

Gestión Social de Calidad en la Justicia

República Argentina

**Centro de Estudios para la Calidad
en el Servicio de Justicia**

www.gesoc.org.ar

Autores

Eduardo Parody

Flavia Zoe Gómez

Ricardo Miró

Mario Gerlero

María Elisa Arias

Nueva Concepción Ética

- Liderazgo
- Normas de conducta
- Motivación
- Procesos de formación y autoformación permanente

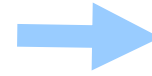
Ciclos de Mejora Continua

- 1) Seleccionar los procesos considerados de mayor importancia
- 2) Analizar las condiciones en que se encuentra el proceso que se seleccione
- 3) Medir el proceso para establecer un nivel inicial de referencia “*Lo que se mide se mejora*”
- 4) Mejorar fijando metas y llevando a cabo los mejoramientos planeados
- 5) Evaluar el impacto de las mejoras que se estandarizan
- 6) Documentación de procedimientos, registros e instructivos
- 7) Certificación del Sistema de Gestión de Calidad (norma ISO 9001)

3.1.

a. Diagnóstico

- Crisis socioeconómica
- Falta de respuestas efectivas
- Aumento exponencial de las causas
- Carencia de insumos



Afectación de
derechos y garantías

b. Desprestigio del Poder Judicial

- Falta de independencia
- Inoperancia
- Inseguridad jurídica y lentitud

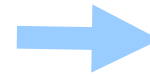


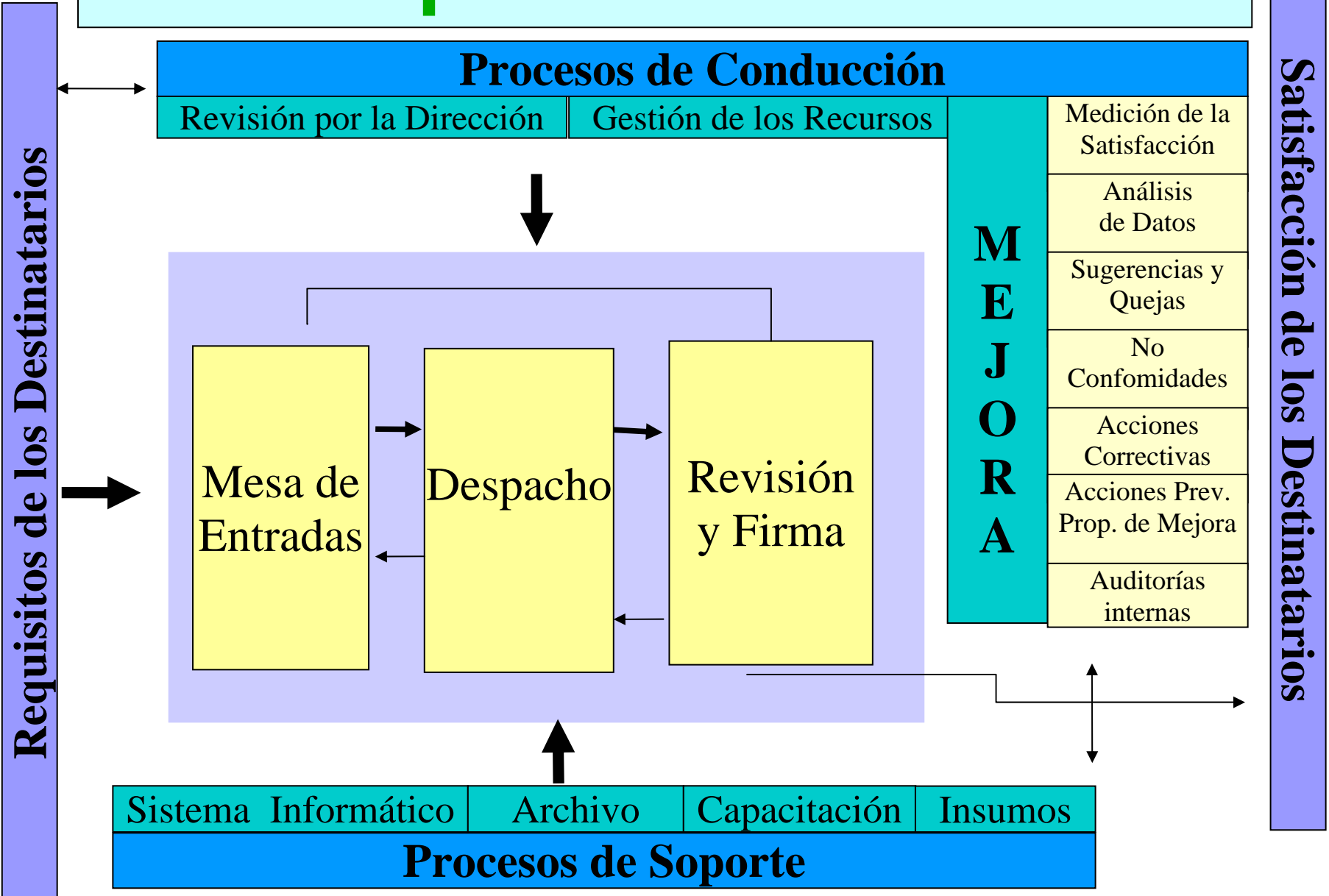
Imagen Laberíntica

Los datos cuantitativos se desarrollan en los anexos que se acompañan a esta presentación

**Cantidad de personas involucradas en la experiencia según
lugar geográfico y número de oficinas**

<u>Lugar geográfico</u>	<u>Cantidad de oficinas</u>	<u>Cantidad de personas involucradas</u>
Ciudad de Buenos Aires	15	278
Provincia de Buenos Aires	3	52
Provincia de Tucumán	3	26
Provincia de Chaco	4	72
Provincia de Misiones	1	12
Provincia de San Luis	3	34

Mapa de Procesos



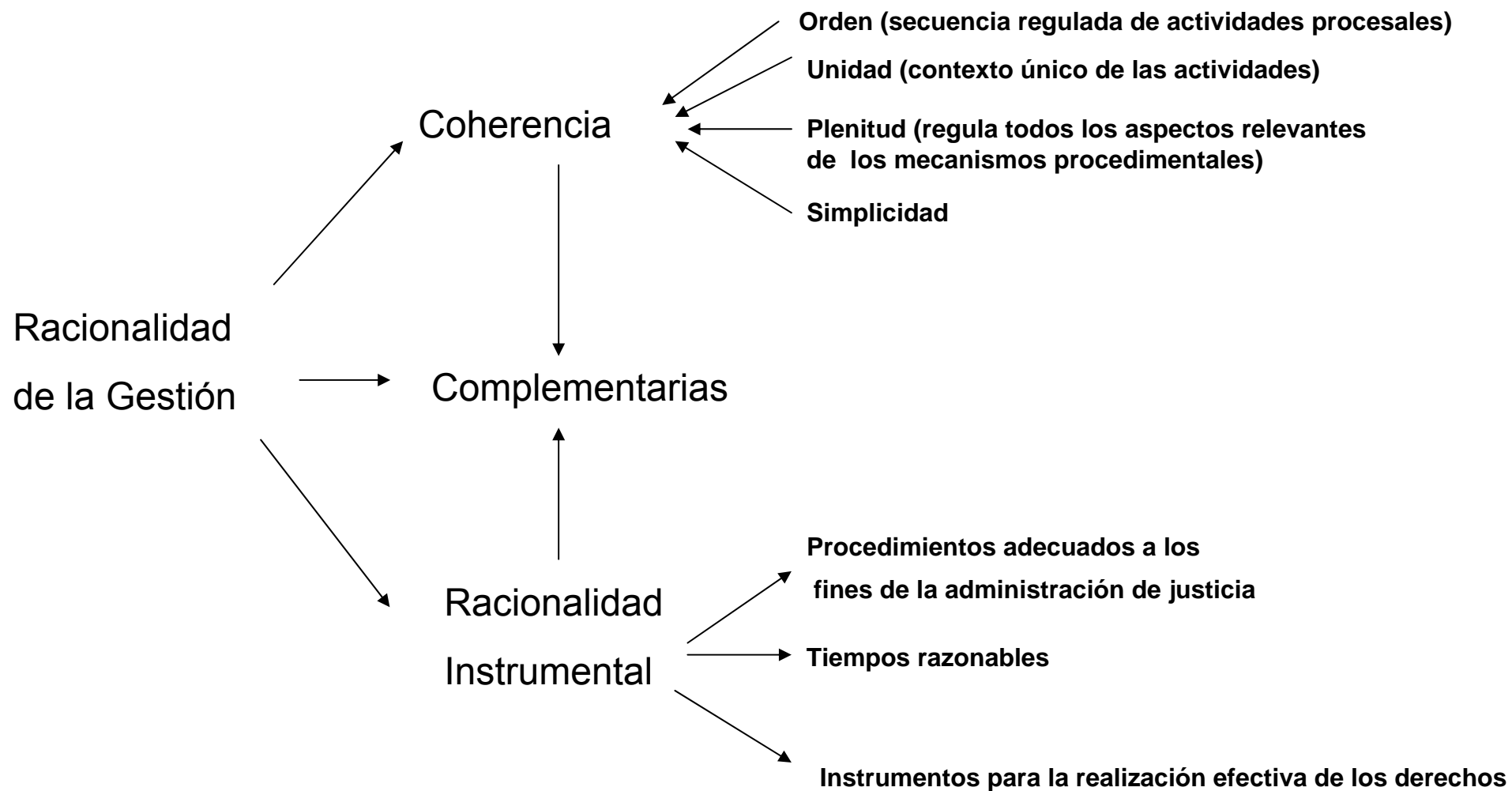
Propuesta

- Enseñar nuevas técnicas en el lugar de trabajo
- Motivación en el lugar de trabajo
- Participación de todos los miembros del grupo, incluido el juez
- Aplicación de técnicas para fomentar un sistema de interacción entre todos los miembros del grupo
- Sondear la opinión de los destinatarios para evaluar si se cumplieron las metas y, en caso contrario, reemplazar las estrategias

Construcción de un método

- Encuentro transdisciplinario
- Creación colectiva del saber
- Formulación de un Programa de Sistema de Gestión Social de Calidad en la Justicia
- Creación de núcleos judiciales de calidad
- Promover investigaciones y estudios

BENEFICIOS DE LA GESTIÓN SOCIAL DE CALIDAD



CAMBIOS POR LA CERTIFICACIÓN

ANTES	CARACTERÍSTICA	DESPUES
Inexistente, tácita o adoptada mecánicamente	Política-objetivos	Reflexión de la dirección Difusión y entendimiento por todos
Organigrama inexistente	Definición de responsabilidades	Organigrama, responsabilidades definidas, se explicitan conflictos
No hay o tiene poca llegada	Responsable de la calidad	Responde al primer nivel
Escasa o inexistente	Documentación de los procedimientos	Completa en lo que afecta a la calidad
Las instrucciones de trabajo son aleatorias	Transparencia en los procesos y sus resultados	Completa en todo lo que afecta al Sistema ISO 9001
Las mediciones son rutinarias, incompletas (nulas en servicios) Se desconoce la incertidumbre Limitadas calibraciones	Mediciones	Se miden todos los requisitos especificados, se conoce la incertidumbre y se cuenta con confirmación metrológica
No llegan a la Dirección No hay seguimiento	Reclamos de clientes Quejas No conformidades	Tratamiento, seguimiento, orientación a conocer y satisfacer al cliente
Aleatoria	Búsqueda de la mejora	Establecida en procedimiento de acciones correctivas y preventivas y en la revisión del sistema por la Dirección
Estacionaria	Relación. Comunicación, involucramiento	Reuniones periódicas, trabajo grupal, mayor comunicación horizontal
Informal o inexistente	Uso de herramientas estadísticas	Siempre que sea necesario Nuevas aplicaciones y técnicas
Escasa/Desordenada	Capacitación y formación	Incremento de las horas hombre y nuevas metodologías