

REGLAMENTO DEL BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN DEL PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA¹

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Fundamentación

Los nuevos canales de información y comunicación abiertos por la tecnología constituyen una herramienta estratégica para transparentar los logros alcanzados por los diversos organismos de los poderes judiciales, promover el desarrollo de mejoras en la gestión judicial, así como replicar prácticas exitosas.

La experiencia recogida en los últimos años por la Oficina de Gestión Estratégica y Calidad del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba, en contacto permanente con organismos de distintos fueros y sedes judiciales provinciales, como del país y el extranjero, ha posibilitado conocer e intercambiar una multiplicidad de experiencias de mejora de la gestión, factibles de ser compartidas y replicadas.

Ello considerando que en el marco de las funciones del CGEE se encuentran:

- “Arraigar una cultura de la mejora continua de los procesos y personas, fomentando cambios de paradigmas organizacionales capaces de adecuarse a las necesidades actuales del servicio judicial.

¹ Esta reglamentación se sustenta sobre los antecedentes y experiencia del Proyecto de Reglamentación de Buenas Prácticas de la Corte Superior de Justicia de la Libertad del Poder Judicial del Perú; las normativas y acuerdos de Buenas Prácticas del Poder Judicial de Costa Rica y el Reglamento del Banco de Buenas Prácticas del Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires.

- Relevar los resultados en la implementación de ‘buenas prácticas judiciales’ a fin de procurar su seguimiento, evaluación y estudio de viabilidad para ser replicadas.”

En definitiva, la creación del Banco de Buenas Prácticas busca reconocer los desafiantes esfuerzos dados en la labor de la Justicia de Córdoba rumbo a la excelencia, bajo la implementación de herramientas de gestión de calidad en la función pública judicial. Su objetivo es apoyar la modernización, accesibilidad, innovación, agilización del tiempo de respuesta, accesibilidad, satisfacción laboral, mejora del servicio y del vínculo con los usuarios internos y externos. Se instrumenta en un sitio web institucional a fin de sistematizarlas, facilitar una amplia y transparente difusión, así como fomentar su implementación en distintos espacios de la Justicia.

Artículo 2. Objetivo general y específicos del Banco de Buenas Prácticas

General:

Reconocer, fomentar y difundir las prácticas, acciones y experiencias valiosas de gestión -como también las iniciativas novedosas- de organismos jurisdiccionales, fiscales, de defensa y administrativos de la Justicia de la provincia de Córdoba, que merecen destacarse por su potencial para generar un impacto tangible en la mejora del sistema y ser replicadas por otros.

Específicos:

- Impulsar una nueva forma de generación de conocimiento y aprendizaje a partir del intercambio de información práctica de experiencias de trabajo validadas a nivel institucional.
- Motivar la innovación y mejora continua en la Justicia.
- Fomentar la cultura institucional alineada a la misión constitucional.
- Fortalecer los valores de efectividad, eficacia y eficiencia en la labor.
- Colocar el eje en el servicio desde un enfoque central en el usuario o destinatario.
- Incorporar la “gestión por resultados” como base para la toma de decisiones en los organismos judiciales.
- Promover la sustentabilidad del trabajo, guiada bajo parámetros de transparencia y rendición de cuentas en la labor de la Justicia (en compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas: ODS 16+)

Artículo 3. Definición de Buena Práctica (BP)

A los fines de su validación institucional, se entenderá por “buena práctica” (BP) cualquier experiencia o actividad creativa e innovadora de gestión llevada a cabo por organismos jurisdiccionales, fiscales, de defensa y administrativos, que pueda destacarse por su potencial para generar un impacto tangible de mejora en el sistema y ser replicada por otros.

Artículo 4: Fases o niveles de las Buenas Prácticas

1º) Fase de diagnóstico y diseño: iniciativas o proyectos validados por su potencial para convertirse en una BP aunque aún no se encuentran implementados.

2º) Fase de implementación y desarrollo: prácticas, acciones y experiencias implementadas, con ejecución y desarrollo vigente en la práctica de los organismos.

3º) Fase de monitoreo y evaluación de impacto: transcurrido determinado tiempo de la implementación (definido por el CGEE acorde a la práctica, acción o experiencia a validar) se realizará una evaluación de impacto de los resultados de la BP desarrollada. Ello, sobre la base del monitoreo a los indicadores realizado sistemáticamente por el organismo.

Artículo 5: Beneficiarios

a) El Poder Judicial de la provincia de Córdoba, pues el Banco de BP enaltece la búsqueda de parámetros para la mejora continua y fortalece una cultura institucional de transparencia, acceso a la información y gestión por resultados, con impacto directo en la calidad del servicio.

b) Magistrados, funcionarios y empleados, dado que podrán considerar las BP a nivel individual como organizacional a fin de compartir, promover, replicar o adaptar prácticas y experiencias de otros organismos jurisdiccionales, fiscales, de defensa y administrativos, para la mejora de su labor y consecuente satisfacción laboral. Se fomenta el trabajo en equipo y en red con organismos bajo similares parámetros de trabajo, logrando una mayor motivación e identificación institucional.

- c) Operadores judiciales externos (abogados, peritos, martilleros, etc.) quienes tienen un contacto directo con el servicio judicial verán favorecida su propia labor sobre la base de la certidumbre en la gestión de los procesos de trabajo y enlace con los usuarios. Su experiencia y percepción serán consideradas para evaluar el impacto de las BP implementadas.
- d) La sociedad en general, pues la finalidad de las BP es fomentar una labor judicial de calidad que impacte en los destinatarios actuales o eventuales del sistema de justicia, sobre cuya legitimidad se erige este servicio del Estado para resolver conflictos y reafirmar derechos.
- e) Otros poderes judiciales del país o el extranjero, pues el Banco será un valioso insumo de ideas y experiencias de gestión para compartir en red.

Artículo 6. Autoridad de aplicación

La Oficina de Gestión Estratégica y Calidad (TSJ) y su Comisión Consultiva serán responsables de la identificación, validación, registro y publicación de las acciones y experiencias en el “Banco de Buenas Prácticas” en el sitio web institucional del Poder Judicial de Córdoba.

Artículo 7: Alcance

Este Reglamento será aplicable a todas las dependencias, oficinas y organismos jurisdiccionales, fiscales, de defensa y administrativos del Poder Judicial de la provincia de Córdoba, que soliciten registrar acciones y experiencias de gestión judicial en el Banco de Buenas Prácticas.

Asimismo, se hará extensivo a quienes aspiren difundir proyectos o iniciativas de mejora para el Poder Judicial de Córdoba aún no implementados, aunque diagnosticando y delineando su factibilidad para ser incorporados.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Artículo 8. Ficha de Buenas Prácticas

Las postulaciones de Buenas Prácticas deberán presentarse en formato digital a través de la Ficha de Buenas Prácticas y enviada por mail al CGEE, completando los datos allí solicitados para su evaluación y eventual publicación en el Banco.

Artículo 9. Datos requeridos

- **Identificación del organismo judicial (o grupos de organismos) que la proponen.**
- **Título, palabras claves y síntesis explicativa:** que permita considerar con claridad la relevancia de la BP propuesta y la temática judicial en la que impacta.
- **Diagnóstico:** descripción de la situación inicial que sirva de base para formular la propuesta de mejora.
- **Trazabilidad:** secuencia de acciones necesarias para implementar la BP o bien detalle de las actividades que incluye la BP implementada. Puede además delinearse gráficamente a través de un flujograma.
- **Duración estimada de la implementación:** tiempo les ha llevado desarrollar y poner en marcha la BP (o que estiman les llevará, en caso de hallarse en la fase anterior).
- **Impacto de mejora deseado:** logros que la BP pretende alcanzar.

- **Beneficiarios** específicos en quienes impactará positivamente la BP.
- **Indicadores**, a fin de efectuar un seguimiento permanente y evaluar los resultados obtenidos, evidenciados a través de registros u otras herramientas.
- **Logros evidenciados**, en caso de hallarse en fase de implementación o de monitoreo y evaluación;
- **Espacios donde resultaría posible replicar la BP.**
- **Benchmark**, para indicar si la BP tuvo en cuenta algún modelo, experiencia o idea aplicada por otro organismo o institución.
- La Ficha de BP asimismo se complementará con **documentos adjuntos**, que permitan visibilizar específicamente la práctica propuesta y su alcance (Ej.: protocolos de trabajo; modelos de decretos u otras resoluciones, etc.);

Artículo 10. Criterios de validación

Para admitir la incorporación al Banco de una “Buena Práctica” o una “Iniciativa de Mejora”, el CGEE y su Comisión Consultiva evaluarán la propuesta receptada, analizando en qué medida posee las siguientes características:

- a) **Innovadora**, con soluciones nuevas o creativas. Que considere acciones que vayan más allá del cumplimiento de una obligación legal o labores propias de la función del organismo.
- b) **Efectiva**, con impacto positivo y concreto de mejora. Orientada a optimizar una tarea o solucionar una dificultad relevante en la gestión y el servicio judicial.
- c) **Simple**, de fácil implementación.

- d) **Sostenible**, capaz de mantenerse en el tiempo y producir efectos duraderos.
- e) **Replicable**, sirviendo como modelo para implementar o adaptar por otros.
- f) **Comunicable**, posible de explicarse fácilmente, en cuanto a la necesidad que la genera como al impacto que produce o produciría su implementación.

Asimismo se considerará específicamente la incidencia en los siguientes ejes de gestión:

- g) **Eficiencia**: con un aprovechamiento de los recursos disponibles. Análisis de costo-beneficio.
- h) **Satisfacción del usuario del servicio**: beneficiarios directos e indirectos.
- i) **Satisfacción laboral interna**: pues la mejora en los procesos de labor optimiza el bienestar en el trabajo y genera compromiso en el equipo para sostener la BP.
- j) **Alcance social**: posibilidad de impacto en la sociedad en general.

Artículo 11. Observación directa o solicitud de datos específicos

A fines de comprender la magnitud de la BP o iniciativa propuesta, el CGEE y/o su Comisión Consultiva pueden considerar necesario vivenciar su implementación asistiendo al organismo o bien solicitando la incorporación de mayor información.

Artículo 12. Proceso evaluativo de la BP

La propuesta de BP presentada por un organismo será analizada y evaluada mediante el otorgamiento de un puntaje que considerará el nivel alcanzado respecto de cada una de las características necesarias para integrar el Banco, como al grado de incidencia en cada uno de los ejes de gestión: en sendos casos, acorde al artículo anterior.

El CGEE realizará una devolución al organismo en todos los casos; incluso a fines de solicitar la reformulación o especificación de algún apartado de la Ficha de BP.

Artículo 13. Registro de la BP

Una vez que la propuesta es admitida por la Autoridad de aplicación como Buena Práctica (en cualquiera de sus fases o niveles) se almacenará e incluirá en el “Banco de Buenas Prácticas” dentro del sitio web institucional, para su publicidad y consulta permanente, sirviendo como referencia para otros organismos.

Artículo 14. Categorías temáticas de Gestión en el Banco de BP

La sistematización de la información resguardada en el Banco requiere criterios de búsqueda que faciliten la localización de las buenas prácticas de gestión por tema.

La clasificación se asienta en los ejes centrales utilizados para ponderar la mejora en la gestión de calidad desde los modelos de referencia más reconocidos tanto a nivel nacional como internacional²:

² El Premio Edward Deming de Japón; Malcolm Baldrige (USA); el de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad Europeo (EFQM); el Premio Iberoamericano de la Calidad (IberQualitas), así como en Argentina el Premio Nacional a la Calidad en la Justicia y el Premio Nacional de Calidad al Sector Público.

- **ENFOQUE EN EL USUARIO:** criterio que contendrá todas aquellas prácticas que colocan el eje en identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios del organismo. Se tendrán especialmente en cuenta las metodologías propuestas para revelar el perfil de los usuarios, sus intereses, exigencias y nivel de satisfacción; así como también los sistemas efectivamente propuestos para dar respuesta efectiva a reclamos, quejas o sugerencias de los usuarios.

En definitiva, este apartado contendrá todas las iniciativas o prácticas que analizan y utilizan la información recogida del usuario a fin de mejorar la calidad de los productos y/o servicios brindados.

- **DESARROLLO DEL EQUIPO Y LIDERAZGO:** categoría que incluirá propuestas relativas a la organización interna de los integrantes del organismo, considerando sus competencias y roles diferenciados. Podrán visualizar el modo en que se desarrolla un liderazgo proactivo y participativo dentro del equipo, así como acciones que faciliten e involucren a todo el personal en el proceso de calidad en la gestión. Se tendrá especialmente en cuenta la participación efectiva, eficiente y eficaz del personal; iniciativas de capacitación, desarrollo de conocimiento y habilidades múltiples; medición del desempeño individual y/o grupal bajo sistemas de reconocimientos e incentivos; como también toda práctica que instaure o fomente la eficacia laboral junto a la satisfacción de los equipos de trabajo.
- **INFORMACIÓN, ANÁLISIS Y PLANIFICACIÓN:** en este apartado se incluirán todas las iniciativas de mejora o prácticas que refieran a los sistemas de información que utiliza el organismo para el análisis y la

toma de decisiones. Un sistema de datos que posibilite evidenciar el camino hacia la búsqueda de la mejora continua. Asimismo, se destacarán los procesos que faciliten o demuestren el ejercicio de la planificación estratégica como operativa dentro del organismo.

- **ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD:** en este eje se destacarán todas las acciones desarrolladas dentro de los procesos de labor para asegurar la calidad del servicio en el propio organismo como en relación con otros; así como los métodos para evaluar la efectividad y mejora continua. Se podrá identificar la trazabilidad de actividades que conforman los procesos de labor y su incidencia en el sistema judicial. También podrá deconstruirse la metodología utilizada para la detección de desvíos y sus consecuentes acciones correctivas y preventivas.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL:** aquí se resguardarán aquellas prácticas que busquen un desarrollo sustentable con impacto positivo en el entorno ambiental y/o social como en la legitimidad institucional, fortaleciendo el vínculo entre la Justicia, la ciudadanía y su contexto inmediato. Aquí, la responsabilidad social y ambiental rebasa la noción de “beneficencia” o “filantropía” (donde la acción se agota en un beneficiario directo externo) y pretende tanto identificar como evaluar su impacto en el objetivo institucional buscado (debiendo ser capaz de identificarse beneficios directos o indirectos para el propio Poder Judicial).

Artículo 15: Tipos de réplica de las BP

Réplica voluntaria. Las BP pretenden ser soluciones concretas de gestión en la Justicia, de acceso público y abierto, disponibles para ser tomadas o adaptadas para aplicarse libremente en cualquier organismo acorde a su función y utilidad.

Réplica institucionalizada. El CGEE podrá elevar al Tribunal Superior de Justicia una propuesta de implementación institucional de una buena práctica, a fin de establecer lineamientos generales de aplicación obligatoria para determinados organismos.

Artículo 16. Acreditación y distinción de las BP aprobadas

El CGEE certificará con un reconocimiento individual a quienes hayan sido parte en la elaboración y presentación de una buena práctica acreditada e incorporada al Banco.

Asimismo, se distinguirá al organismo desde el que la buena práctica haya emergido, a fin que pueda ser tomado como referencia de otros ante esa valiosa acción o experiencia de gestión implementada.