

*Suprema Corte de Justicia*  
*Provincia de Buenos Aires*

La Plata, 28 de febrero de 2018.

**VISTO:** La Ley 13.629 que incorpora el control de gestión al artículo 32 de la Ley 5827 - Orgánica del Poder Judicial, los Acuerdos 3818 y 3852, y el informe elaborado por la Subsecretaría de Control de Gestión, y

**CONSIDERANDO:** Que la Ley 13.629, fija las pautas para la evaluación de la gestión de los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial, determinando el uso de estándares y considerando indicadores que deben hacerse públicos a la ciudadanía.

Que mediante los Acuerdos 3818 y 3852, se crean las Áreas de Control de Gestión Administrativa y Jurisdiccional, en el ámbito de la citada Subsecretaría y se establece el reglamento interno con las modalidades y principios que regulan las actividades a desarrollar, estableciéndose entre sus objetivos la generación de un sistema de información para la toma de decisiones y la gestión de los recursos existentes, evaluando el modo en que se utilizan y los resultados que se obtienen.

Que la experiencia acumulada desde la creación del área en el año 2004, la ejecución de los planes de relevamiento aprobados hasta la fecha y el desarrollo de los sistemas de información puestos en funcionamiento por las áreas competentes de la Suprema Corte de Justicia, exige que se promuevan programas, proyectos e instrumentos para aplicar a la mejora de la gestión del servicio de justicia y de los servicios de apoyo brindados a la jurisdicción.

Que tal orientación procura hacer hincapié en el diseño e implementación de herramientas preventivas que permitan fortalecer las actividades de control de gestión y respondan a las actuales tendencias de auditoría contributiva, control integrado y mejora continua de la gestión judicial.

Que, en ese sentido, el estado actual de extensión de los sistemas desarrollados e implementados por la Subsecretaría de Tecnología Informática,

integrado al desarrollo del Tablero de Control que hiciera esta dependencia junto a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata (Res. 3394/10), permiten oficializar su uso y el área competente para la administración y provisión de la información que el mismo sistematiza.

**POR ELLO**, la Suprema Corte de Justicia, en uso de sus atribuciones,

**R E S U E L V E:**

**Artículo 1º:** Créase el Programa de Monitoreo de la Gestión Judicial en la órbita de la Subsecretaría de Control de Gestión, con el objetivo de planificar e implementar los procesos de seguimiento -en tiempo real- de indicadores y estándares del servicio de administración de justicia, por medio de los sistemas de gestión utilizados por los organismos jurisdiccionales de todos los fueros e instancias.

**Artículo 2º:** Autorízase a la citada dependencia, en el marco de sus competencias y en cumplimiento de lo establecido por la Ley 13.629, a la obtención de información de dichos sistemas a partir de una migración masiva de datos sólo a los fines de confeccionar indicadores y estándares de gestión, y a partir de ello analizar y elaborar los reportes para la ejecución de acciones de mejora y preventivas por parte de los órganos jurisdiccionales.

La Subsecretaría de Control de Gestión será la responsable de todo aquello que derive de la implementación, ejecución y seguimiento del Programa de Monitoreo de la Gestión. Asimismo, deberá poner en conocimiento de esta Suprema Corte aquellos casos en los que, en su criterio, resulte necesaria una intervención del Tribunal.

A los fines del presente Programa de Monitoreo y en el marco de lo autorizado precedentemente, queda vedado el acceso y conocimiento particularizado de los procesos judiciales. La Subsecretaría de Control de Gestión deberá resguardar la debida privacidad de los datos que surjan como resultado del proceso de monitoreo, de modo de evitar cualquier divulgación que exceda el ámbito de relación con el órgano jurisdiccional bajo análisis.

*Suprema Corte de Justicia*  
*Provincia de Buenos Aires*

La Secretaría de Planificación y la Subsecretaría de Tecnología Informática habilitarán los medios necesarios para el acceso a los sistemas de gestión y estadísticos a su cargo, y que se detallan en el esquema descrito en el ANEXO I.

**Artículo 3º:** Apruébese el uso del Tablero de Control en el ámbito de la Subsecretaría de Control de Gestión. La citada dependencia deberá elaborar un informe de evaluación sobre el funcionamiento del tablero de control dentro de los TREINTA (30) días hábiles de su puesta en funcionamiento, a los fines de instrumentar las acciones de mejora que se estimen convenientes, y proponer el contenido y periodicidad de los reportes a generar sobre los datos existentes conforme los lineamientos definidos en el ANEXO II.

**Artículo 4º:** La Subsecretaría de Tecnología Informática, en el marco de sus funciones, instrumentará los ajustes necesarios para la puesta en funcionamiento del tablero, la documentación para el usuario definido en el artículo anterior; como los requerimientos y actualizaciones necesarias para su adecuado desarrollo, garantizando el resguardo de la información en función de las políticas de seguridad vigentes.

**Artículo 5º:** Las Secretarías de Planificación, Personal y Administración deberán garantizar la provisión en tiempo y forma de la información actualizada relativa a los procesos de trabajo a su cargo, facilitando los enlaces e integraciones de bases de datos al Tablero de Control, los que se instrumentarán a través de la Subsecretaría de Tecnología Informática.

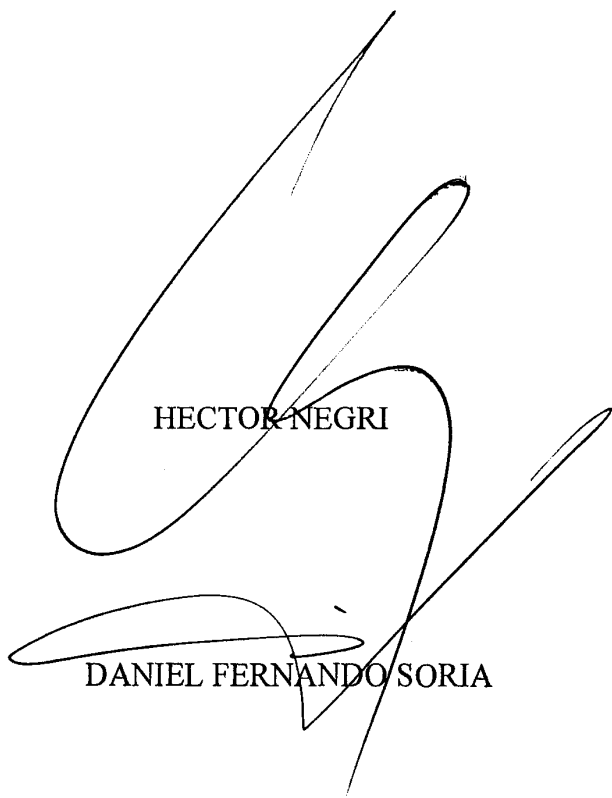
**Artículo 6º:** Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
HILDA KOGAN

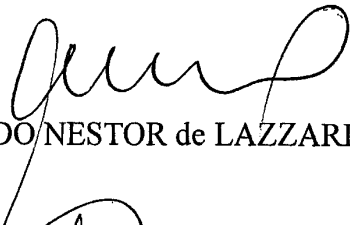
///



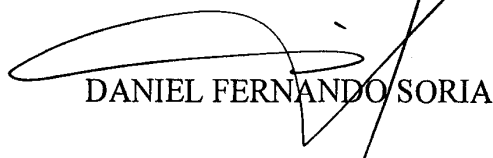
EDUARDO JULIO PETTIGIANI



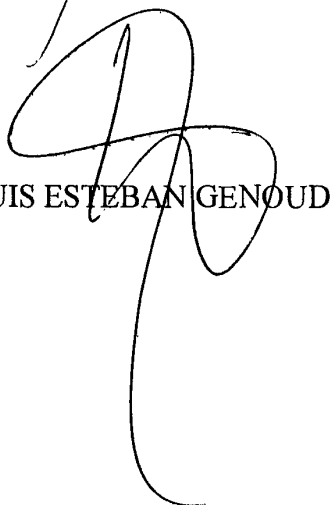
HECTOR NEGRI




EDUARDO NESTOR de LAZZARI



DANIEL FERNANDO SORIA



LUIS ESTEBAN GENOUD



GERMAN AGUSTIN GURRERA

Subsecretario

000173



MATÍAS JOSÉ ALVAREZ  
Secretario  
Secretaría de Servicios Jurisdiccionales  
Suprema Corte de Justicia

*Suprema Corte de Justicia*  
*Provincia de Buenos Aires*

ANEXO I

**PROGRAMA DE MONITOREO DE LA GESTIÓN JUDICIAL**

Artículo 1: Objetivo general y específicos del Programa.

El PROGRAMA DE MONITOREO DE LA GESTIÓN JUDICIAL tiene por objetivo general planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y elaboración de reportes para la ejecución de acciones de mejora y preventivas por parte de los órganos jurisdiccionales.

La creación del Programa en la órbita de la Subsecretaría de Control de Gestión para fortalecer sus capacidades operativas en el marco de la Ley 13.629, tiene como objetivos específicos:

- a) Establecer con carácter permanente y sistemático, un proceso de aprendizaje institucional destinado a generar información relevante para la toma de decisiones de los distintos actores con la finalidad de mejorar los resultados de la gestión.
- b) Optimizar las funcionalidades de los sistemas de información para el monitoreo y la evaluación de los indicadores y estándares del servicio de administración de justicia, a partir del desarrollo de los registros, instrumentos y procedimientos de medición para conocer los resultados de la gestión y analizarlos.
- c) Realizar el seguimiento constante de los resultados y sus desvíos, así como las posibles soluciones o estrategias para corregirlos y mejorarlos.

Artículo 2: Acciones.

Entre las acciones a cargo del Programa estarán:

- a) Analizar la consistencia de los datos, su viabilidad y confiabilidad.
- b) Controlar mediante muestreos especialmente seleccionados para cada organismo la veracidad de la información registrada.
- c) Medir y analizar los tiempos procesales y el cumplimiento de los plazos legales establecidos.
- d) Sistematizar la información relevada sobre los indicadores de proceso y resultado analizados.
- e) Producir reportes de monitoreo con las acciones de mejora y preventivas solicitadas a los órganos jurisdiccionales.
- f) Verificar la adecuada implementación de las acciones de mejora.
- g) Requerir a la Subsecretaría de Tecnología Informática las funcionalidades de consulta específicas que se estimen necesarias para el monitoreo en los sistemas de gestión.
- h) Redactar informes a solicitud de la Suprema Corte de Justicia o su Presidente.

Artículo 3: Planificación, periodicidad y alcance.

La Subsecretaría de Control de Gestión planificará e integrará en el Plan Anual de Auditorías, los organismos, indicadores de proceso y resultado a monitorear; se incorporará

en dicho análisis el control sobre la veracidad y calidad de los datos y de la información producida.

El seguimiento de los registros informáticos se desarrollará durante la vigencia de la planificación anual, alcanzará a los órganos programados y los que determinen la Suprema Corte de Justicia o su Presidente, y no podrá incluir aquellos despachos y proyectos en estado de elaboración.

Queda vedado el acceso y conocimiento particularizado de los procesos jurisdiccionales, debiendo resguardar la debida privacidad de los datos que surjan como resultado del proceso de monitoreo.

#### Artículo 4: Responsabilidades de los funcionarios designados.

El Programa se ejecutará en el ámbito de la Subsecretaría, designándose por cada una de las acciones que se establezcan en la planificación anual los funcionarios y el personal administrativo que alternadamente llevará adelante las acciones establecidas en el art. 1°.

#### Artículo 5: Ejecución del Programa.

El Programa adopta para su funcionamiento un modelo de proceso determinando los proveedores de información y los destinatarios de los reportes, considerando la vinculación vertical y horizontal, y las responsabilidades primarias.

Los funcionarios asignados al Programa deberán trabajar junto con los proveedores de información, analizando y evaluando la metodología utilizada en las distintas mediciones y su rigurosidad, a efectos de indicar modificaciones o variación de criterios de carga, en caso que lo considere necesario.

Deberán interactuar con las áreas a cargo de la administración de los sistemas de gestión y las bases de datos.

#### Artículo 6°: Diagrama de las operaciones y requisitos de la documentación.

En esta estructura del mapa de proceso y su diagrama de flujo se contemplan los siguientes pasos:

- a) Paso 1: Entrada - Información que los proveedores entregarán, formato de la misma y frecuencia de entrega.

Proveedores de información	Formato	Modalidad	Frecuencia
Secretaría de Planificación	Base de Datos Estadística Mensuales	Consulta	En tiempo real
	INFOREC		A requerimiento
	Sorteo Receptoría Penal		A requerimiento
	ULPIANO		A requerimiento
Subsecretaría de Control de Gestión	SICEG	Carga, modificaciones y consultas	En tiempo real
Subsecretaría de Tecnología Informática	Sistema AUGUSTA	Consulta	En tiempo real o conforme back up previsto
	Sistema Gestión de Audiencias – SIGA		
	Sistema de Estadísticas de Gestión		

*Suprema Corte de Justicia*  
*Provincia de Buenos Aires*

	Tablero de Control		
	Registros (Fuero de Familia)		
	SIMP (conf. Res. 599/11)		
<b>Subsecretaría de Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad</b>	Registro de Habeas Corpus	Consulta	En tiempo real o conforme back up previsto

b) Paso 2: Proceso – Monitoreo, control, análisis, evaluación y elaboración de reportes.

Este paso determina subetapas:

1. Monitoreo de fuentes de datos primarios
2. Control y análisis de los datos e información
3. Evaluación comparativa con plazos legales, requisitos de tipo reglamentario, atributos de calidad y otros patrones técnicos de referencia.
4. Elaboración y remisión de reportes de acciones de mejora frente a no conformidades detectadas

c) Paso 3: Proceso – Elaboración de informes

Todos los procesos que se definen generan información y confluyen en un paso donde se generan los informes correspondientes. Esta actividad estará establecida por Instructivo documentados y se genera el correspondiente Registro.

d) Paso 4: Proceso – Elaboración y envío de Reportes al proveedor de datos (Base de Datos) y organismo jurisdiccional.

Ante un desvío verificado e informado (Paso N° 3), se elaborará y enviará un Reporte al organismo jurisdiccional correspondiente solicitando una acción de mejora (AM), aclaración y/o rectificación dentro de los diez (10) días hábiles de su recepción al correo electrónico oficial -contado a partir del aviso cuando se reciba o se suprima-.

Esta actividad está regulada por un Instructivo documentado, y además se establece el Registro correspondiente, donde quedará la evidencia de esta detección y de la AM emitida.

La AM emitida podrá ser solicitada al proveedor/administrador de la fuente o sistema de información en caso de advertirse un error de funcionalidad del mismo. Al recibirse la respuesta órgano jurisdiccional o proveedor involucrado, se almacena en el mismo Registro.

El Programa deberá contemplar de forma previa a su puesta en funcionamiento, los siguientes instructivos y registros de la documentación generada.

Resumen de la Documentación		
Resumen de la documentación de funcionamiento del Programa de Monitoreo de la Gestión		
Codificación	Tipo	Nombre
R - PMG - 01	Registro	Descripción de organismos incorporados al PMG en el Plan Anual de Auditoría
R - PMG - 02	Registro	Designación anual de los funcionarios a cargo del PMG por Área
I - PMG - 01	Instructivo	Listado de verificación aprobado para el monitoreo de los organismos
Resumen de la documentación operativa		
Codificación	Tipo	Nombre
R - P - 01	Registro	Registro con los requerimientos a los proveedores/administradores de las fuentes de información
R - P - 02	Registro	Registro de los reportes individuales del PMG sobre los órganos monitoreados y del seguimiento de las Acciones de Mejora.
R - P - 03	Registro	Registro con la recepción de Acciones de Mejora de los organismos jurisdiccionales con No Conformidades.
I - P - 01	Instructivo	Instructivo de trabajo con la metodología para el monitoreo de los datos sobre los órganos jurisdiccionales
I - P - 02	Instructivo	Instructivo de trabajo para la elaboración de reportes del PMG
I - P - 03	Instructivo	Instructivo de trabajo para la recepción y evaluación de las Acciones de Mejora remitidas por los organismos jurisdiccionales.

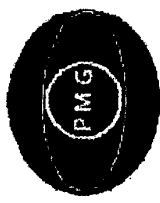
**Artículo 7º: Seguimiento y medición**

Si una vez instrumentada la acción de mejora (AM), se verifica a través de ulteriores mediciones que la misma no fue efectiva (registrándose esto) el Programa reiterará la solicitud de una nueva AM con igual plazo al previsto inicialmente.

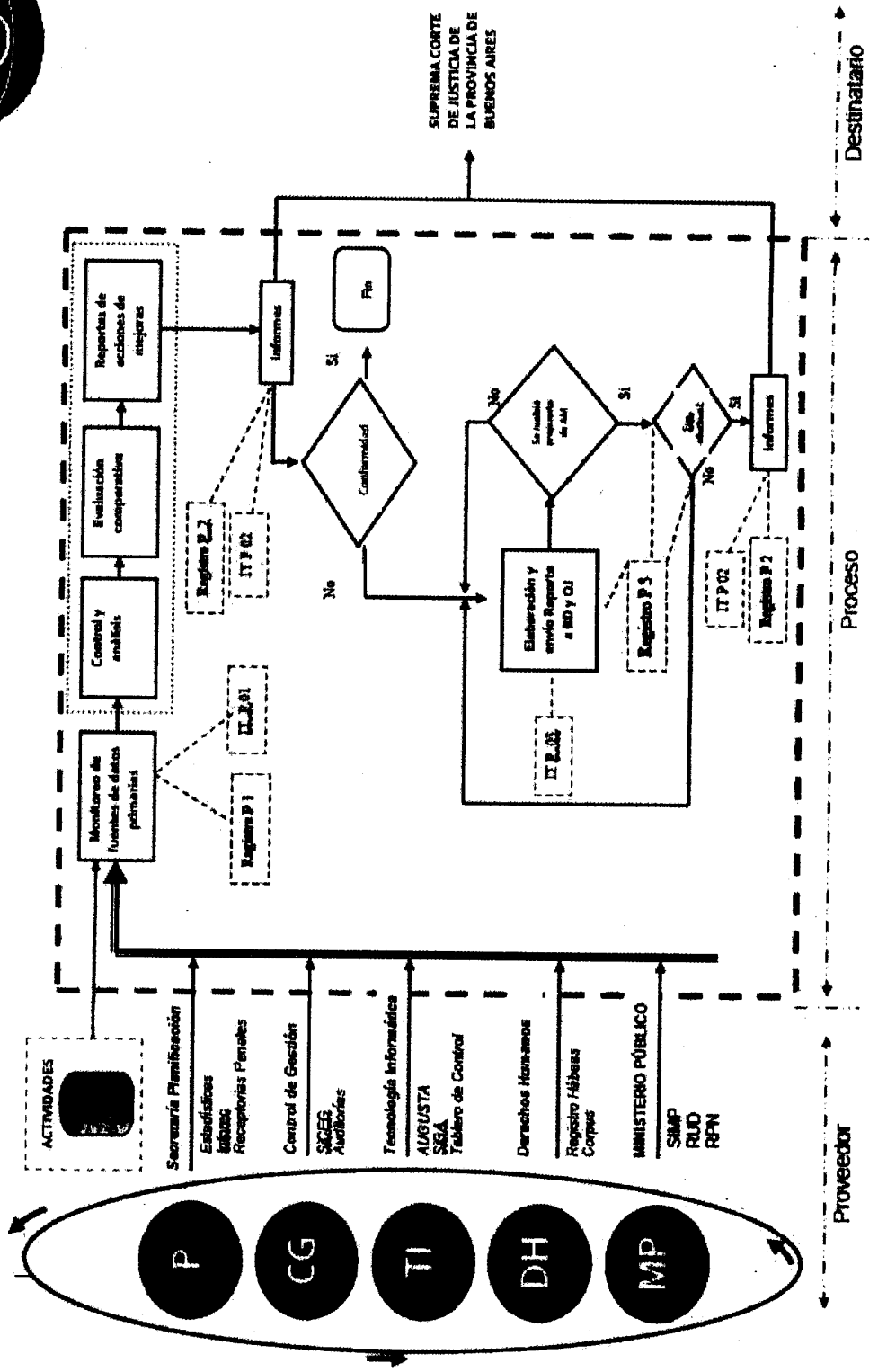
Si la misma fue efectiva (registrándose) se emite un informe (registrándose) para los destinatarios del proceso, y en caso de corresponder al proveedor/administrador de la fuente de datos primarios, todo esto establecido por un instructivo documentado.



Suprema Corte de Justicia  
Provincia de Buenos Aires



Proceso de Monitoreo de la Gestión



*[Handwritten signature]*



*Suprema Corte de Justicia*  
*Provincia de Buenos Aires*

ANEXO II

**LINEAMIENTOS PARA LA CONSOLIDACIÓN, ANÁLISIS, REPORTE Y PUBLICACION DE INFORMACIÓN DEL TABLERO DE CONTROL DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

1. FINALIDAD

El presente documento tiene por finalidad establecer los roles, funciones y procedimientos para la administración y actualización del Tablero de Control en tiempo real de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires sobre la gestión de los órganos jurisdiccionales.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que deberán cumplir los organismos y dependencias del Tribunal para la integración de bases de datos, remisión de información, consolidación, análisis, reporte y publicación de información del Tablero de Control, para el monitoreo, seguimiento y evaluación de los indicadores cuantitativos vinculados a la prestación del servicio de justicia.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente es de aplicación y cumplimiento obligatorio para la Subsecretaría de Control de Gestión como administrador del Tablero de Control; la Subsecretaría de Tecnología Informática como responsable de su desarrollo y actualización; y de todas las dependencias del Tribunal con bases integradas al mismo: Secretaría de Planificación, Secretaría de Personal y Secretaría de Administración.

4. BASE LEGAL

- 4.1. Ley 13.629, que incorpora en la Ley Orgánica del Poder Judicial (art. 32 – Ley 5827) el control de gestión a fin que la Suprema Corte de Justicia realice la evaluación de gestión de cada uno de los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial, en cuanto a la calidad, eficiencia y eficacia de la misma, determinando reglamentariamente estándares, considerando los indicadores que se determinan en la presente, las particularidades de cada órgano y de los procesos en los que entienden.
- 4.2. Acuerdo 3131, que crea la Subsecretaría de Control de Gestión para implementar las actividades de control de gestión que el Tribunal disponga (Res. 150/02), contando para ello con la colaboración de otras áreas de la Suprema Corte, en función de las instrucciones recibidas del Tribunal o su Presidente.
- 4.3. Acuerdo 3536, que establece en la estructura orgánico-funcional de la Suprema Corte de Justicia, las funciones de la Subsecretaría de Control de Gestión.

- 4.4. Acuerdo 3818, que crea el Área de Control de Gestión Administrativa y el Área de Control de Gestión Jurisdiccional, en el ámbito de la Subsecretaría de Control de Gestión.
- 4.5. Acuerdo 3852, aprueba el reglamento de control de gestión de la Jurisdicción Administración de Justicia.
- 4.6. Acuerdo N° 3623/12, que aprueba el reglamento para la recolección y tratamiento de datos por parte del Área de Estadísticas de Administración de Justicia, dependiente de la Secretaría de Planificación.
- 4.7. Resolución N° 3209/13, que oficializa el uso del Sistema Informático de Gestión Asistida Multifuero "Augusta", para el trámite y registro de datos de los procesos judiciales.
- 4.8. Resolución N° 333/15, que oficializa el uso del Sistema Informático de Gestión Asistida Multifuero "Augusta" en el Fuero Penal y de Responsabilidad Penal Juvenil, excepto Juzgados de Garantías y Garantías del Joven.
- 4.9. Resolución N° 3190/08, aprueba el funcionamiento del Sistema de Control y Evaluación de Gestión en el ámbito de la Subsecretaría de Control de Gestión, como sistema informático para el registro, procesamiento y sistematización de la información resultante de las auditorías.
- 4.10. Resolución N° 3394/10, autoriza a la Presidencia del Tribunal a suscribir un acuerdo específico con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, para el desarrollo de un Tablero de Control que permita recoger en forma sintética, organizada y sistematizada la información relevante sobre la gestión.

## 5. IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN

### 5.1. Alcance y finalidad

El Tablero de Control es una herramienta de gestión diseñada para realizar el seguimiento del desempeño de los indicadores y estándares de los órganos jurisdiccionales, con el objetivo de contar con diagnósticos periódicos y oportunos sobre su funcionamiento, y emitir recomendaciones para una mejor prestación del servicio de justicia.

El diseño del Tablero de Control está basado en la integración de los sistemas de información para la sistematización y producción de información ejecutiva para la toma de decisiones, permitiendo a los decisores analizar, comparar, controlar y evaluar la gestión con enfoque en los resultados alcanzados en términos de eficacia, eficiencia y economía de los recursos presupuestarios, humanos, físicos y tecnológicos.

La información visualizada en el Tablero de Control está dirigida principalmente a los integrantes de la Suprema Corte de Justicia y de los funcionarios a cargo de las áreas administrativas de apoyo del Tribunal, para el diseño y ejecución de políticas, planes y programas para la mejora del servicio.



*Suprema Corte de Justicia*  
*Provincia de Buenos Aires*

5.2. Actualizaciones y la integración de datos e indicadores al Tablero

La Suprema Corte de Justicia, a propuesta del administrador del Tablero de Control determinará las áreas y los indicadores a incorporar en las distintas versiones que se desarrollen.

Para ello se deberán considerar:

- 5.2.1. Los indicadores clave, índices o *ratios* sobre la información de la situación de cada área clave, en función de su pertinencia para alcanzar objetivos estratégicos del Tribunal.
- 5.2.2. El periodo del indicador/es, día, mes, año, facilitando su comparabilidad y la producción de series históricas.
- 5.2.3. Apertura: forma en la que se podrá abrir o clasificar la información para acceder a sucesivos niveles de desagregación, en matrices multidivisionales, por departamento, fuero, órgano jurisdiccional, indicador y concepto de análisis.
- 5.2.4. Frecuencia de actualización: tiempo que transcurre entre distintas actualizaciones de los datos.
- 5.2.5. Referencia: base sobre la cual se desean calcular las desviaciones. Puede ser un estándar, la historia, el mes anterior, el promedio de los últimos dos meses, inicial o revisado, un objetivo o una meta.
- 5.2.6. Gráfico: la mejor forma de representar gráficamente información (tortas, barras, líneas, etc.).
- 5.2.7. Responsable de monitoreo: es quien debe informar al nivel superior cuando haya en el indicador desviaciones o valores por debajo de índices promedios o estándares.
- 5.2.8. Parámetro de alarma: niveles por encima o por debajo de los parámetros promedio o definidos previamente.

5.3. Integración, consolidación, análisis y reportes de información

El administrador del Tablero de Control es responsable de la verificación de los datos existentes en el mismo, como del análisis, comparabilidad y elaboración de reportes para las unidades a cargo de la generación de los datos primarios como del control de gestión sobre el desempeño de los órganos jurisdiccionales.

Las Secretarías de Personal, Administración, Planificación y la Subsecretaría de Tecnología Informática son responsables de la calidad de los datos de las bases propias, la disponibilidad en tiempo real y de su actualización periódica.

La información integrada al Tablero de Control deberá garantizar las características de calidad, confiabilidad, consistencia, oportunidad, pertinencia y transparencia.

5.4. Descripción de indicadores

En su primera fase de implementación el Tablero contendrá la visión funcional de la siguiente información:

- Litigiosidad y Carga: indicadores de causas en trámite, causas iniciadas, causas paralizadas y causas archivadas.

- Productividad: sentencias y relación de Causas/Personal.
- Recursos: cantidad de personal, relación Causas/Personal.
- Duración y Dilación: Duración promedio (Inicio a Sentencia), duración mediana (Inicio a Sentencia), causas iniciadas 12 meses, causas iniciadas 12 a 24 meses, causas iniciadas 24 a 36 meses, causas iniciadas + de 36 meses, y Tasa de Resolución Sentencias/Ingresados.

El administrador del Tablero de Control estará encargado de la supervisión y monitoreo de la contraparte técnica y de las dependencias productoras de los datos e información que el mismo integre, para señalar aportes en la identificación de indicadores, optimizar el análisis y facilitar el acceso a la información oportuna y confiable para su construcción.

Las áreas de la Suprema Corte de Justicia que integren bases de datos al Tablero de Control, deberán designar un responsable o facilitador que actúe como contraparte con el administrador del sistema a los efectos de instrumentar las acciones que sean solicitadas.

## 5.5. Elaboración de reportes

### 5.5.1. Reportes de consistencia técnica

Será producido por el Administrador del Tablero de Control y estará destinado al Responsable Técnico del sistema -Subsecretaría de Tecnología Informática- a los efectos de informar, corregir y prevenir falencias en la integración de los datos, el cálculo de indicadores y la visualización de los reportes gráficos en el sistema.

### 5.5.2. Reporte de consistencia de la información

Será producido por el Administrador del Tablero de Control y estará destinado al Responsable de la fuente primaria de datos, a efectos de informar, corregir y prevenir falencias en la generación de los mismos que altere sus características o atributos esenciales: calidad, confiabilidad, consistencia, oportunidad y pertinencia.

### 5.5.3. Reporte de seguimiento

Será producido por el Administrador del Tablero de Control y estará destinado a la Suprema Corte de Justicia o su Presidente, a los fines de informar sobre la evolución y monitoreo de los indicadores de gestión de los órganos jurisdiccionales.

## 5.6. Planificación de mejoras y actualizaciones

El administrador del Tablero deberá establecer un registro de las acciones correctivas solicitadas a los responsables de las fuentes de información para hacer el seguimiento de su cumplimiento.

El administrador y el responsable técnico del tablero deberán definir la frecuencia de actualizaciones en las versiones del Tablero, como del desarrollo de una interfaz institucional para la consulta de las áreas del Tribunal, una vez aprobada y autorizada por la Suprema Corte de Justicia.