- Un enfoque sistémico de la organización del Poder Judicial, que involucra en forma activa y comprometida a todas las unidades que lo componen.
- 3)- El derecho de la persona destinataria del servicio de justicia de obtener una tutela judicial efectiva (art. 18 CN, art. 8 CADH, art. 75 inc. 22 CN).

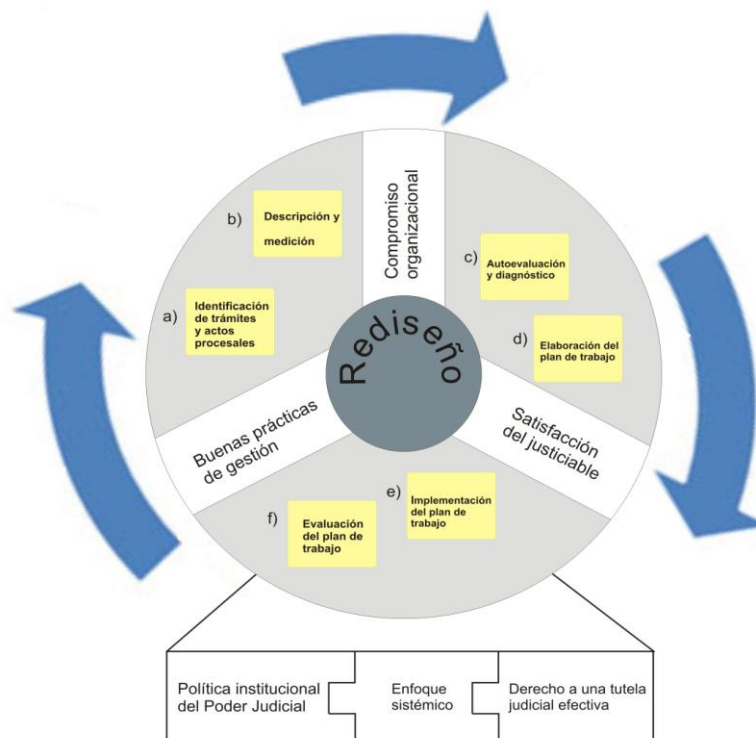
Para lograr la materialización de los principios, el Sistema de Gestión de Calidad comprende la ejecución de acciones en tres campos, a saber: el campo de los procedimientos y tareas, el campo de los recursos humanos y el campo tecnológico.

Estas acciones se ejecutan planificadamente, y surgen luego del rediseño de diversos procedimientos de gestión sobre la base de tres ejes derivados de los principios del sistema: buenas prácticas de gestión, compromiso organizacional y satisfacción de la persona destinataria del servicio de justicia.

El rediseño implica la realización de una serie de etapas de manera circular y continua:

- a) la etapa de identificación de trámites y actos procesales.
- b) la etapa de descripción y medición.
- c) la etapa de auto-evaluación y diagnóstico.
- d) la etapa de elaboración de un plan de trabajo.
- e) la etapa de implementación del plan de trabajo.
- f) la etapa de evaluación del plan de trabajo.

Para la ejecución de cada etapa existen formularios modelo que facilitan la realización de las tareas descriptas en cada una.



La Oficina de Gestión Judicial de la Corte Suprema de Justicia es el órgano que tiene la función de coordinar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las diversas unidades judiciales. El sistema puede ser ejecutado tanto a nivel fuero íntegro como en una unidad judicial en particular (art. 3, Acordada nº 1116 /10, CSJT).

III- COMPOSICION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD: CAMPOS QUE LO CONFORMAN

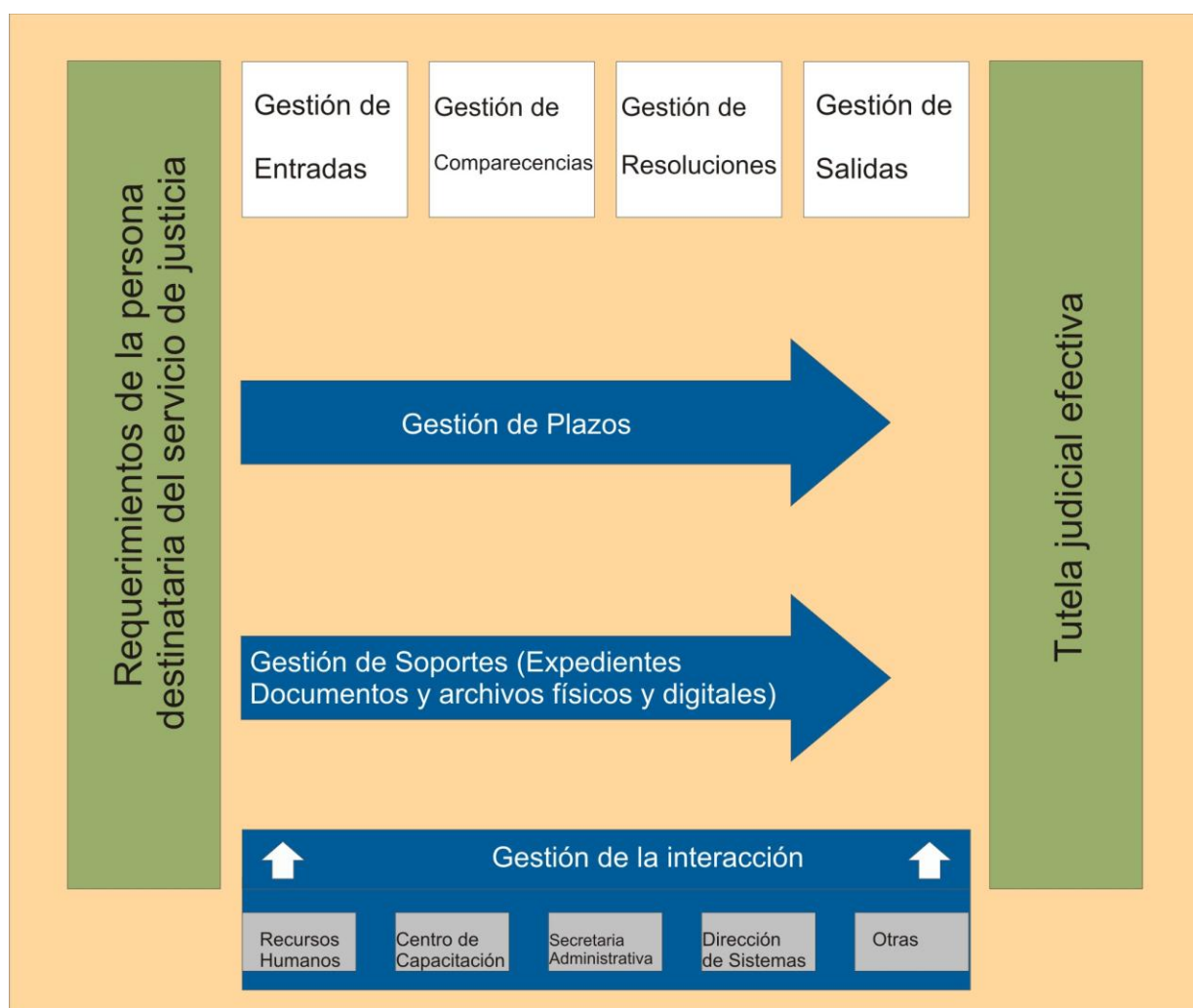
El Sistema de Gestión de Calidad está compuesto por tres campos: el campo de los procedimientos y tareas, el campo de los recursos humanos y el campo tecnológico.

1)- El campo de los procedimientos y tareas:

Este campo refiere al rediseño de las prácticas de gestión a partir de una revisión de los modelos de trabajo existentes, buscando un cambio en ellas, orientado al logro de una administración de justicia eficaz, eficiente, transparente y oportuna (art. 3, 3.1 inc. b y c, Acordada nº 1116/10, CSJT).

La transformación buscada con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, requiere de un análisis del proceso judicial en su totalidad.

El mapa del proceso judicial sobre el que se propone intervenir, relaciona los requerimientos de la persona destinataria del servicio con su derecho a obtener una tutela judicial efectiva por parte del Estado. Entre dichos polos, el requerimiento de la persona destinataria del servicio (demanda, denuncia, etc.) y la respuesta de la unidad judicial, se sitúa el proceso (trámite). Los actos que componen dicho proceso, pueden clasificarse según su naturaleza como una gestión de entrada, gestión de comparecencia, gestión de resolución y gestión de salida. Estos actos toman forma en un tiempo (plazo) y en un espacio (soporte: expediente, documento, archivo físico o digital), conforme al cuadro que a continuación se detalla:



- a) **Gestión de Entradas:** son las prácticas de gestión que constituyen entradas de información al despacho y que desencadenan la ejecución de actividades y trámites internos. Estas prácticas se realizan en distintos momentos del proceso judicial e incluyen por ejemplo, la recepción de escritos, documentos, oficios y cédulas, e-mails, llamadas telefónicas, entre otras.
- b) **Gestión de Comparecencias:** son las prácticas de gestión vinculadas a las comparecencias dentro de la unidad judicial. Estas prácticas se realizan en distintos momentos del proceso judicial e incluyen por ejemplo: recepción de declaraciones, testimonios y/o a la celebración de debates y audiencias.
- c) **Gestión de Resoluciones:** son las prácticas de gestión que corresponden a los proyectos de resoluciones. Estas prácticas se realizan en distintos momentos del proceso judicial e incluyen por ejemplo: sentencias interlocutorias, definitivas y providencias simples (Cámaras y Juzgados civiles), sentencias, autos y decretos (Cámaras y Juzgados penales), requerimientos y decretos (Fiscalías de Instrucción), escritos y dictámenes (Defensorías), etc.
- d) **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 judicial e incluyen, por ejemplo, el envío de oficios, cédulas, edictos, e-mails, llamadas telefónicas, etc.

Estos actos toman forma en un tiempo (plazo) y en un espacio (soporte: expediente, documento, archivo físico o digital):

- a) **Gestión de Plazos:** Los plazos de tramitación son susceptibles de medirse periódicamente a través de indicadores verificables.
- b) **Gestión de Soportes:** Las formas en que se soporta la información (expedientes, documentos y archivos físicos o digitales) son susceptibles de medirse periódicamente a través de indicadores verificables.

El enfoque sistémico, uno de los principios del Sistema de Gestión de Calidad, promueve en forma activa la coordinación de las actividades de las unidades judiciales entre sí y con las demás oficinas del Poder Judicial:

a) Gestión de la interacción: son las prácticas de gestión vinculadas a la interacción de las diversas unidades judiciales entre sí, como asimismo con las demás oficinas del Poder Judicial (por ejemplo: Economato, Dirección de Sistemas, Gabinete Psicosocial, Centro de Capacitación, Dirección de Recursos Humanos, etc.).

2)- El campo de los recursos humanos:

Las acciones planificadas en este campo persiguen afianzar el liderazgo de las personas que tienen la función de orientar y organizar el trabajo en una unidad judicial (Magistrados y Funcionarios), como asimismo abordar la formación y desarrollo de equipos de trabajo en donde se optimicen las relaciones humanas con el fin de mejorar la comunicación y la resolución de conflictos internos para afianzar el compromiso con la misión institucional del Poder Judicial (Art 3, 3.2, Acordada 1116/10, CSJT).

El sistema en este campo, comprende acciones en:

- a) El proceso de comunicación y sensibilización del personal de la Institución, acerca del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) La formación de los líderes y agentes del cambio, mejorando sus capacidades para influir positivamente en el desempeño de sus colaboradores.
- c) La conformación de equipos de trabajo, para una correcta interacción y coordinación de esfuerzos.
- d) El mejoramiento de clima laboral mediante el abordaje de aspectos que hacen a la relación con superiores, a modelos de comunicación participativa, a afianzar el sentido de pertenencia a la Institución, a la resignificación de la actitud de servicio como un valor fundamental a promover y respetar.
- e) Formación y capacitación continua a través de la promoción de instancias de capacitación interna y permanente de todos los integrantes de una unidad, con el fin de acrecentar el capital intelectual y desarrollar las habilidades necesarias en los equipos de trabajo (Art. 3 3.3, Acordada 1116/10, CSJT). Este proceso se asienta en el intercambio de conocimientos entre compañeros de trabajo y promueve el aprendizaje en la práctica.
- f) La definición de puestos o roles en las unidades judiciales fijando responsabilidades, tiempos de las tareas, requerimientos de conocimientos y competencias laborales para una correcta relación persona-puesto en cada uno de los roles involucrados.

Para el desarrollo de las acciones en este campo, la Oficina de Gestión Judicial promoverá la coordinación de tareas con otras áreas y equipos del Poder Judicial: Centro de Capacitación, Recursos Humanos, etc.

3)- El campo tecnológico:

Las acciones planificadas en este campo persiguen implementar en forma sistémica el uso gradual de las herramientas tecnológicas en todas las interacciones y comunicaciones internas de las diferentes áreas del Poder Judicial como las comunicaciones con otros organismos que interactúan con éste (p.e. Registro Inmobiliario, Policía, Registro Civil, etc.) y con letrados y peritos.

El sistema en este campo, incluye acciones tendientes a:

a) Asistir a las unidades judiciales en el proceso de digitalización total de los expedientes, considerando:

i- La ley provincial n° 8279, que autorizó el uso del expediente digital y de otras herramientas digitales y electrónicas con idéntica eficacia jurídica que sus equivalentes convencionales.

ii- La acordada 1214/10 de la Excma. Corte Suprema de Justicia que autorizó la incorporación del Poder Judicial a la red de fibra óptica instalada por el Superior Gobierno de la Provincia y aprobó la implementación gradual del expediente digital iniciándose con los procesos de comunicaciones entre las unidades jurisdiccionales entre sí y con las no jurisdiccionales mediante el uso de correo electrónico y firma digital a realizarse en todos los fueros y reparticiones.

b) Acompañar la implementación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación – TIC- en las diferentes actividades y procesos de la gestión judicial, respetando las necesidades y características de cada unidad.

c) Propiciar la capacitación del personal de las diferentes unidades judiciales en la implementación de nuevos medios tecnológicos y/u optimización de los ya existentes.

d) Promover el uso de las herramientas informáticas para la recopilación de la información que permita analizar los resultados de la gestión y comparar estos con los indicadores formulados.

IV- EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: LA PLANIFICACIÓN DE ACCIONES A TRAVÉS DEL REDISEÑO.

Para efectuar el rediseño de diversos procedimientos de gestión de la unidad judicial, deben ejecutarse las acciones del sistema de manera planificada.

El paso preliminar al rediseño será la conformación, por parte del titular de la unidad judicial, de una Comisión de Calidad de por lo menos tres integrantes:

- El titular de la unidad judicial y/o el funcionario que designe.
- Un empleado con tareas de sumariante o instructor.
- Un empleado con tareas en el mostrador.

Este modelo de conformación es mínimo, la comisión puede estar constituida con hasta cinco integrantes. Sus miembros recibirán capacitación acerca del Sistema de Gestión de Calidad y juntamente con la Oficina de Gestión Judicial de Corte la Suprema de Justicia:

- a. Definirán los objetivos de calidad a cumplir en la unidad judicial.
- b. Comunicarán los objetivos al equipo de trabajo de la unidad judicial.
- c. Coordinarán la producción e implementación de la documentación requerida (instructivos, actas, manuales, etc.).
- d. Definirán los indicadores de gestión que den cuenta de la efectividad de la actividad realizada en la unidad judicial involucrada en un proceso de mejora continua.
- e. Establecerán los plazos de gestión y asignación de roles para los trámites, actos procesales y actividades generales.
- f. Coordinarán las evaluaciones internas de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Para efectuar el rediseño de los diversos procedimientos de gestión de la unidad judicial la Oficina de Gestión Judicial de la Corte Suprema de Justicia y la Comisión de Calidad ejecutarán las siguientes etapas:

a) Identificación de trámites y actos procesales. Se identificarán y clasificarán los procedimientos de gestión conforme al cuadro de procedimientos y tareas antes descrito considerando la naturaleza de los distintos procedimientos (gestión de entradas, gestión de comparecencias, gestión de resoluciones y gestión de salidas) y su ejecución en el tiempo y en el espacio (gestión de plazos, gestión de soportes). Asimismo, identificarán aquellos procedimientos de gestión que surjan de la interacción con otras unidades judiciales o no (gestión de la interacción). A partir de allí, seleccionarán los procedimientos de gestión a trabajar según su importancia y según los factores críticos identificados.

b) Descripción y medición: Se realizará la descripción del flujo o dinámica de los procedimientos antes seleccionados. Además se formularán los indicadores de gestión (p.e. volumen de asuntos que ingresan y salen, los plazos actuales de gestión, clima laboral, etc.) para efectuar las mediciones periódicas del sistema.

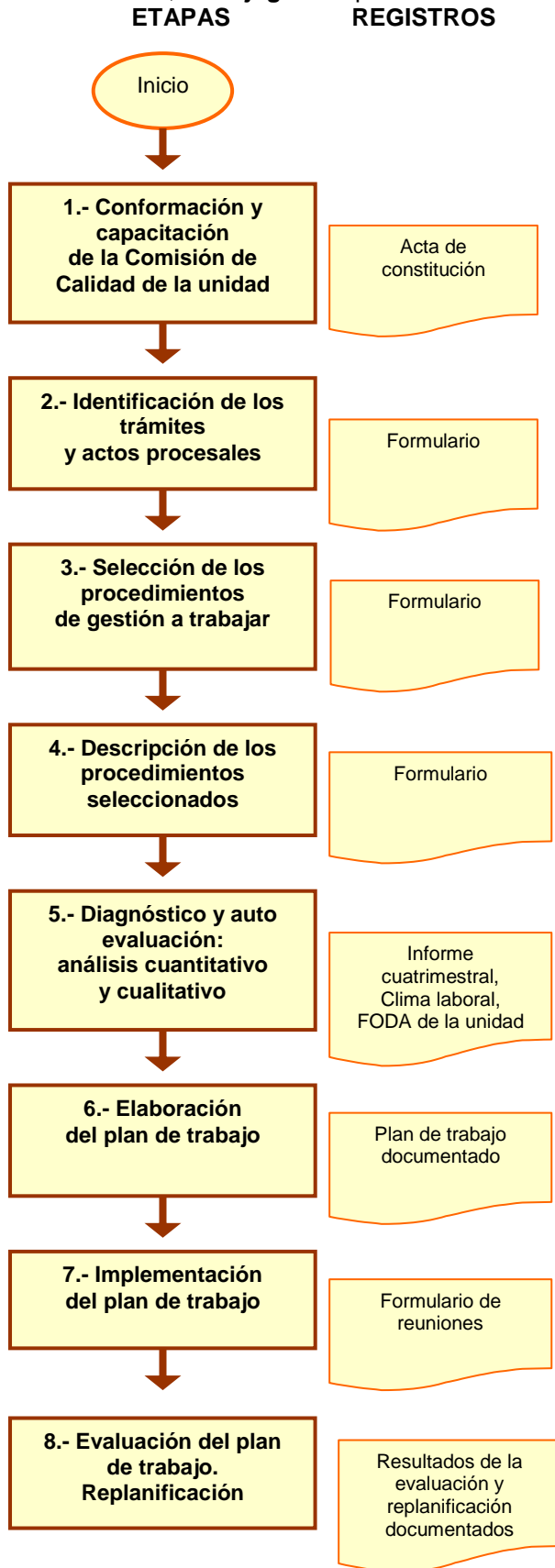
c) Auto-evaluación y diagnóstico: Las dos etapas anteriores posibilitarán conocer y analizar la realidad de la unidad judicial. Del análisis de esta información, se determinarán las causas que afectan o perjudican la gestión.

d) Elaboración del plan de trabajo: se elaborará un plan de trabajo, identificando las oportunidades de mejora en los campos de procedimientos y tareas, recursos humanos y tecnológico. Se podrán rediseñar procedimientos, formular diagramas de flujo, generar instructivos, realizar talleres para afianzar el trabajo en equipo, optimizar la utilización de las herramientas del sistema lex doctor, etc. También se fijarán los objetivos a alcanzar. Este plan de trabajo se documentará.

e) Implementación del plan de trabajo: Se ejecutará el plan definido en la etapa anterior.

f) Evaluación del plan de trabajo. En esta etapa se valorará el cumplimiento del plan ejecutado y los resultados obtenidos a través de los indicadores de gestión. Los objetivos que no sean alcanzados requieren una replanificación de las acciones a seguir y representan para el Sistema de Gestión de Calidad "no conformidades". Asimismo, en caso de que aparezcan nuevas oportunidades de optimización, estas pueden ser incorporadas en la replanificación.

A continuación, el **Flujograma** que da cuenta del Rediseño:



V- LA OFICINA DE GESTION JUDICIAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA: FUNCION, INTEGRANTES Y ORGANIGRAMA

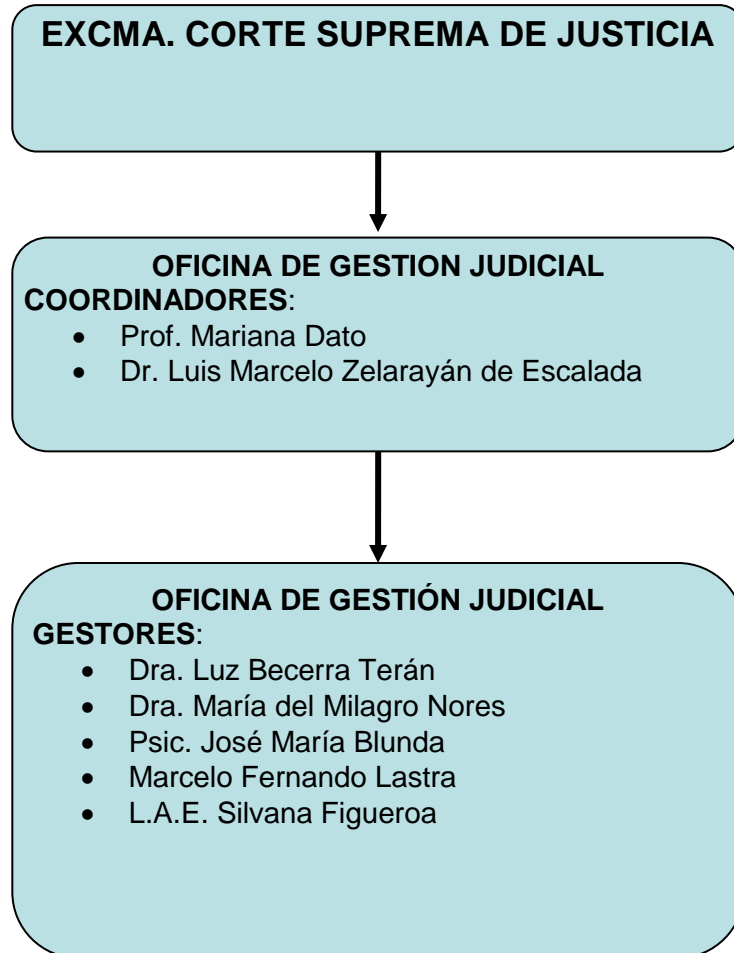
La Oficina de Gestión Judicial es el órgano que tiene la función de coordinar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las diversas unidades judiciales.

Fue creada como un órgano auxiliar dependiente de la Corte Suprema de Justicia a través de la Acordada 1116/10.

La coordinación de la misma está a cargo de Luis Marcelo Zelarayán de Escalada (abogado) y Mariana Dato (psicopedagoga especialista en análisis institucional).

El propósito de esta conformación es lograr una visión sistémica en la coordinación del equipo considerando los múltiples campos que componen el Sistema de Gestión de Calidad.

La Oficina de Gestión Judicial se completa con un equipo interdisciplinario de gestores: Luz Becerra Terán y María del Milagro Nores (abogadas para el fuero penal y para el fuero civil, respectivamente), José María Blunda (psicólogo especialista en Recursos Humanos), Marcelo Fernando Lastra (experto en informática y Lex Doctor) y Silvana Figueroa (Licenciada en Administración de Empresas).



VI- FUNCIONES DE LOS COORDINADORES Y DEL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO QUE INTEGRA LA OFICINA DE GESTIÓN JUDICIAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Las funciones de los coordinadores y del equipo interdisciplinario que integra la Oficina de Gestión Judicial de la Corte Suprema de Justicia surgen de la Acordada 1116/10, que a continuación se detalla:

a)- Funciones de los Coordinadores (art. 7 , Ac. 1116/10):

- 1) Presentar a la Excma. Corte semestralmente, un cronograma de trabajo que detalle las unidades judiciales o fueros íntegros que aplicarán el Programa de Gestión y que será ejecutado por la Oficina de Gestión, incluyéndose aquellas que disponga el Superior Jerárquico.
- 2) Establecer un plan de trabajo para cada ámbito de aplicación del Programa de Gestión, que será consensuado con las autoridades de cada unidad o fuero involucrado.
- 3) Elevar a la Excma. Corte Suprema el plan de trabajo específico de cada unidad o fuero participante.
- 4) Comunicar a la Excma. Corte las modificaciones realizadas por razones funcionales al plan antes mencionado.
- 5) Coordinar y supervisar las tareas del equipo interdisciplinario (gestores) que integra la Oficina de Gestión y pedir información a otros órganos auxiliares cuando la implementación de los programas de Gestión Judicial lo ameriten.
- 6) Elaborar informes parciales acerca de la ejecución de los programas de gestión en curso para uso interno, los que además estarán a disposición del Superior Jerárquico cuando este los requiera.
- 7) Elevar un informe anual a la Excma. Corte sobre las actividades realizadas y resultados obtenidos en los programas de gestión, en donde consten también acciones concretas y recomendaciones que deben ejecutarse a futuro para mejorar la productividad de las unidades intervinientes en el programa.
- 8) Promover la capacitación interna y continua del personal que integra la Oficina de Gestión.
- 9) Intercambiar información y capacitación con las secretarías, departamentos u oficinas de gestión de las Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas, ciudad Autónoma de Buenos Aires y Corte Suprema de Justicia de la Nación como asimismo con secretarías, departamentos u oficinas de gestión de Poderes Judiciales del exterior.
- 10) Elevar a conocimiento y consideración de la Excma. Corte las necesidades atinentes a esta oficina para su funcionamiento a los fines de su inclusión en el presupuesto próximo del Poder Judicial

b)- Funciones de los Gestores que integran el equipo interdisciplinario (art. 8, Ac. 1116/10):

- 1) Colaborar con las tareas que dispongan los coordinadores, referidas a la planificación y ejecución de los programas de gestión.
- 2) Brindar talleres de capacitación al personal de las unidades en las que se implementarán los programas de gestión, referidas al campo de los recursos humanos y al campo tecnológico y de uso del sistema lex doctor; con la colaboración de profesionales especializados en caso de ser necesario.
- 3) Elaborar propuestas de trabajo referidas a las etapas que integran el programa de gestión.
- 4) Realizar trabajo de campo para la toma de datos que integran el diagnóstico de funcionamiento de cada unidad interviniente.
- 5) Realizar el análisis de la información que integra el diagnóstico y elaborar los informes correspondientes.

VII- GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Con el propósito de aunar las definiciones de los conceptos significativos en el Sistema de Gestión, se detalla a continuación los términos que son aplicables específicamente al Manual de Procedimientos y Funciones de la Oficina de Gestión Judicial:

Calidad: Conjunto de propiedades inherentes al servicio de justicia que le confieren capacidad para responder a las necesidades del destinatario del mismo.

Clima laboral: es el conjunto de las percepciones de los empleados acerca de las características que influyen en su satisfacción/insatisfacción laboral (espacio físico, recursos materiales, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, etc.) y por ende, en la calidad de su trabajo.

Comisión de Calidad: grupo de personas de la unidad, encargadas de coordinar con la Oficina de Gestión el plan de acción del Sistema de Gestión de Calidad.

Conformidad: Cumplimiento con los objetivos del plan de acción del sistema.

Eficacia: Es la consecución intencional de objetivos planificados.

Eficiencia: Es la optimización de la eficacia ya consolidada, mediante la racionalización de los esfuerzos invertidos.

Flujograma: diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica.

Instructivo de procedimiento: Documento que especifica la forma de llevar a cabo una actividad o un procedimiento de trabajo.

Mejora continua: actividad circular y recurrente para aumentar la calidad del servicio en las unidades donde se ejecutó el plan.

No conformidad: Incumplimiento de los objetivos del plan de acción.

Plan de acción: Conjunto de acciones diagramadas entre la Oficina de Gestión Judicial y la Comisión de Calidad para la consecución de los objetivos.

Procedimiento de gestión: Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman los elementos de inicio de una gestión, en resultados (ejemplos: presentación de escrito y formulación de decreto; envío de un oficio requiriendo informe y recepción del informe, etc).

Rediseño: es la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad. Esta compuesto por las siguientes etapas: identificación de trámites y actos procesales, descripción y medición, auto-evaluación y diagnóstico, elaboración de un plan de trabajo, implementación del plan de trabajo y la evaluación del plan de trabajo

Registros: documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencias de actividades desempeñadas.

Tutela Judicial Efectiva: proceso transitado con las debidas garantías y con un pronunciamiento judicial en un plazo razonable.

ANEXO: REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se agregan en este apartado los registros del Sistema de Gestión de Calidad, que son los documentos que dan cuenta del cumplimiento de las etapas del rediseño y proporcionan, evidencia de las intervenciones:

- **ACTA DE CONSTITUCION DE LA COMISION DE CALIDAD**
- **FORMULARIO DE IDENTIFICACION DE LOS TRÁMITES Y ACTOS PROCESALES**
- **FORMULARIO DE SELECCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTION A TRABAJAR**
- **FORMULARIO DE DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS SELECCIONADOS**
- **ENCUESTA DE CLIMA LABORAL**
- **FORMULARIO DE DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PUESTOS**
- **FORMULARIO DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO**

OFICINA DE GESTION JUDICIAL	EXCMA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE TUCUMAN	ACTA DE CONSTITUCION DE LA COMISION DE CALIDAD	FECHA
-----------------------------------	--	---	-------

ACTA DE CONSTITUCION

En la ciudad de San Miguel de Tucumán, a losdías del mes del año 2011, se reúnen los miembros de.....(nombre de la unidad judicial) para conformar la Comisión de Calidad encargada de coordinar con la Oficina de Gestión Judicial de la Corte Suprema de Justicia la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, quedando designadas a tal efecto, las siguientes personas:

- 1)-.....
- 2)-.....
- 3)-.....
- 4)-.....
- 5)-.....

Concluida la reunión se cierra el acta, firmando los presentes para constancia.

OFICINA DE GESTION JUDICIAL	EXCMA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE TUCUMAN	FORMULARIO DE IDENTIFICACION DE LOS TRÁMITES Y ACTOS PROCESALES	FECHA
-----------------------------	---	--	-------

OFICINA		
Nº	NOMBRE DEL ACTO O TRÁMITE PROCESAL	NATURALEZA DE LA GESTION	PRIORIDAD ASIGNADA (alta – media – baja)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
FIRMA DE LOS MIEMBROS COMISIÓN DE CALIDAD Y DE LOS MIEMBROS DE LA OFICINA DE GESTION		FECHA	

OFICINA DE GESTION JUDICIAL	EXCMA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE TUCUMAN	FORMULARIO DE SELECCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTION A TRABAJAR	FECHA
-----------------------------	---	--	-------

UNIDAD	
Nº	NOMBRE DEL ACTO O TRÁMITE PROCESAL SELECCIONADO	
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
FIRMA DE LOS MIEMBROS COMISIÓN DE CALIDAD Y DE LOS MIEMBROS DE LA OFICINA DE GESTION		FECHA

OFICINA DE GESTION JUDICIAL	EXCMA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE TUCUMAN	FORMULARIO DE DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS SELECCIONADOS	FECHA
-----------------------------------	--	--	-------

Oficina	
Procedimiento a describir	

Actividad o Tarea nº 1 (Inicio del procedimiento)

.....

Descripción de la actividad

.....

Área o Puesto responsable de su ejecución

.....

Registro o evidencia de su cumplimiento

.....

Actividad o Tarea nº 2

.....

Descripción de la actividad

.....

Área o Puesto responsable de su ejecución

.....

Registro o evidencia de su cumplimiento

.....

Actividad o Tarea nº 3

.....
.....

Descripción de la actividad

.....
.....
.....
.....
.....

Área o Puesto responsable de su ejecución

.....
.....

Registro o evidencia de su cumplimiento

.....
.....
.....
.....

Actividad o Tarea nº 4

.....
.....

Descripción de la actividad

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Área o Puesto responsable de su ejecución

.....
.....

Registro o evidencia de su cumplimiento

.....
.....
.....
.....

Actividad o Tarea nº 5

.....
.....

Descripción de la actividad

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Área o Puesto responsable de su ejecución

.....
.....

Registro o evidencia de su cumplimiento

.....
.....
.....
.....

Actividad o Tarea nº 6

.....
.....

Descripción de la actividad

.....
.....
.....
.....

.....
.....

Área o Puesto responsable de su ejecución

.....
.....

Registro o evidencia de su cumplimiento

.....
.....
.....

Actividad o Tarea nº 7

.....
.....

Descripción de la actividad

.....
.....
.....
.....
.....

Área o Puesto responsable de su ejecución

.....
.....

Registro o evidencia de su cumplimiento

.....
.....
.....

RESPONSABLES DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		Firma miembro de la Oficina de Gestión	
		Firma miembro de la Comisión de Calidad	

OFICINA DE GESTION JUDICIAL	EXCMA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE TUCUMAN	ENCUESTA DE CLIMA LABORAL	FECHA
-----------------------------------	---	--------------------------------------	-------

Encuesta de clima laboral

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad y considerando al recurso humano un factor clave para tal propósito, nos proponemos conocer el clima laboral de su Unidad.
 Por clima laboral entenderemos al conjunto de percepciones del personal acerca de las características del lugar de trabajo. Por esta razón le agradeceríamos si pudiera invertir unos minutos de su tiempo en contestar la siguiente encuesta de Clima Laboral.
 La encuesta es de carácter anónimo. Le pedimos que la responda de modo individual.

1. LUGAR FISICO:(marque con una X)

- A) ¿En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste lugar es:

MUY CONFORTABLE	<input type="checkbox"/>	Espacio destinado a alguna acotación que desee realizar vinculada a esta pregunta:
CONFORTABLE	<input type="checkbox"/>
SOPORTABLE	<input type="checkbox"/>
INCOMODO	<input type="checkbox"/>
MUY INCOMODO	<input type="checkbox"/>

- B) ¿Considera que tiene los materiales de trabajo (papelería, información, material de escritorio, tecnología, etc.) necesarios para llevar a cabo su tarea?

SIEMPRE	<input type="checkbox"/>	Espacio destinado a alguna acotación que desee realizar vinculada a esta pregunta:
CON FRECUENCIA	<input type="checkbox"/>
A VECES	<input type="checkbox"/>
POCAS VECES	<input type="checkbox"/>
NUNCA	<input type="checkbox"/>

2. RELACION CON SUPERIORES Y COMPAÑEROS: marque con una "X"

- A) ¿Cómo describiría su relación laboral? Con:

	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
SUPERIOR – RESPONSABLE del AREA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMPAÑEROS DE AREA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMPAÑEROS DE OTRA AREA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COLABORADORES (campo para los que tienen personal a cargo).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- B) Su superior o responsable de área, ¿tiene una actitud abierta respecto de sus puntos de vistas y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

SIEMPRE	<input type="checkbox"/>	Espacio destinado a alguna acotación que desee realizar vinculada a esta pregunta:
CON FRECUENCIA	<input type="checkbox"/>	
A VECES	<input type="checkbox"/>	
POCAS VECES	<input type="checkbox"/>	
NUNCA	<input type="checkbox"/>	

3. CALIDAD LABORAL: marque con una X

- A) ¿Cómo calificaría su carga de trabajo habitual?

SIEMPRE EXCESIVA	<input type="checkbox"/>	Espacio destinado a alguna acotación que desee realizar vinculada a esta pregunta:
EXCESIVA	<input type="checkbox"/>	
ADECUADA	<input type="checkbox"/>	
BAJA	<input type="checkbox"/>	
SIEMPRE BAJA	<input type="checkbox"/>	

4. marque con una "X", las siguientes respuestas relacionadas con su **motivación**:

	SI	NO
La organización: ¿estimula el compromiso y la pertenencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Considera que su trabajo es reconocido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ud. valora como alta la calidad del trabajo de la Unidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Los destinatarios del servicio de justicia valoran como alta la calidad de nuestra atención y servicio, en la mayoría de los contactos con la Unidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. **PREGUNTAS ABIERTAS:**

A) ¿Qué cosas le gustaría que cambien en el lugar de trabajo? ¿Por qué?

B) ¿Qué cosas consideras que puedes hacer para la mejora de la Gestión en la Unidad?

C) Enuncie las acciones que a su criterio podrían llevarse a cabo para mejorar el actual clima de trabajo en su área de trabajo:

Indique el área o departamento al cual pertenece (**opcional**).....

Fecha: ----/----/----

Muchas gracias por participar de la presente Encuesta de Clima Laboral.

ANÁLISIS DEL PUESTO	
Nivel de Estudios / Títulos	
Conocimientos técnicos (es necesario que tenga conocimientos en:)	
Experiencia Laboral Excluyente	
Experiencia Laboral Preferente	
Características de Personalidad necesarias para la función	
Otro dato que crea relevante considerar (por ejemplo características actuales de la unidad: cantidad de personas, áreas, su plan de mediano y largo plazo, etc.)	

OFICINA DE GESTION JUDICIAL	EXCMA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE TUCUMAN	FORMULARIO DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	FECHA:
-----------------------------------	--	---	--------

ACTA DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCION

1. Fecha y horas de inicio y cierre <i>fecha, hora de inicio y hora que finalizó</i>
2. Asistentes <i>Quiénes asistieron a la reunión</i>
3. Temas de la agenda que se trataron <i>Describe los temas / acciones del plan de acción que se revisaron</i>
4. Tareas asignadas <i>¿Se asignaron nuevas tareas? ¿A qué personas o áreas se les asignaron dichas tareas?</i>
5. Acciones de seguimiento <i>Qué acciones de seguimiento hay que realizar? Quien hará el seguimiento?</i>
6. Fechas límites <i>En qué fecha se hará el seguimiento de lo acordado?</i>