



C I R C U L A R CSJCHC19-10

Fecha:	enero 23 de 2019
Para:	Magistrados de las Corporaciones Judiciales y Jueces del Distrito Judicial de Quibdó y Administrativo del Chocó
De:	Presidencia del Consejo Seccional de la Judicatura del Chocó
Asunto:	“Recomendaciones de buenas prácticas para la vigencia 2019”

Cordial saludo,

De manera atenta me dirijo a ustedes con el fin de presentar una serie de recomendaciones y buenas prácticas de organización del trabajo al interior de los diferentes despachos de las Corporaciones Judiciales y Juzgados de nuestro Distrito, propendiendo con ello coadyuvar en el logro de una mejora significativa en la prestación del servicio de justicia en la búsqueda de una respuesta oportuna a la demanda de justicia y la satisfacción del ciudadano.

Las buenas prácticas que queremos socializar, en su mayoría están contenidas en el Módulo “**Juez Director del Despacho**” de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” del Consejo Superior de la Judicatura, texto que explica la manera de estructurar la gestión integral del despacho a través de acciones positivas de los nominadores, entre otras, a través de las siguientes actividades:

1. El Nominador debe afrontar progresivamente las áreas de gestión integral y su responsabilidad como juez director del despacho.

Para materializar esta tarea, el Módulo “Juez Director del Despacho” recomienda que el nominador enfrente sus quehaceres como un desafío permanente hacia la calidad y la oportunidad del servicio fundamental de justicia, afrontando tal labor desde la concepción de la rama judicial como un todo superior a cada uno de los despachos que la componen, **apropiando en primer lugar lo que se haya logrado construir como mejores prácticas, utilizando el coaching como método para implantarlas y estructurando la cadena de valor del despacho en función del usuario del sistema de justicia.**

2. **El Juez debe planear de manera sencilla y práctica la gestión por realizar, haciendo seguimiento a su avance y desempeño de su equipo de trabajo.**

Para realizar estas labores, el referido Módulo recomienda que los jueces deben dibujar y dar prioridad a aquellos elementos estratégicos y tácticos que en mayor medida impactan la efectividad de la labor en su despacho.

Con el fin de hacer una buena planeación, es recomendable utilizar el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos de los sistemas de gestión de la calidad, que están siendo incorporados a todas las áreas Administrativas de la Rama Judicial como el Consejo Superior de la Judicatura y sus Seccionales, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y sus Seccionales y en centenares de despachos judiciales y corporaciones judiciales nacionales y seccionales, a través de

los instrumentos entregados por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, cuya gráfica y elementos son los siguientes:



Según ha demostrado el ICONTEC en los procesos de capacitación dirigidos a despachos judiciales y dependencias administrativas, el enfoque por procesos permite planificar a través de la interrelación de los procesos, en el entendido que todos o la mayoría de ellos se encuentran debidamente interrelacionados; a su vez, el ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos adecuadamente gestionados y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

La norma ISO 9001-2015 ha incluido que la planeación y el pensamiento estén basados en riesgos, lo cual permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos, minimizando los efectos negativos y maximizando el uso de las oportunidades a medida que surjan.

Así las cosas, es recomendable que los servidores judiciales de nuestro Distrito, no solamente planeen las actividades que ordinariamente desarrollan, sino que se concentren especialmente en los múltiples **riesgos** que pueden materializarse por falta de controles adecuados y que podrían traer no solo consecuencias negativas para los usuarios del servicio, sino para los mismos funcionarios y empleados, en razón a las acciones penales, disciplinarias o fiscales que podrían resultar, por ejemplo:

- a) por el cobro irregular de títulos judiciales derivado de un indebido control o falta de conciliación de sus cuentas y a raíz de la falta de reporte de títulos judiciales prescritos o en condición especial.
- b) por la pérdida o extravío de los expedientes judiciales como consecuencia de una indebida gestión documental en el despacho.
- c) por el vencimiento de términos judiciales a causa de un indebido o inexistente registro y control de la información a través del sistema de información Justicia XXI.
- d) por la pérdida o destrucción de títulos valores o títulos ejecutivos como consecuencia de una indebida gestión documental de los expedientes en el despacho.
- e) por el indebido o exiguo seguimiento y control del personal a cargo.

- f) por tomar decisiones laborales administrativas de uno o varios servidores judiciales quebrantando las normas que regulan la carrera judicial.
- g) por las demandas de repetición en aquellos casos donde se condene a pagar indemnizaciones a la Nación – Rama Judicial – Consejo Superior de la Judicatura-derivadas de una privación injusta de la libertad o por la toma de decisiones sobre personas o bienes por fuera de las normas que regulan el procedimiento respectivo.
- h) por la pérdida de bienes muebles, equipos y devolutivos por una indebida gestión de los inventarios.
- i) por la presencia de enfermedades y accidentes de origen laboral debido a la falta de promoción y participación en la formación y en actividades de seguridad y salud en el trabajo.
- j) por la pérdida de documentos y archivos digitales a causa de una indebida gestión tecnológica y de la información.
- k) por la presencia de errores estadísticos del despacho derivados de la inoportunidad o inexactitud en el registro de la información en el sistema de estadísticas judiciales SIERJU.
- l) por los errores en la toma de decisiones debido a la falta de promoción y participación en los procesos de formación y capacitación, etc.

Por consiguiente, se recomienda que al principio del presente año, se realice una reunión entre los respectivos nominadores y sus equipos de trabajo, en la cual se planeen detalladamente las labores del año, utilizando el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos.

Para tal efecto, a continuación presentamos las definiciones de los elementos que hacen parte del ciclo PHVA, las cuales han sido tomadas de las ilustraciones que sobre esta materia ha realizado el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC:

a. **Planificar:**

- **Establecer los objetivos que se quiere alcanzar;** por ejemplo: *“Objetivo 1: que la cuenta de depósitos judiciales del despacho permanezca conciliada”*
- **Establecer los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización;** por ejemplo: *“Recursos para el Objetivo 1: a) **Talento Humano:** hacer uso adecuado del Portal Web Transaccional del Banco Agrario de Colombia y realizar capacitaciones permanentes para el manejo del mismo. b) **Recursos Tecnológicos e Internet:** tanto el juez como su secretario mantendrán en secreto sus claves del Portal Web Transaccional. c) **Expediente Judicial y Justicia XXI:** para el pago de los títulos el secretario y el juez conjuntamente realizarán un análisis detallado del expediente y verificarán la identidad del beneficiario. d) **Expediente Judicial y Justicia XXI:** Todas las transacciones relacionadas con títulos judiciales quedarán consignadas en el expediente judicial y en el Sistema de Información Judicial “Justicia XXI”, e) **Extractos***

bancarios, movimientos de las cuentas del juzgado y Justicia XXI: el secretario del juzgado verificará y conciliará permanentemente el extracto del Banco Agrario y los movimientos de las cuentas... etc”

- **Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;** por ejemplo: **Riesgos en el manejo de títulos:** a) que el funcionario y el secretario no manejen adecuadamente el Portal Web Transaccional o que no hubieran recibido capacitación, b) que se divulguen las claves del portal web transaccional, c) que se efectúe el pago de un título judicial sin el estudio riguroso del expediente y sin verificar la identidad del beneficiario, d) que algunas o todas las transacciones relacionadas con títulos judiciales no queden debidamente consignadas en el expediente judicial y en el Sistema de Información Judicial “Justicia XXI”; e) que no se concilie permanentemente la cuenta de depósitos judiciales del despacho, contrastando la información del extracto del Banco Agrario y los movimientos de las cuentas del juzgado... etc”. **Oportunidades en el manejo de títulos:** a) fortalecer la capacitación del equipo del despacho para el manejo y consulta del portal Web Transaccional, b) discreción y reserva en la información de las claves, c) elaborar listas de chequeo y garantizar su diligenciamiento para el correcto pago de títulos judiciales, d) consignar en el expediente y en el software “Justicia XXI” todas las transacciones de títulos judiciales del despacho, e) verificar la conciliación permanente de la cuenta de depósitos judiciales e identificar y gestionar oportunamente las diferencias... etc.
- b. **Hacer:** Quiere decir que el juzgado debe implementar lo planeado, para lo cual deberá **determinar y proporcionar los recursos** necesarios para su ejecución. En este aspecto es fundamental definir el talento humano que realizará la labor, el tiempo en el cual la realizará, la infraestructura física y tecnológica, el conocimiento o “saberes” de quienes realizarán la tarea.
- c. **Verificar:** Este es un paso fundamental que consiste en hacer seguimiento y medición de los procesos, productos y servicios resultantes de la labor desarrollada y previamente planeada, para lo cual es indispensable que el nominador mantenga informado del cumplimiento de la labor y de aquellas situaciones sub estándar o productos deficientes, tales como autos o sentencias con errores o por fuera de los términos.

Sobre la verificación de las tareas, es fundamental definir oportunamente, esto es, desde la reunión inicial en la cual se suscribirá el acta respectiva, lo siguiente: a) Qué actividades o tareas necesitan seguimiento y medición (especialmente las que generan mayor riesgo para el juzgado), b) qué métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación se utilizarán para asegurar los resultados esperados. c) Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.

- d. **Actuar o ajustar:** Esta actividad está enfocada a tomar acciones para mejorar el desempeño y para corregir o reducir los efectos no deseados.

A continuación presentamos un ejemplo grafico de lo que podría ser una planeación básica para un despacho judicial, sin que este sea un modelo estandarizado dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente de la Entidad:

PLANIFICAR				HACER	VERIFICAR	ACTUAR O AJUSTAR
Objetivos	Recursos	Riesgos	Oportunidades	Nombre del servidor judicial y Labor a ejecutar	Labor en cabeza del juez Seguimiento y verificación de la tarea	Labores a realizar y planes de mejoramiento para mejorar el desempeño y para corregir o reducir los efectos no deseados
Que la cuenta de depósitos judiciales del despacho permanezca conciliada y se evite el pago irregular de depósitos judiciales.	Talento Humano: Cuál servidor del despacho realizará la tarea o labor	Que el funcionario y el secretario no sepan manejar el Portal Web Transaccional o que no hubieran recibido capacitación,	Fortalecer la capacitación del equipo del despacho para el manejo y consulta del portal Web Transaccional	Nombre y cargo del servidor judicial:	Definir en la reunión inicial quién realizará la labor y cada cuánto se hará seguimiento.	
	Recursos Tecnológicos e Internet con los que cuenta el Despacho Softwares: Justicia XXI y Portal Web Transaccional	Que se divulguen las claves del portal web transaccional.	Discreción y reserva en la información de las claves.	Memorando al empleado que maneja la clave, instándolo para que no la revele.	Hacer seguimiento para determinar posibles pagos irregulares de títulos judiciales.	
	Expediente Judicial y Justicia XXI para verificar la información	Que se efectúe el pago de un título judicial sin el estudio riguroso del expediente y sin verificar la identidad del beneficiario	Elaborar formato de listas de chequeo.	Diligenciar lista de chequeo para garantizar el correcto pago de depósitos judiciales.	Diariamente se diligenciará la lista de chequeo y se firmará por el Secretario y el Juez	
	Extractos bancarios, movimientos de las cuentas del juzgado y Justicia XXI	Que algunas o todas las transacciones relacionadas con títulos judiciales no queden debidamente consignadas en el expediente judicial y en el Sistema de Información Judicial "Justicia XXI"	Uso adecuado y oportuno del portal Web transaccional y de Sistema de Información Judicial "Justicia XXI"	Señalar en el expediente y en el software "Justicia XXI" todas las transacciones de títulos judiciales del despacho.	Diariamente,	
	Sistemas, Excel	No contar con las cuentas de títulos judiciales debidamente conciliadas.	Conciliar las cuentas	Conciliar permanentemente las cuentas de títulos judiciales del juzgado y reportarlas a la Oficina de Apoyo Judicial.		
	Expediente, Sistemas, Excel	No reportar oportunamente los títulos judiciales en condición especial y los títulos judiciales para prescripción, pudiendo generar pérdida de los mismos y de sus recursos.	Verificar títulos en condición especial y prescritos	Realizar trimestralmente el análisis y reporte a la oficina de Apoyo Judicial de los títulos judiciales en condición especial y de los títulos judiciales para prescripción.		

3. El Juez debe aplicar instrumentos disciplinarios y de carrera para elevar la calidad de gestión en su despacho: sobre este aspecto, el Módulo enseña que dependiendo de la filosofía, el alcance y el sentido que el juez les imprima a las normas disciplinarias, puede conseguir que la aplicación de estas sea un asunto que, además de concernir al campo de sus atribuciones, le ayude a optimizar las relaciones laborales y sociales en el interior de su despacho, constituyéndose en un factor de cohesión y responsabilidad antes que de resentimiento y perturbación frente a sus subalternos.

Por todo lo anterior, se recomienda a los funcionarios judiciales que al momento de realizar la primera reunión con su equipo de trabajo durante el mes de enero de 2019, tengan en cuenta, entre otras cosas, los puntos que hacen parte de la visita de organización del trabajo, entre ellos los siguientes:

- Aplicación estricta de las normas de carrera para resolver todas las situaciones administrativas laborales.
- Dirección del despacho a través de la planeación, seguimiento y evaluación de sus actividades y de su equipo de trabajo.

Sobre este punto, es necesario que los procedimientos de trabajo incorporen buenas prácticas que generen valor a la gestión y demuestren liderazgo dinámico, como planeación, definición de metas e indicadores que permitan planear, hacer, verificar y actuar, en aplicación del ciclo PHVA, realizando las siguientes gestiones:

- Planear las actividades del Despacho, priorizando aquellas que generan mayor riesgo, para lo cual se deben definir los responsables.
 - Hacer las actividades del día a día y las planeadas.
 - Efectuar seguimiento a la Planeación del Despacho con el fin de establecer si las actividades del día a día y las planeadas se están cumpliendo.
 - Una vez verificados los resultados, efectuar los ajustes que sean necesarios para mejorar el desempeño y para corregir o reducir los efectos no deseados.
- Planeación de las Audiencias, realizando seguimiento a la ejecución y desarrollo de las mismas, ejerciendo los poderes como Juez Director del Despacho, en procura de que las mismas se realicen oportunamente.
 - Suscribir planes de mejoramiento y hacer su seguimiento, para corregir y perfeccionar aquellos asuntos del despacho que requieran ajustes.
 - Participar activamente, junto con su equipo de trabajo, en los procesos de formación dirigidos por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla” y en las actividades de seguridad y salud en el trabajo.
 - Aprovechar y fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones para facilitar el trabajo del Despacho.
 - Verificar y controlar minuciosamente la información que el despacho alimenta en las siguientes herramientas informáticas: **a)** sistema de información “Justicia XXI”, **b)** sistema de estadísticas judiciales “SIERJU” y **c)** módulo de depósitos judiciales.
 - Seguimiento y control periódico a los inventarios de los bienes dejados a su disposición y custodia, actualizado al 31 de diciembre del año anterior.

Finalmente, esperamos que estas buenas prácticas permitan que sus despachos judiciales cuenten con herramientas de gestión que impacten positivamente a nuestros usuarios del servicio de justicia, quienes son nuestra razón de ser.

Cordialmente,

Julian Ochoa Arango
Presidente