



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

COMO NOS VEN

ASPECTOS NEGATIVOS:

- DIFERENTES CRITERIOS EN LIBRAMIENTOS DE CEDULAS Y OFICIOS
- DIFICULTAD EN LA PRONTA UBICACIÓN DE EXPEDIENTES -NO USO DE **T.I.C.** (Técnica de Información y Comunicación)-
- FALTA DE CAPACIDAD DE REACCION INMEDIATA FRENTE A UN PROBLEMA
- NO SE RESPETAN CRITERIOS DE NOTIFICACION
- FALTA DE CORDIALIDAD EN EL TRATO ENTRE COMPAÑEROS
- FALTA DE COMPROMISO

ASPECTOS POSITIVOS:

- MUY BUENA ATENCION A LOS PROFESIONALES
- DILIGENCIA EN PROCURAR SOLUCIONAR EL PROBLEMA INMEDIATO



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

CASO I

El Dr. Alejandro Benítez estuvo muy complicado durante las últimas semanas del mes de mayo pues uno de sus socios estaba de vacaciones y el otro había viajado a Buenos Aires por razones de salud.

Fue hacia esa época en que fue notificado de la sentencia recaída en una causa contra la firma Sommers SA, de la cual era apoderado. El fallo condenaba a la empresa a pagar una suma millonaria en concepto de indemnización y ello motivó que el abogado tuviera que viajar de urgencia a Rosario, donde esta la sede central de la sociedad, a una reunión convocada por los directivos de la misma, quienes le instruyeron que apelara totalmente el fallo, negándose a proponer cualquier tipo de arreglo con la contraparte.

El tiempo que tenía para elaborar una expresión de agravios que fuese realmente una crítica razonada a las decisiones que el Juez había tomado en cada una de las múltiples cuestiones involucradas en el juicio, era escaso. Para colmo de males, esa última semana tuvo que asistir a varias audiencias de prueba y contestar una demanda.

Fue así que varias noches tuvo que quedarse trabajando hasta las 2 o 3 de la madrugada en su estudio jurídico, pero al fin alcanzó a redactar y revisar la expresión de agravios al quinto día del plazo fijado para presentarlo, contando poder hacerlo en el término de gracia, al día siguiente.

Ese día, si bien se levantó temprano, tuvo un inconveniente familiar que motivó que llegara al Juzgado a las 8,45 horas.

Como era viernes, día de despacho, la Mesa de Entradas estaba repleta de gente; sacó número para ser atendido por orden de llegada, pero advirtió que había, al menos, 10 personas antes que él, con lo cual al momento en que pudiese presentar el escrito probablemente estuviese vencido el término de gracia.

Advirtió también que de las 4 personas que normalmente atendían la Mesa de Entradas, estaban solo 2; de las cuales solamente Marcos estaba atendiendo al público, mientras que Patricia estaba librando cédulas.



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

El Dr. Benítez decidió abrirse paso entre la gente y acercarse al mostrador para plantearle al empleado que tenía un vencimiento, pero Marcos, atareado como estaba, casi no lo escuchó, respondiéndole automáticamente que el sistema era de atender por orden de llegada y que sacara su número. El abogado trató nuevamente de explicarle su situación pero Marcos le aseguró que esas eran las órdenes recibidas y que no era más que un empleado por lo que estaba obligado a acatarlas.

El Dr. Benítez procuró evitar una discusión y decidió intentar presentar el escrito acudiendo a Patricia, pero nuevamente recibió una respuesta negativa ya que ella, sin dejar de hacer su trabajo, le contestó que estaba ocupada librando cédulas de notificación, que estaba muy retrasada en esa tarea pues desde hacía una semana sus otros 2 compañeros no iban a trabajar porque estaban con gripe, que muchas de las cédulas eran de apertura a prueba y que si no se las libraba con urgencia las mismas no serían diligenciadas en término, lo que obligaría a reprogramar todas las fechas de audiencias y que si eso sucedía no solo tendría que aguantar los reproches del Jefe de Despacho, sino que hasta podía llegar a recibir un llamado de atención del Juez.

A esta altura el abogado había perdido la paciencia, y levantando el tono de voz exigió que le recibiera el escrito porque tenía un vencimiento, a lo que Patricia respondió que si así era, debió haberse preocupado de presentarlo antes y no esperar el plazo de gracia.

El profesional indignado pidió hablar con la Secretaria, pero cuando ésta lo recibió eran las 9,05 horas.

OBJETIVOS:

El objetivo es que reflexionen, desde la crítica, sobre los errores cometidos por los dos empleados y definan la conducta debida de los agentes de ese sector, distingan qué era lo urgente y lo importante, comprendan que las reglas generales de organización pueden admitir excepciones en determinadas circunstancias, definan qué derecho cercenaron al justiciable para vislumbrar la importancia de lo que estaba en juego, y propongan las soluciones que hubieran podido brindarse a la situación planteada en el caso.



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

CASO II

Javier, el jefe de despacho del Juzgado Laboral, se sentía realmente hastiado del trabajo. Era un hombre mayor, con muchos años de estar trabajando en la misma función, cansado de haber enseñado las tareas a cuanto recién ingresante estuvo bajo su dirección, ya sin ganas de seguir cumpliendo el rol de maestro porque consideraba que cada vez *los alumnos* que le mandaban eran peores.

Si bien ya tenía edad de jubilarse no podía acceder a ese beneficio porque de hacerlo lo que cobraría era muy poco y no le alcanzaría para cubrir todos sus gastos, máxime en estos momentos en que tenía que ayudar a su hijo menor a costear el tratamiento médico al que estaba sometido.

Levantarse cada día para ir al trabajo a enfrentarse con los mismos problemas de siempre, lo agobiaba y eso sólo bastaba para que llegara al Juzgado con un pésimo humor y un muy bajo grado de tolerancia.

Por su parte, Andrea, la empleada más antigua de la Mesa de Entradas, estaba igualmente cansada de la situación, ya que tenía como auxiliares a dos agentes nuevos a los que no sólo tenía que enseñar a hacer el trabajo, sino además debía arreglar *las metidas de pata*, algunas verdaderamente graves, que estos inexpertos cometían. Para colmo de males, Javier se las agarraba con ella cada vez que detectaba un error en los expedientes proveniente de la Mesa de Entradas.

Sentía que el Jefe de Despacho no valoraba su esfuerzo, ya que prácticamente toda la responsabilidad de la conducción de la Mesa de Entradas pesaba sobre ella, los otros dos agentes más que ayudar constituían un peso.

Estaba realmente harta que cada vez que Javier se enojaba por algo, lo que ocurría cada vez con mayor frecuencia, se apersonaba en la Mesa de Entrada y le gritaba, retándola delante de todos los profesionales que estaban presentes, y se juró a sí misma que no toleraría más esa humillación.

Fue por eso que ese día martes, estando la Mesa de Entradas repleta de personas, cuando



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

Javier le recriminó alzando la voz y acusándolos de inútiles al personal de ese sector por una cédula mal librada, Andrea no aguantó más y haciéndole un gesto obsceno con las manos, le dijo: *Javier, ya no te aguanto, me tenés podrida; me tenés las que te dije llenas...* Los profesionales que estaban tomando nota hicieron silencio, contemplando azorados la escena.

OBJETIVOS: Analizar la conducta de los dos personajes de la historia. Comentar la impresión que pudieron tener las personas que estaba en el lugar y la opinión que pudieron formarse sobre la imagen del Juzgado luego de esa escena. Opinar si la situación personal y laboral de cada uno de los personajes, justifica la conducta y la reacción desplegada. Debatir qué solución podría tener la situación relatada, para que la misma escena no se repita en un futuro.



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

CASO III

Ese día la mañana estuvo muy complicada, hubo que buscar expedientes que no estaban en letra y que habían sido solicitados por los inspectores de Fondo de Justicia que vendrían al otro día. El Juez había dado orden que no se retirarían del Juzgado hasta no encontrar los expedientes. A ello se agregó que como nunca los profesionales pedían expedientes para ver, con lo cual se complicaba la búsqueda.

Verónica, la jefe de despacho estaba histérica, miró su reloj pulsera y vio que recién faltaban dos minutos para las 9,00 horas, y pensó prepararse un mate mientras firmaba los cargos de la pila de escritos presentados que le había pasado el personal de la Mesa de Entradas.

Cuando estaba terminando de cargar el agua en el termo, escucha un intercambio de palabras en voz alzada en la Mesa de Entradas. Se apersonó y vio que Marcelo, el empleado de ese sector, estaba discutiendo con el Dr. Echenique.

Se acercó para interiorizarse de la situación. El profesional le explicó que estaba contestando un traslado dentro del plazo de gracia, y que acorde a su reloj aún eran las 8,55 horas, por lo que debía consignarse en el cargo esa hora por ser aquella por la que él se había guiado para hacer la presentación en término. Por su parte Marcelo acotó que, acorde a su reloj eran las 9,05 horas y que por lo tanto, no podía poner en el cargo sino la hora que él había constatado al momento de la presentación. Verónica le preguntó porque no se guiaba por el reloj de la mesa de Entradas, que para eso estaba; Marcelo le respondió que desde el día anterior no funcionaba porque se le había agotado la pila.

OBJETIVOS: Reflexionar sobre la conducta de Marcelo respecto de no avisar con tiempo lo que sucedía con el reloj de la Mesa de Entradas. Analizar qué derechos y qué responsabilidades están en juego. Debatir cuál sería la vía de solución a dicha situación.



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

MESA DE ENTRADAS:

- 1-En que consiste el cargo.
- 2-Que sistema se utiliza para la firma de cargos.
- 3-Que calidad reviste el escrito luego de la firma del cargo por el Jefe de Despacho, Secretario/a.
- 4-Es necesario autorización del Jefe de Despacho para que el Letrado pueda realizar peticiones en el Expediente por ante M.E.-
- 5-Que es el plazo procesal y que significa "plazo de gracia".
- 6-Quienes pueden acceder a los expedientes en M.E.
- 7-Que significa que un expediente tiene carácter de "RESERVADO".
- 8-Cuales son las causas mas comunes de imposibilidad de los profesionales de acceder a los expedientes en la M.E.
- 9-Se atiende al público organizadamente y diligentemente en dicho sector.
- 10-Como se realiza el préstamo de los expedientes.
- 11-El retiro de copias de traslado en M.E., se realiza con el debido control del personal- tanto en la entrega de copias como de documentales.-
- 12-Libramientos de cédulas y notificaciones personales.



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

PERFIL DEL ENCARGADO DE MESA DE ENTRADAS DE UN JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

DE CONOCIMIENTO	APTITUDINALES
Conocer el circuito interno de los expedientes	Exactitud en la carga de datos
Interpretar adecuadamente el art. 132 del C.P.C.	Manejo del software
Distinguir cédulas / oficios / secuestros	Discernir lo urgente de lo importante
Conocer la Ley Orgánica de Tribunales Y Reglamento Del Poder Judicial	
Distinguir diligencias que vienen de otros Juzgados	ACTITUDINALES
Conocer las calidades de parte	Orden / prolijidad
Conocer el trámite de cada tipo de proceso	Responsabilidad / actitud de servicio
Distinguir domicilios	Agilidad / simplicidad
	Pro-actividad
	Amabilidad / empatía
	Trabajo en equipo



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

OBJETIVOS A LOGRAR

Atiende pedidos de los litigantes y justiciables, en relación al estado de tramitación de los procesos y direccionarlos dentro del Juzgado para su pronta y eficaz respuesta

PRINCIPALES RESULTADOS A OBTENER

ACCIONES ¿QUÉ HACE?	RESULTADOS ¿PARA QUÉ LO HACE?
Recibe escritos y los adjunta correctamente a los expedientes	Direcciona la peticiones formuladas
Mantiene el orden en los casilleros de la Mesa de Entradas y los registros actualizados	Busca rápidamente los expedientes
Escucha y direcciona adecuadamente las consultas de los litigantes /justiciables	Atiene diligentemente y da respuestas o deriva eficientemente
Presta y recibe correctamente los expedientes (art. 127 del CPC)	Evita pérdidas de expedientes y reconstrucciones
Libra cédulas, mandamientos, oficios y mandamientos.	Recupera expedientes prestados / perdidos
Carga los datos iniciales del proceso en el sistema de gestión	Automatiza diligencias para poder brindar mayor y mejor información
Suple labores de sus compañeros de trabajo	Colabora en la formación de equipos de trabajo.