



A. TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA O INICIATIVA DE MEJORA

Participación del público

B. DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre del organismo: Juzgado en lo Contencioso Administrativo N° 1

Fuero: Contencioso Administrativo

Departamento Judicial: San Isidro

Titular: Sr. Juez Dr. José Abelardo SERVÍN

Dirección: Calle Bilbao n° 912 Piso: 2 San Isidro

Dirección oficial de correo electrónico: contenciosol-si@jusbuenosaires.gov.ar

C. DATOS DE LOS RESPONSABLES

1. Responsable/s de la práctica o iniciativa implementada en la organización:

Doctor José Abelardo Servin (Juez); Doctora María Cecilia García (Secretaria); Doctor Lionel Gaitán Diez (Oficial Mayor); Doctor Juan Manuel Rilo (Oficial Cuarto)

2. Nombre/s y cargo/s de las personas que participan o intervienen en la iniciativa:

Juez (1) Abogado Dr. José Abelardo Servin

Funcionarios: Secretario (3) Abogados: Dra. Analía Heras Musri; Dra. María Cecilia García; Dra. María Natalia Gómez. **Auxiliar Letrado** (2) Abogados Dra. Lucila Strauss; Dra. Verónica de Igarzábal.

Empleados: Oficial Mayor (2) Abogados Dr. Diego Ariel Menéndez; Dr. Lionel Gaitán Diez. **Oficial 1º** (2) Abogados Dr. Leandro Ariel Tanzi; Dra. Carolina Laura Bassi. **Oficial 2º** (3) Abogados Dra. María Fernanda Alvarez; Dra. María Florencia Schenone; Estudiante de Derecho Sr. Andrés Carlos Boragina. **Oficial 4º** (1) Abogado Dr. Juan Manuel Rilo. **Auxiliar 1º** (2)



Abogados Dra. Nora Trench; Dr. Ariel Hernán Scavuzzo. **Auxiliar 5º** (2) Abogado Dr. Pedro Ridosz; Estudiante de Derecho Sr. Marco Hermes Schierano. **Maestranza** (1) Estudiante de Derecho Sra. Gabriela Débora Liliana López.

3. Datos de contacto:

Teléfono laboral/Fax: 011-4723-9127/38

D. ÁREA TEMÁTICA DE LA PRÁCTICA IMPLEMENTADA

Marcar con una X

1. Gestión de los procesos de trabajo jurisdiccionales
2. Atención al público
3. Información y comunicación al público
4. Participación del público X
5. Gestión de los procesos administrativos y/o auxiliares
6. Planificación y monitoreo de la gestión

E. ORIGEN DE LA INICIATIVA

El proceso de calidad se instrumenta en razón de la experiencia personal del titular del organismo- Dr. José Abelardo Servin, como funcionario público interiorizándose y aplicando métodos de organización, administración y conocimientos de antropología, como así también, por su ejercicio profesional como abogado independiente y magistrado.

F. OBJETIVO DE LA PRÁCTICA O INICIATIVA IMPLEMENTADA

Al ser el “producto” de la gestión, un servicio, la administración de justicia, en un ámbito acorde en el que se privilegia la humanización de los vínculos externos e internos con un compromiso vital, la dirección es hacia la mejora constante centrada en la comunicación.



G. DESARROLLO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

1. Recepción y tramitación de reclamos, quejas y sugerencias:

Los ciudadanos son los receptores del servicio de justicia que presta el organismo que es quien la imparte, auxiliado por peritos y letrados. Estos auxiliares de justicia están comprometidos en el proceso judicial. No lo están los que el organismo considera como proveedores, los que suministran los elementos materiales extraprocesales para el desarrollo de las actividades.

Con independencia de reuniones con letrados, se llevan a cabo reuniones con peritos de la Asesoría Pericial Departamental. En las mismas han puesto de manifiesto las dificultades que tienen para cumplir en término su función en razón al cúmulo de actividades que tienen..

Luego de la implementación de los cambios se consulta nuevamente sobre opiniones al respecto, quedando enmarcada la intervención de los letrados exclusivamente a esos aspectos.

Las relaciones con proveedores (todos internos) de informática, librería, arquitectura y servicios generales, se gestiona y evalúa con el sistema “CASBAS” del organismo, que organiza los suministros (peticiones, respuestas, conformidades, tiempos).

2. Consulta regular y sistemática a los destinatarios del servicio:

Se promueve la comunicación e interacción fluida con los auxiliares de justicia, especialmente con los apoderados municipales, fiscales y los peritos, ya que su rol de partícipes indispensables los motiva para sugerir mejoras que se traducirán, finalmente, en beneficio propio.

De este modo se organizan reuniones anuales que son dirigidas por el magistrado con la colaboración de funcionarios y empleados del juzgado. Estas reuniones convocan a los apoderados municipales y fiscales a fin de intercambiar, ideas, propuestas, sugerencias, pautas de organización, gestión y procesales con el objeto de imprimirlle celeridad y concentración procesal a los trámites.

Es del caso analizar la función del perito como auxiliar de justicia.

El organismo coloca al perito como auxiliar de justicia, no como proveedor ni como cliente del mismo. Al igual que los letrados, auxilian al magistrado para el logro del objetivo teleológico de justicia y es con ellos también que el juez lleva a cabo reuniones a los mismos fines que lo hace



con los letrados referidos precedentemente y con quienes litigan individualmente. En éste último caso, debido a la heterogeneidad y dificultad en la debida individualización de la cantidad de letrados litigantes en el juzgado, se utilizan como vías de comunicación para aquellos fines indicados (reclamos, sugerencias, etc.), la Mesa de Entradas, las entrevistas individuales que pueden llevarse a cabo en función de ciertas consultas procesales al magistrado o funcionarios, las audiencias que son tomadas en su gran mayoría por el juez, los mails y los ámbitos académicos como ser el Colegio de Abogados, en donde se organizan cursos sobre gestión judicial.

Objetivamente el desarrollo de tareas de los letrados y de los peritos se diferencian de la que prestan los componentes del organismo, pues la llevan a cabo con relativa independencia y externamente. Pero esta situación particular y distintiva en modo alguno habilita a considerarlos proveedores o clientes, por lo menos en un sentido restringido.

3. Instancias de participación con organizaciones profesionales y de la sociedad civil en procura de la mejora del servicio:

La acción para propiciar un ambiente interno de justicia, equidad y transparencia se vincula con la comunicación fluida.

Las puertas de los espacios asignados permanecen abiertas, aún las del despacho del juez.

La reserva y el recato en el manejo de la información hacia el exterior se sostienen en la ética y conducta de los agentes, en modo alguno en el secreto dogmático.

En las reuniones mensuales a las que concurre todo el personal (sólo se deja una guardia para la atención de la Mesa de Entradas, que es rotativa) se manifiestan las inquietudes del personal en relación al nivel de satisfacción de los justiciables, auxiliares de justicia.

También se da dentro del marco de la comunicación sistemática y constante.

Las cuestiones relacionadas a la satisfacción de los justiciables -usuarios- y auxiliares de justicia, una vez expuestas, son evaluadas por el juez, quien luego de un análisis con la intervención de los funcionarios del juzgado, toma una determinación que incluye acciones correctivas y preventivas.

En este caso se destacan las características radiales del sistema, que tienen al juez como el eje central y máximo responsable del organismo. (Ver anexo 1)



H. RESULTADOS ALCANZADOS

Con independencia de reuniones con letrados, se llevan a cabo reuniones con peritos de la Asesoría Pericial Departamental. En las mismas han puesto de manifiesto las dificultades que tienen para cumplir en término su función en razón al cúmulo de actividades que tienen.

Esta situación motivó que el responsable del organismo -el juez- aconsejara a las partes en los procesos la utilización de mecanismos técnicos y procesales que posibilitan la intervención a los mismos efectos de peritos externos, los peritos de la lista oficial confeccionada y supervisada por el Órgano de Contralor de la Excma. Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial Departamental.

Otro supuesto, es la realización de encuestas de satisfacción de alcance general y reuniones con los auxiliares de justicia con más causas llevadas -léase apoderados municipales, fiscales y peritos-, las que son celebradas por lo general en forma anual. La retroalimentación que se produce oficia de impulso para la mejora continua.

I. DESAFIOS DE LA EXPERIENCIA

En atención a que los ciudadanos son los receptores del servicio de justicia que presta el organismo que es quien la imparte, auxiliado por peritos y letrados. Estos auxiliares de justicia están comprometidos en el proceso judicial. No lo están los que el organismo considera como proveedores, los que suministran los elementos materiales extraprocesales para el desarrollo de las actividades.

Con independencia de reuniones con letrados, se llevan y continuarán llevando a cabo reuniones con peritos de la Asesoría Pericial Departamental.

Otro supuesto, es y será la continuidad en la realización de encuestas de satisfacción de alcance general y reuniones con los auxiliares de justicia con más causas llevadas -léase apoderados municipales, fiscales y peritos-, las que son celebradas por lo general en forma anual. La retroalimentación que se produce oficia de impulso para la mejora continua.