

Juzgado Civil y Comercial N° 8 de Quilmes

Medidas iniciales

El liderazgo que consideramos positivo y basado en el ejemplo tuvo como objetivo impulsar una visión de la organización donde el sentido estaba dado por la administración de justicia, todos estamos al servicio de los ciudadanos conscientes de la importancia del rol del Poder Judicial en la sociedad. Uno de los desafíos fue comunicar los objetivos y las metas de manera que sea entendida, comprendida y aceptada con entusiasmo por los líderes secundarios, dado que la imposición de ideas o proyectos puede generar resistencia, el éxito de toda gestión futura, provocadora de cambios, debe contar por lo menos, con el consenso de quienes ocupan roles activos dentro de la organización.

Participación en la Convocatoria del Banco de Buenas Prácticas Judiciales

Todos los cambios efectuados desde el año 2011 fueron presentados como “Iniciativas de mejora para la administración de justicia con eficacia y calidad” y “Liderazgo Positivo e integral tendiente a la creación de las condiciones idóneas para la optimización en la administración de justicia” en el Banco de Buenas Prácticas Judiciales de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires (SCBA), en la Convocatoria 2013, por la que se nos otorgó un diploma de reconocimiento y hemos participado en el Banco en 2015 y 2016.

Hacia el Sistema de Gestión de la Calidad

Con la validación de nuestra experiencia en el Banco de Buenas Prácticas y en la búsqueda por la mejora y superación, la titular participó en una capacitación organizada por el Instituto de Estudios Judiciales de la SCBA, sobre herramientas para la gestión denominado: “Mapa de Procesos”. Luego esa práctica se llevó a cabo en el Juzgado con el aporte invaluable del Instituto de Estudios Judiciales, con la intención de mejorar la calidad de la gestión y el tiempo de respuesta a los destinatarios del servicio.

Así implementamos un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2008, elaborando y proyectando la estrategia de la organización, orientada hacia una política jurisdiccional: ágil, proactiva y consciente de las necesidades de los profesionales y justiciables que intervienen en el accionar del Poder Judicial.

La implementación del SGC

Se solicitó la capacitación al Instituto de Estudios Judiciales de la SCBA, por un experto para implementar el SGC a medida en el Juzgado, iniciando este proceso en el año 2014.

Este proceso se desarrolló en forma gradual y progresiva abordándolo por cada uno de los temas centrales de la Gestión como son: los procesos, el personal, el servicio, los destinatarios y los resultados. Se diseñó de acuerdo con lo establecido en el marco legal y teniendo en cuenta las prácticas establecidas, los procesos correspondientes a cada uno de los sectores y sus interacciones.

Se puso a prueba el proceso de cada sector y se fueron haciendo los ajustes necesarios, e incorporando las diferentes herramientas: documentos, tablas, registros, mediciones, datos estadísticos, encuestas, planillas, matrices, etc.

Se definió la estructura del SGC, la Política y los Objetivos de la Calidad, el Mapa de los Procesos y sus interacciones.

Se trabajaron los aspectos relacionados con la toma de decisiones, la dinámica de trabajo en equipo y la comunicación, la visión sistémica, la sensibilización y las actitudes motivacionales.

Algunos Resultados

- El servicio ha mejorado, los tiempos de los procesos y los de trabajo diario del equipo han disminuido.
- El hecho de trabajar con modelos y con un Juzgado ordenado permitió optimizar los tiempos y elevar la calidad del trabajo.
- Las personas ajenas al Juzgado que interactúan, identificaron la nueva política de trabajo dispuesta por esta gestión y con ello, en algunos casos se ha logrado mejorar el servicio, gracias a su colaboración.
- Hemos conformado un equipo de trabajo altamente motivado y con mayor capacitación, comprometido dentro de la organización. Ello se revela en el cumplimiento de horas adicionales voluntarias tanto en el Juzgado como en su casa; en el resultado de sus tareas; en el alto nivel de presentismo y en el aporte de elementos personales para sus lugares de trabajo.

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001, nos compromete a:

- Elaborar resoluciones que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, así como servicios acordes en calidad y tiempo.
- Trabajar en la mejora continua de nuestros procesos, para que resulten más efectivos y eficientes.
- Apoyar el crecimiento personal y profesional de los empleados por medio de la capacitación, ya que representan el recurso esencial.

Todo ello nos ha permitido cumplir con la misión y además sostener nuestra visión de estar al servicio de los ciudadanos. Así hemos logrado:

- Trámites ágiles que favorezcan los pasos del proceso;
- Receptividad de las necesidades de los Destinatarios en sus diferentes roles;
- Comunicación clara, sencilla y explicativa;
- Fundamentación criteriosa de las resoluciones;
- Resoluciones adecuadas en tiempo y forma.
- Inmediatez y cercanía entre el juez y los litigantes

Oralidad en los Procesos Civiles

A partir de Agosto de 2016 nuestro Juzgado ha implementado la oralidad en los procesos de conocimiento, proyecto impulsado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires en el marco del Programa Justicia 2020 (Por la Resolución 2761/16 de la SCBA. El Proyecto consiste en videograbar audiencias confesionales y testimoniales - entre otros procedimientos específicos- y tiene como objetivos esenciales reducir los plazos totales del proceso de conocimiento, a través del control efectivo de la duración del periodo de prueba; y aumentar la calidad de las decisiones jurisdiccionales a través de la intermediación del juez y concentración de la prueba en audiencias orales.

El Sitio Web del Juzgado

Además del contacto personal y continuo que se tiene con los letrados del fuero en atención a la conformación del Departamento judicial que es pequeño, hemos diseñado la primera versión nuestro sitio web en el año 2015, y luego hemos realizado una actualización (<http://juzcivil8quilmes.com.ar>).

Nos permite canalizar nuestro compromiso social en muchos aspectos, así lo utilizamos para:

- Brindar información y mostrar transparencia de la gestión a sus destinatarios. Especialmente los datos de contacto sobre centros de Asesoramiento Jurídico Gratuito.
- Ofrecer al público en general gran cantidad de información y requisitos necesarios para los distintos trámites que se efectúan en el Juzgado.
- Generar un espacio de encuentro con la comunidad jurídica y el público en general.
- Divulgamos información de contenido social relevante como los números telefónicos para casos de Violencia (144) o Trata de personas (155). También hemos agregado una línea para asistencia en casos de jugadores compulsivos.