

2

PROYECTO DE GESTION INTEGRAL EN DEFENSORIAS CIVILES, COMERCIALES,
LABORALES Y DE FAMILIA DE LA CIUDAD DE POSADAS

INTEGRANTES:

Dr. Cristian Marcelo Benítez

Dra. Paola Vitores

Ing. Roberto Rojas

Ing. Marcelo Delgado

OBJETIVO:

El presente proyecto, tiene como finalidad implementar en el ámbito de la Mesa de Entrada Única de las Defensorías Civil, Comercial, Laboral y de Familia N° 3, 4, 5 y 6 de la ciudad de Posadas el Sistema de Gestión de Expedientes Digitales SIGED.

ANTECEDENTES:

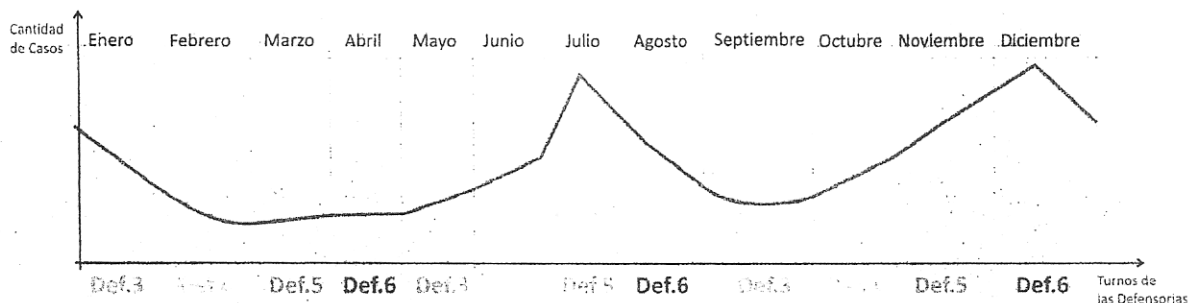
Conforme al relevamiento realizado, al organigrama y al Reglamento del Poder Judicial , estas Dependencias Judiciales cuentan con una Mesa de Entrada Única que se encarga de recibir las personas que; voluntariamente se acercan solicitando ayuda, o que son derivadas por la DEUT para realizar , con ayuda de un abogado patrocinante – defensor- algún trámite judicial, causa, juicio, o extra judicial –autorización de viaje ; por ejemplo, o para ver sus causas donde ya están siendo asistidos por el defensor. También esta mesa de entradas recibe todos los expedientes que viene en vista, para notificación y/o para dar intervención a los defensores, Ellos son remitidos desde juzgados civiles, familia, laborales y penales, por la representación que ejercen los defensores en forma promiscua, por incapaces, ausentes, o patrocinantes y luego deben devolver los expedientes al juzgado de origen con la notificación o dictamen, o con asiento de la Cámara Gesell, etc.

También existe la DEUT, DEPARTAMENTO DE ENTRADA UNICA DE LA DEFENSORIAS, que no solo abarca a las defensorías 3, 4, 5 y 6 sino también a la 7 –Villa Cabello- y la 8 Garupa, y en un futuro a la 9 -Itaembe Mini-, este departamento es un canal de ingreso que recepta las necesidades de los usuarios del servicio justicia en cuanto a la asistencia que brindan las defensorías. Sus funciones están detalladas en las Acordadas N°38/08 y N°04/09. Este departamento trata de alivianar el peso de del trabajo a las Defensorías y **son quienes sortean los casos que ingresaran a las defensorías 3, 4, 5, 6 de Posadas**. Se debe tener en cuenta que la 8 y 9 están de turno permanente todo el año y allí entran todos los casos donde el denunciante, o quien quiera hacer trámites tiene domicilio en Garupa o Villa Cabello, respectivamente. El sorteo que se realiza en este Departamento, relacionado en cuanto al ingreso de causa a las defensorías de Posadas, que atienden a la mayor demanda de la población, no ha evidenciado un equilibrio estable en su distribución, ya que por los libros de registro se ha observado que el mayor ingreso de causas se producen en la Defensorías N° 4 y N°5. Ante ello, y con el fin de dotar de celeridad, calidad y equilibrio en la distribución de las causas, se propone que dicha distribución se realice a través de un sistema de “balanceo de carga

de expedientes" y que el mismo sea realizado y digitalizado el por el sistema informático para lograr el equilibrio buscado y por ende no tener como resultado Defensorías sobrecargadas en comparación a sus pares.

Debería considerarse también que todo sistema debe estar conectado con las Defensorías de Garupa y Villa Cabello ya que en aquellas causas donde ellos actúan como abogados patrocinantes; de la denunciante, las defensorías 3, 4, 5 y 6 actúan como abogados patrocinante del denunciado o como representantes promiscuos de niños, por lo tanto se deberían contar con los hardware necesarios (equipos informáticos, redes, etc.) para estas dependencias puedan estar en la red.

Se debe considerar también que durante un año calendario se producen picos de alzas y bajas en la cantidad de casos, no todo el año concurre la misma cantidad de gente, a saber, los picos (aumento de casos y de conflictividad) se producen a partir de Junio llega al punto máximo en Julio y baja en Agosto, luego el segundo pico comienza a mediados de Octubre y alcanza el punto máximo a mediados de Diciembre; a fin de Febrero comienza a bajar lentamente el número de casos ingresados y como resultados de esta tendencia nos encontramos con defensorías que están siendo sobrecargadas en estos periodos particulares con los desgastes que esto implica en la operativa de la dependencia.



Todas las Dependencias que integran esta Secretaría cuentan con equipamiento informático adecuado e interconectados en red, aptas para soportar adecuadamente la implementación del sistema que brindará soporte operacional a los nuevos procesos adoptados tendientes a optimizar la gestión de trámites y expedientes de los ciudadanos que concurren diariamente en busca de soluciones a sus diferentes problemáticas, esta información se obtuvo mediante el relevamiento de recursos informáticos disponibles actualmente en las dependencias por medio de la Secretaría Técnica Informática.

El Sistema de Gestión de Expedientes Digitales SIGED, ha sido adoptado como la plataforma tecnológica que brinda soporte a la gestión de todos los actores sean internos al Poder Judicial o externos, auxiliares de Justicia y otro organismos gubernamentales como Registro de las Personas, Policía, etc. que intervienen en el proceso Judicial; aprobado por el Alto Cuerpo y traducido a un plan estratégico de implementación de corto, mediano y largo plazo, y transversal a todas las Dependencias Judiciales.

SIGED se encuentra implementado en todos los Juzgados de Familia, Correccionales y de Menores, de Instrucción, Justicia de Paz y en proceso de implementación en el ámbito de la Secretaría General de Acceso a Justicia dependiente de la Procuración.

NECESIDAD DE INTERCONEXION

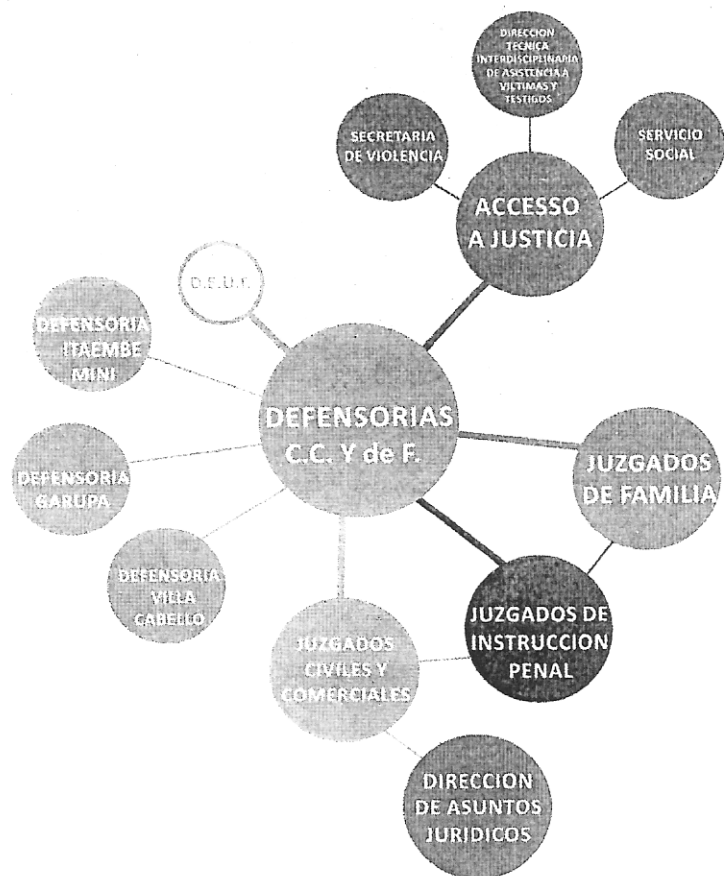
Se debe interconectar datos entre la DEUT, que deriva gente a la Defensorías, a las Defensorías con la DEUT, a las Defensorías con los Juzgados de Familias, a las Defensorías con los Juzgados de Instrucción y a la Defensorías con la Secretaria de Violencia, entendiéndose que además es de suma importancia también estar conectado con la Secretaria de Acceso a Justicia y las dependencias a su cargo.

El sistema busca evitar que se dupliquen causas por el mismo tema, entre las mismas personas, principalmente en los casos de violencia.

La violencia perdura en el tiempo y en cada acto del violento viene la víctima y realiza la denuncia y así nos encontramos que en un año tiene 3 o 4 expedientes de violencia iniciados, esta situación es corregida luego por los Juzgados de Familia pero si en el ámbito de las Defensorías se pudiera tener un sistema integrado y las mismas estuvieran a la vez conectadas con la DEUT, las personas que son derivadas a las defensorías por esta oficina recomendarían a sus usuarios ampliar las denuncias y no formular una denuncia nueva.

Igual se entiende que es responsabilidad de la Secretaria de Violencia controlar si ya existe causa abierta en esta situación antes mencionada, pero sin la interconexión informática se hace más difícil.

Aquí es muy importante que la Secretaria de Violencia trabaje con el sistema y tenga acceso a todas las causas de familia para evitar que esto suceda.



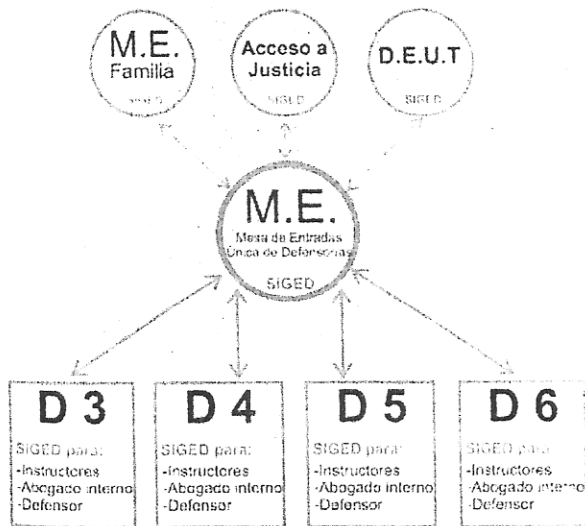
LAS PROPUESTAS DE IMPLEMENTACION Y SUS ESQUEMAS REPRESENTATIVOS

Esquema 1- Implementación del SIGED en la Mesa de Entradas General actual de dichas Defensorías, quedando constituido como Mesa de Entradas Única.

Esquema 2- Implementación del SIGED en la Mesa de Entradas General actual de dichas Defensorías, quedando constituido como Mesa de Entradas Única integrado a un módulo balanceador de carga de expedientes y/o trámites con el objetivo de distribuir equitativamente la carga de trabajo asignada a cada Secretaría, operando con una lógica de distribución y asignación similar a la que se encuentra operativa en la MEUI.

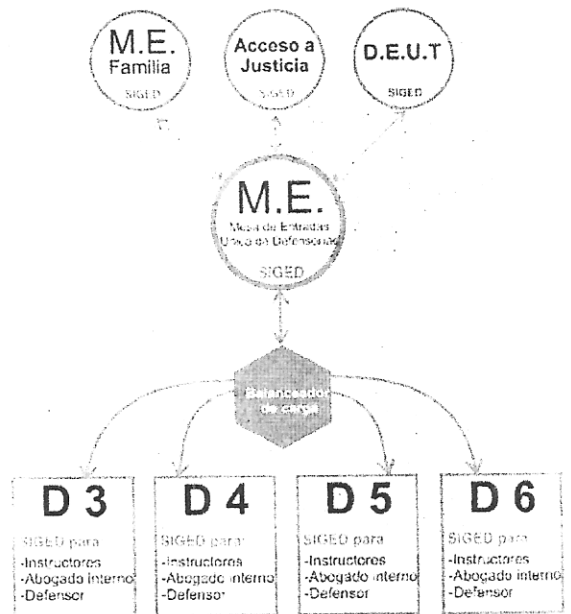
Esquema 3- Implementación del SIGED en la Mesa de Entradas General actual de dichas Defensorías y la creación de pseudo Mesas de entradas por Defensoría.

ESQUEMA 1



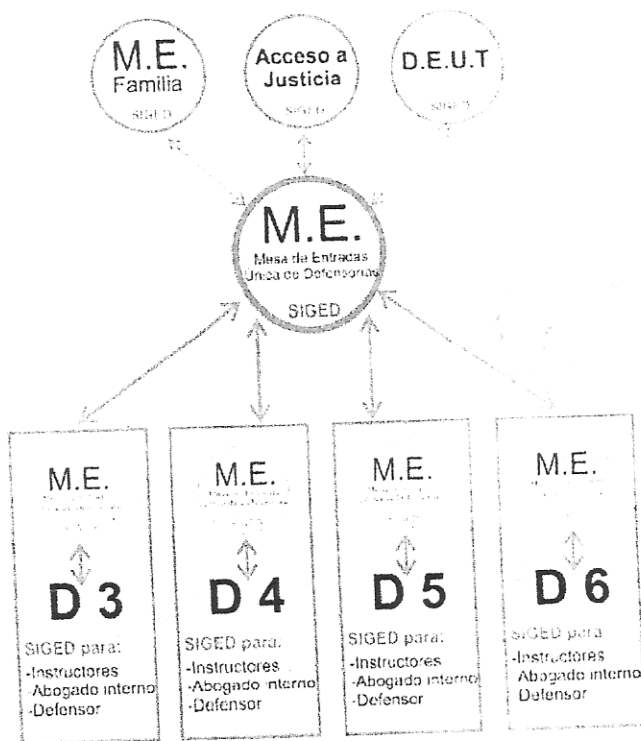
TURNOS MENSUALES

ESQUEMA 2



TURNOS PERMANENTES

ESQUEMA 3



TURNOS MENSUALES

VENTAJAS Y POSIBLES DESVENTAJAS EN LA IMPLEMENTACION DE LOS ESQUEMAS DE CONEXIÓN PROPUESTOS.

Ventajas comunes a todos los esquemas propuestos

V1 -Redefinición de procesos operativos y administrativos

V2 -Seguimiento y control del expediente, operador y carga de trabajo

(Gerenciamiento por parte del defensor a sus subordinados)

V3 -Generación de Estadísticas en tiempo real, adecuadas para medir la gestión de la Mesa de Entrada, de cada Defensoría, procedencia, etc.

V4 -Trazabilidad del expediente

Ventajas particulares por esquemas

ESQUEMA 1

V1- Distribución simple de Expedientes a la Defensoría de turno, donde la Mesa de Entrada sabrá a quien enviar según la tipología del caso de que se trate.

V2- Mesa de Entrada tendrá la información de expedientes y la asignación de los mismos por Defensoría.

V3- Las comunicaciones con otras dependencias externas serán más directas que el caso ESQUEMA 3.

D1- La dependencia no tiene la misma posibilidad del manejo interno del expediente y de casos, en comparación al esquema 3 por ejemplo donde las Pseudo Mesas de Entradas dentro de las dependencias ayudarían a la asignación y administración de los casos (distribución, seguimiento interno, estudio de indicadores, gerenciamiento por parte del responsable de la dependencia)

ESQUEMA 2

V1- Balanceo de carga de trabajo.

V2- Distribución de Expediente inteligente (Algoritmo de distribución según las representaciones que vayan tomando las Defensorías).

V3- Turnos permanentes que generen producción y distribución **continua** en resoluciones de expedientes, abandonando la producción por **lotes** (almacenamiento de expedientes para procesarlos en lotes de trabajo) generados por turnos mensuales.

D1- Posible descontento del personal por pasar de un turno mensual a un turno permanente anual (Principalmente los Defensores).

D2- Aspectos legales de organización interna, modificación de reglamentos y/o normativas internas y/o externas.

ESQUEMA 3

V1- Gestión interna de expedientes y distribución según tipología de casos, ayudando al control interno y permitiendo detectar cantidad y tipos de problemáticas que tornan deficiente el tratamiento de la causa y por ende del servicio.

V2- Gerenciamiento del Defensor relacionado a la carga de trabajo por personal, recursos y tiempos.

Permitirá la evaluación de los recursos humanos, lo cual podrá guiar que tipo de capacitación necesitan.

V3- Seguimiento y control.

V4- Tipificación de las causas más representativas, dimensionando las necesidades de los recursos a ser utilizados en los procesos principales.

V5- Trazabilidad del expediente, es decir saber dónde está y en qué estadio se encuentra, independizando la búsqueda por dependencia.

D1- Para comunicarse la dependencia con las demás dependencias internas o externas que tengan SIGED deberán pasar digitalmente por la Mesa de Entradas Única de las Defensorías.

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN- FASES:

8

Fase I:

- 1- Relevamiento del parque tecnológico actual, software (sistemas operativos), hardware (impresoras, scanner), instalación y estado actual de las redes, conexión a internet.
- 2- Definición de usuarios y niveles de visualización en el SIGED.
- 3- Relevamiento de los procedimientos más representativos en cantidad o tipología que connote urgencias específicas.

Fase II:

- 1- Instalación del sistema SIGED en las computadoras existentes.
- 2- Capacitación y seguimiento in-situ sobre el SIGED.
- 3- Puesta a prueba para la detección de posibles mejoras, párelo al funcionamiento actual.

Fase III:

- 1- Retroalimentación de las necesidades específicas para el rediseño en el sistema (reprogramación con los agregados específicos en procesos específicos representativos)
- 2- Capacitación en la producción de informes estadísticos.

REFLEXION OPERATIVA FINAL – VISION DEL CAMBIO

El sistema en las defensorías es necesario para poder ver cuando ingresa una causa a la Mesa de Entrada, y desde allí, indicar en el sistema el motivo de pase (tramite) que deberá completarse en tal o cual Defensoría para continuar así el proceso y poder ir trazando el camino que el expediente y las actuaciones van transitando.

¿El pase fue para realizar un dictamen?

En el momento que es recibido el expediente empiezan a correr los tiempos o plazos legales, en este caso con un plazo de "X" de días para realizar tales procedimientos para llegar a la solución del pedido, o en el caso de que fuera para notificación su respectivo plazo "Y". Entendiendo por lo tanto que hay un plazo procesal para cada tramite especial se verifica la necesidad de que quede registrado el momento en que ingresa el caso y a que agente va destinado dicho expediente (responsable), para evidenciar los tiempos y así analizar la eficacia del trámite inicial y tender hacia la eficiencia.

Luego este agente una vez realizado sus aportes y diseñado la solución en la tarea administrativa, legal o técnica debe pasar el expediente a la Defensora para el control pertinente y su posterior firma, en caso de que estuviera correctamente realizado y así continuar el proceso, y a partir de esto la Mesa de Entradas realizaría las gestiones para devolver el expediente al Juzgado iniciador en este caso.

Es realmente necesario que exista el sistema de gestión de expedientes en las defensorías porque de lo contrario se pierde la trazabilidad del mismo, no se puede medir si se cumplen o no los plazos procesales e impide relevar cuáles son las problemáticas que afectan al tratamiento de cada grupo de casos y desde ese lugar poder proponer las mejoras administrativas específicas.

Asimismo la mesa de entradas de las defensorías debe contar con un **registro digital donde quede asentado las personas que vienen día a día para ser atendidas**, poder registrar su nombre y apellido, la causa que quiere ver, poder informarle el defensor que le asiste o el empleado que lo atiende, y en el caso de que sea un trámite nuevo designar un empleado para tal fin de la defensoría que se encuentre de turno.

La asignación del empleado a solucionar las cuestiones del usuario del servicio de justicia debe tratarse bajo una distribución justa y equilibrada pudiendo quedar registrado tal situación y pudiendo además establecer mecanismos de comunicación opcionales entre la Mesa de Entradas y las Defensorías en estas situaciones de asignación o espera del usuario a ser atendido, como por ejemplo estar conectado con un chat interno de trabajo en la tarea de dicha asignación, así en la Mesa de Entradas el operador a medida que vaya asignando se irá generando una lista de espera por empleado y el mismo podrá visualizar desde su despacho y manejar los tiempos en función de la lista de espera de las personas a atender. Este es un tema muy importante porque se ha detectado que dicha asignación no es equilibrada y además no existe un método de asignación establecido, con la contraparte de que los registros analógicos que se van generando respecto a este tema (libros de asignaciones de Mesa de entradas), no ayudan al control y distribución equitativa. Por lo tanto poder trabajar en la gestión de turnos para la atención, la comunicación a los usuarios que esperan ser atendidos y todo lo que ello conlleva a este tema, es de gran importancia en el día a día en la satisfacción del usuario del servicio de justicia.