TALLERES DE CAPACITACIÓN

ENCUENTRO DE SECRETARIOS DEL FUERO CIVIL, COMERCIAL, DE FAMILIA Y LABORAL

Centro de Capacitación y Gestión Judicial de Misiones
Dr. Mario Dei Castelli

Disertante: Fernando Escalante
Juez de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 5

Sistemas de Gestión de la Calidad

* Conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre si para hacer cumplir los requisitos de calidad que una organización requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus usuarios a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

* Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear.

* Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado **ISO**, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización)

Beneficios para el Usuario

*Recibe servicios de justicia oportunos, eficientes y de calidad

* Ahorra tiempo y esfuerzos al no tener que repetir pasos y documentación

Beneficios para el personal judicial

* Reduce el esfuerzo tanto físico como mental

* Aumenta el grado de satisfacción en sus actividades diarias

* Mejora el clima organizacional

* Reduce las molestias derivadas de las sobrecargas o subcargas de trabajo

Beneficios para el Poder Judicial

* Mejora la imagen ante usuarios y empleados

* Brinda un servicio caracterizado por la cordialidad, la tolerancia y la responsabilidad

* Disminuye la cantidad de tramites

* Mejora la utilización de los recursos

* Mejora las interrelaciones internas y externas

* Disminuye la demora judicial

* Destaca la importancia de una gestión enfocada al usuario

Beneficios para el Poder Judicial

* Contar con manuales de procesos y procedimientos permite el trabajo reglado y standarizado

* Potencia los procesos de mejoramiento continuo

* Logra el compromiso de los funcionarios y empleados judiciales con los objetivos organizacionales de la alta direccion

* Valorizar y compromete a los líderes en cada una de las oficinas judiciales y para cada proceso

* Permite conocer las deficiencias estructurales de la organizacion para planear las mejoras

* Aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos

7 Principios de Gestión de la Calidad

1. Enfoque al Cliente.
2. Liderazgo.
3. Compromiso y Competencias de las Personas.
4. Enfoque Basado en Procesos.
5. Mejora.
6. Toma de Decisiones Informadas.
7. Gestión de las Relaciones.

Etapas que se requieren para implementar y desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad

Etapa 1. Análisis de la Situación Actual

Etapa 2. Mapeo de Procesos

Etapa 3. Documentación de Política y Plan de Calidad

Etapa 4. Elaboración de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo

Etapa 5. Mantener la infomacion documentada

Etapas que se requieren para implementar y desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad

Etapa 6. Capacitación

Etapa 7. Implementación

Etapa 8. Primera Auditoria Interna

Etapa 9. Revisión General

Etapa 10. Acciones Correctivas y Preventivas

Etapas que se requieren para implementar y desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad

Etapa 11. Segunda Auditoria Interna (Opcional)

Etapa 12. Acciones Correctivas y Preventivas (Opcional)

Etapa 13. Procesos de Análisis y Mejora

Etapa 14. Auditoria Externa

Etapa 15. Certificación

Analisis de la situacion actual

* Evaluacion interna y externa de la organización

* Herramientas para determinar el estado de la organización frente a la mirada del usuario

Matriz FODA

Internas

Fortalezas

Identifica capacidades únicas y fuertes de la empresa que permiten posicionarla frente a la competencia.

Debilidades

Se trata de situaciones carentes de habilidad que ponen en riesgo el estado actual o futuro de la empresa.

Externas

Oportunidades

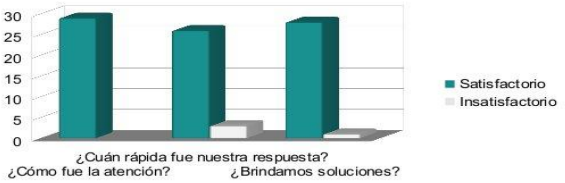
Son los factores en el entorno que favorecen y que pueden explotarse en beneficio para obtener ventajas competitivas.

Amenazas

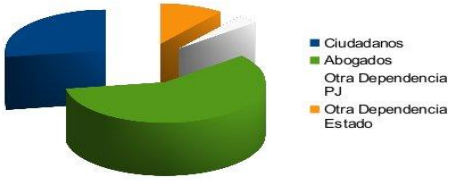
Circunstancias provenientes del entorno que ponen en amenaza el crecimiento de la empresa.

Herramientas

Fecha	Desde 10/03/17	Hasta 17/03/17	
	Satisfactorio	**Insatisfactorio**	**Porcentaje de Satisfacción**
¿Cómo fue la atención?	29		**100,00%**
¿Cuán rápida fue nuestra respuesta?	26	3	**88,46%**
¿Brindamos soluciones?	28	1	**96,43%**



Personas encuestadas	
Ciudadanos	**8**
Abogados	**17**
Otra Dependencia PJ	**1**
Otra Dependencia Estado	**3**



Enfoque basado en procesos

* Un proceso es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí

* Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados

Enfoque basado en procesos

Los procesos constan de:

1- Elementos de entrada y salida, los cuales pueden ser tangibles o intangibles.

2- Usuarios y partes interesadas que tengan necesidades y expectativas en los procesos.

3- Sistemas de medición para proporcionar información sobre el desempeño del proceso.

Beneficios de aplicar el enfoque basado en procesos

1- Lograr los resultados deseados previstos mediante la integración y alineación de los procesos.
2- Ayudar a focalizar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos.
3- Aportar confianza a los usuarios y demás partes interesadas en cuanto al desempeño de la organización.
4- Ofrece transparencia en las operaciones de la organización.
5- Proporcionar mejores resultados, más coherentes y predecibles.
6- Facilitar oportunidades para priorizar las iniciativas de mejora, lo que consigue estimular la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

Proceso

Ficha de Proceso
Mesa de Entradas Juzgado Civil y Comercial Nº 5

PP- FP ; Versión: ; Fecha: 23/06/2017. 23/06/2017

Poder Judicial de la Provincia de Misiones

Datos del proceso	
Nombre del Área	JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL Nº 5
Nombre del proceso	*MESA DE ENTRADAS*
Finalidad	Ingreso, distribución y egreso de la Documentacion del Juzgado.
Alcance	DESDE QUE SE RECIBE LA DOCUMENTACION HASTA QUE SE PASA A DESPACHO DE SECRETARIA PARA PROVEER – Y DESDE LA LLEGADA A MESA DE ENTRADAS DE LA FIRMA DEL JUEZ HASTA QUE SALE A DESPACHO LOS DIAS DE NOTIFICACION CON LA DEBIDA ATENCION AL PUBLICO
Responsable	JEFE DE DESPACHO DE MESA DE ENTRADAS –
Requisitos legales y reglamentarios del proceso (si los hubiera)	CODIGO PROCESAL CIVIL, COMERCIAL, FAMILIA Y VIOLENCIA FAMILIAR REGLAMENTO DEL PODER JUDICIAL Acordada 226/2016 - SIGED

Usuario/s	
Quienes son / Descripción *Destinatarios / beneficiarios del proceso*	**EXTERNOS:** JUSTICIABLES Y SUS REPRESENTANTES (ABOGADOS-SECRETARIOS DE LOS ESTUDIOS JURIDICOS) COLEGIO DE ABOGADOS DEMAS ORGANISMOS PUBLICOS **INTERNOS:** PROVEYENTES DE SECRETARIA
Requisitos del usuario respecto del servicio	**EXTERNOS:** CELERIDAD- BUENA ATENCION **INTERNOS:** QUE LA TOTALIDAD DE LA DOCUMENTACION SE ENCUENTRE AGREGADA FISICAMENTE Y VINCULADA DIGITALMENTE EN TIEMPO Y FORMA
Como se mide su satisfacción	**Externo:** Encuestas a los usuarios **Interno:** Encuesta a los proveyentes.

Procedimiento particular

Ficha de Proceso
Mesa de Entradas Juzgado Civil y Comercial Nº 5

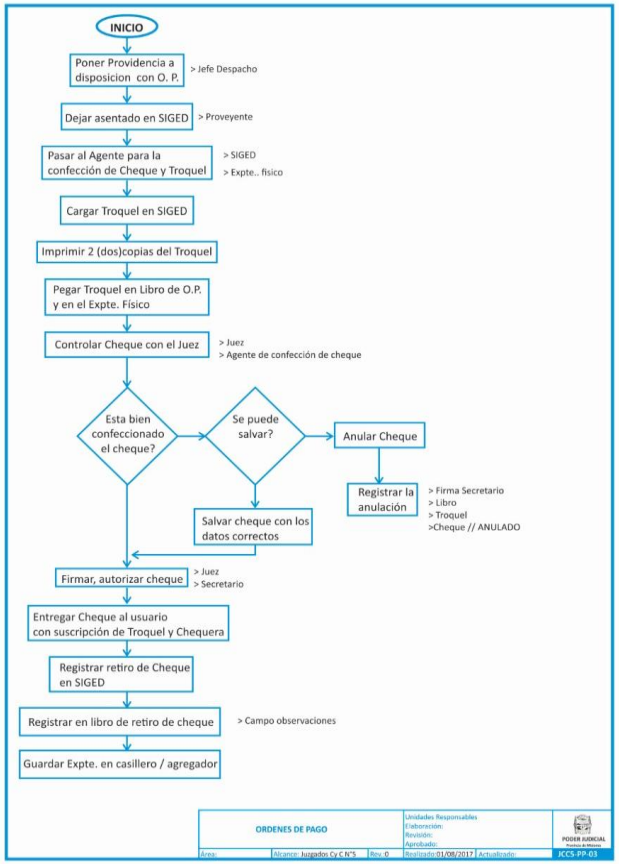
PP- FP ; Versión: ; Fecha: 23/06/2017. 23/06/2017

Poder Judicial
de la Provincia de Misiones

Proveedor/es	
Quienes son / Descripción	**EXTERNOS**: Entidades públicas o privadas que contesten requerimientos **INTERNO:** Oficina de Notificaciones SIGED MEUI OTRAS DEPENDENCIAS JUDICIALES.
Cuáles son nuestros requerimientos respecto al producto o servicio	**1.-** CORRECTA CARATULACION DE LAS CAUSAS, IDENTIFICACION DE LAS PARTES, VINCULACION DE LOS ACTORES Y LLEGADA EN TIEMPO Y FORMA AL JUZGADO. **2.-** CORRECTA PRESENTACION DE DOCUMENTACION CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVISTOS POR EL REGLAMENTO DEL PODER JUDICIAL INTERNOS: **3.-** CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SIGED. **4.-**RESPUESTA EN TIEMPO OPORTUNO.-
Como se evalúa su desempeño	**1.**- CANTIDAD DE CAUSAS QUE SE PIDE RECARATULACION POR ERRORES DE LA MEU. **2.-** CONTROL SEMANAL DE LA DOCUMENTACION QUE INGRESAN DE LOS ORGANISMOS. **3.**- CONTROL SEMANAL DE CAIDA DEL SIGED. **4.-** CONTROL SEMANAL DE CUANTAS CEDULAS REMITE LA OFICINA DE NOTIFICACIONES.

Datos del objetivo # 1	
Objetivo *Describe lo que se ambiciona o pretende respecto de lo que se hace*	REDUCCION DE LOS TIEMPOS DE INGRESO Y PREPARACION DEL DESPACHO.-

2



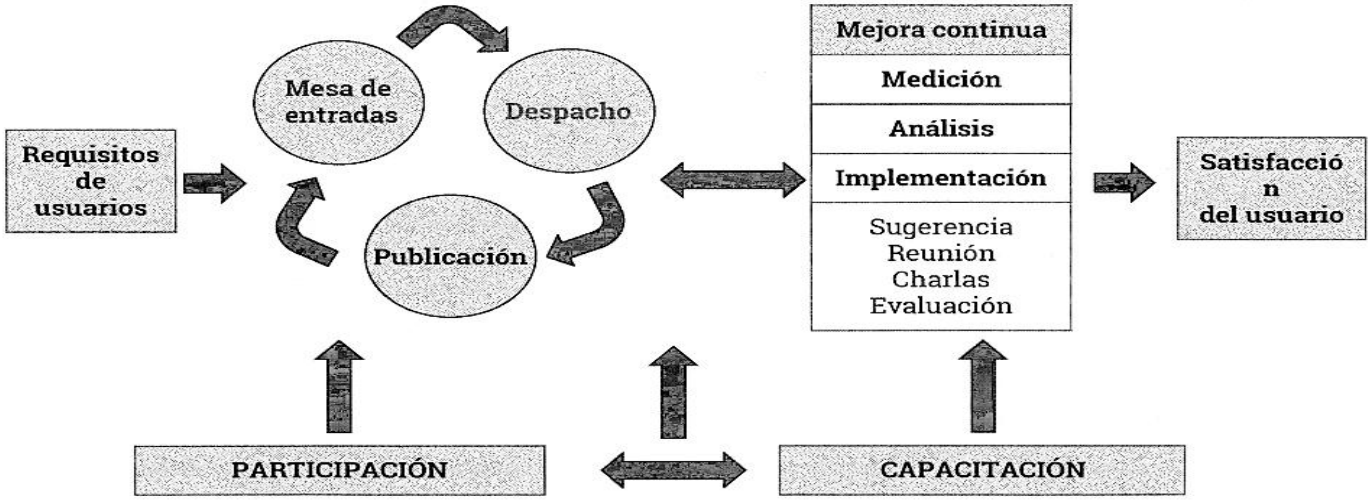
Mejora Continua

* La calidad se mide a traves de indicadores que evidencian el cumplimiento de los objetivos planteados

* Las acciones implementadas deben ser corroboradas con un registro que las respalde

* Verificacion permanente de los resultados

Mejora Continua



Mejora Continua

* Las organizaciones deben contar con un Sistema de Indicadores de Gestión que se constituya en una de sus herramientas eficaces para analizar tendencias de comportamiento en la gestión y brinde información sobre los tiempos en el desarrollo de cada actividad o proceso.

* Esto permite el seguimiento necesario para evitar atrasos innecesarios que deriven en un perjuicio directo del servicio de justicia brindado al usuario.

Indicadores de Gestion

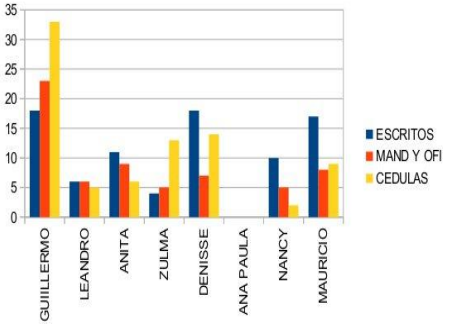
REGISTRO DE DOCUMENTOS ESCANEADOS			
	FECHA	14/08/17	
	ESCRITOS	MAND Y OFI	CEDULAS
GUIILLERMO	2	1	7
LEANDRO		4	1
ANITA		1	1
ZULMA			
DENISSE	1		1
ANA PAULA			
NANCY			1
MAURICIO	4	2	2

REGISTRO DE DOCUMENTOS ESCANEADOS			
	FECHA	15/08/17	
	ESCRITOS	MAND Y OFI	CEDULAS
GUIILLERMO	9	13	9
LEANDRO	2	2	
ANITA	7	2	2
ZULMA	2	5	4
DENISSE	3		
ANA PAULA			
NANCY	2	2	
MAURICIO	4	2	3

REGISTRO DE DOCUMENTOS ESCANEADOS			
	FECHA	16/08/17	
	ESCRITOS	MAND Y OFI	CEDULAS
GUIILLERMO	5	7	10
LEANDRO	2		2
ANITA	2	6	2
ZULMA	2		6
DENISSE	10	6	12
ANA PAULA			
NANCY	4	2	1
MAURICIO	7	4	4

REGISTRO DE DOCUMENTOS ESCANEADOS			
	FECHA	17/08/17	
	ESCRITOS	MAND Y OFI	CEDULAS
GUIILLERMO	2	2	7
LEANDRO	2		2
ANITA	2		1
ZULMA			3
DENISSE	4	1	1
ANA PAULA			
NANCY	4	1	
MAURICIO	2		

TOTAL			
DESDE		HASTA	
14/08/17		17/08/17	
	ESCRITOS	MAND Y OFI	CEDULAS
GUIILLERMO	18	23	33
LEANDRO	6	6	5
ANITA	11	9	6
ZULMA	4	5	13
DENISSE	18	7	14
ANA PAULA	0	0	0
NANCY	10	5	2
MAURICIO	17	8	9



Un gran Equipo de trabajo

"La calidad nunca es un accidente, siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia"

— *John Ruskin*