

RESOLUCIÓN 003-2014

EL PLENO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

CONSIDERANDO:

- Que,** en el artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza a las personas:“(...) 25. *El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características*”;
- Que,** el artículo 75 de la Constitución de la República del Ecuador determina: *“Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad, en ningún caso quedará en indefensión...”*;
- Que,** el numeral 1 del artículo 85 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad”*;
- Que,** el artículo 178 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *“El Consejo de la Judicatura es el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial”*;
- Que,** los numerales 1 y 5 del artículo 181 de la Constitución de la República determinan: *“Serán funciones del Consejo de la Judicatura además de las que determine la ley: 1. Definir y ejecutar las políticas para el mejoramiento y modernización del sistema judicial (...) 5. Velar por la transparencia y eficiencia de la Función Judicial”*;
- Que,** de conformidad con lo previsto en el numeral 10 del artículo 264 del Código Orgánico de la Función Judicial, al Pleno del Consejo de la Judicatura le corresponde: *“Expedir, modificar, derogar e interpretar obligatoriamente el Código de Ética de la Función Judicial, el Estatuto Orgánico Administrativo de la Función Judicial, los reglamentos, manuales, instructivos o resoluciones de régimen interno, con sujeción a la Constitución y la ley, para la organización, funcionamiento, responsabilidades, control y régimen disciplinario; particularmente para velar por la transparencia y eficiencia de la Función Judicial”*;
- Que,** en sesión de 10 de enero de 2014, el Pleno del Consejo de la Judicatura, conoció el informe técnico y modelo de gestión para las Unidades Judiciales de Primer Nivel; y,

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, por unanimidad,

RESUELVE:

**APROBAR EL INFORME TÉCNICO Y MODELO DE GESTIÓN PARA LAS
UNIDADES JUDICIALES DE PRIMER NIVEL**

Artículo Único.- Aprobar el informe técnico y el modelo de gestión para las Unidades Judiciales de Primer Nivel.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- La ejecución de esta resolución se encargará, en el ámbito de sus competencias, a la Dirección General, la Dirección Nacional de Innovación, Desarrollo y Mejora Continua del Servicio Judicial, la Dirección Nacional de Asesoría Jurídica, la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Dirección Nacional de Talento Humano; y, las Direcciones Provinciales del Consejo de la Judicatura.

SEGUNDA.- Esta resolución entrará en vigencia a partir de su aprobación, sin perjuicio de su publicación en el registro oficial.

Dado en la ciudad de Guayaquil, a los diez días del mes de enero de dos mil catorce.



GUSTAVO JALKH RÖBEN
Presidente



Dr. ANDRÉS SEGOVIA SALCEDO
Secretario General

CERTIFICO: que el Pleno del Consejo de la Judicatura aprobó esta resolución a los diez días del mes de enero de dos mil catorce.



Dr. ANDRÉS SEGOVIA SALCEDO
Secretario General



INFORME TÉCNICO
MODELO DE GESTIÓN PARA LAS UNIDADES JUDICIALES DE
PRIMER NIVEL



Dirección Nacional de Innovación, Desarrollo y Mejora Continua del Servicio Judicial

ENERO – 2014

1. ANTECEDENTES

La gestión de despacho Judicial ha estado inmersa en un proceso de cambios desde el año 1998, cuando se generó a nivel piloto la implementación de los juzgados corporativos, como una alternativa a los juzgados tradicionales.

El juzgado corporativo implicó un cambio de modelo, en cuanto a la separación de las áreas administrativas de las jurisdiccionales, limitó el acceso indiscriminado hacia el juez, mejoró la gestión de despacho e inició la implementación de un nuevo sistema informático de gestión judicial denominado SATJE.

En el año 2011, luego de la consulta popular, se conformó el Consejo de la Judicatura para el periodo de transición. Allí se formuló un modelo de gestión para unidades judiciales que convivía con los juzgados tradicionales y juzgados corporativos.

El nuevo Consejo de la Judicatura, en cumplimiento al Plan Estratégico 2013-2019 de la Función Judicial, implementa acciones tendientes a cumplir su misión, esto es, proporcionar un servicio de administración de justicia eficaz, eficiente, efectivo, íntegro, oportuno, intercultural y accesible, que contribuya a la paz social y a la seguridad jurídica, afianzando la vigencia del Estado constitucional de derechos y justicia. Y en sus objetivos estratégicos, entre otros, incluye asegurar la transparencia y la calidad en la prestación de los servicios de justicia, promover el óptimo acceso a la justicia e impulsar la mejora permanente y la modernización de los servicios.

Este escenario presta las condiciones adecuadas para presentar un solo Modelo de Gestión de Unidades Judiciales que contenga los elementos técnicos fundamentales que permitan cumplir con la visión y misión establecida en el Plan Estratégico.

2. MARCO LEGAL

El artículo 178 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con el artículo 254 del Código Orgánico de la Función Judicial, dispone: “El Consejo de la Judicatura es el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial”.

De acuerdo a lo establecido en los numerales 1 y 5 del artículo 181 de la carta magna, son funciones del Consejo de la Judicatura, entre otras, definir y ejecutar las políticas para el mejoramiento y modernización del sistema judicial; y, velar por la transparencia y eficiencia de la Función Judicial.

El numeral 25 del artículo 66 de la carta magna, reconoce el derecho de las personas a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. Por su parte, el artículo 75 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; y, que en ningún caso quedará en indefensión.

El mencionado artículo, concuerda con lo dispuesto en el artículo 3 del Código Orgánico de la Función Judicial, que destaca la necesidad de garantizar el acceso a la justicia y el debido proceso, para lo cual se requiere formular, entre otras: políticas administrativas, que transformen la Función Judicial, para brindar servicios de calidad de acuerdo a las necesidades de los usuarios/as; y, políticas de recursos humanos, que consoliden la carrera judicial.

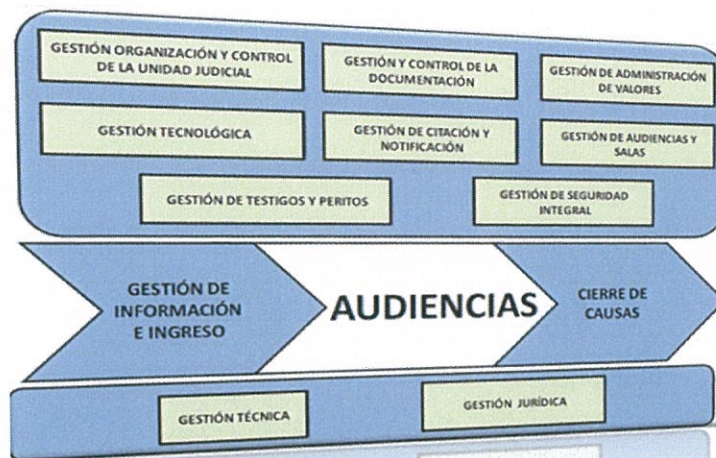
De acuerdo a lo establecido en el numeral 10 del artículo 264 del Código Orgánico de la Función Judicial, es atribución del Pleno, entre otras, expedir, modificar, derogar e interpretar obligatoriamente el Estatuto Orgánico Administrativo de la Función Judicial, los reglamentos, manuales, instructivos o resoluciones de régimen interno, con sujeción a la Constitución y la ley, para la organización, funcionamiento, responsabilidades, control y régimen disciplinario; particularmente para velar por la transparencia y eficiencia de la Función Judicial.

Además, es importante mencionar que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 280 numeral 5 del mismo cuerpo legal, es función de la Directora o Director General del Consejo de la Judicatura, entre otras, definir y ejecutar los procedimientos para el mejoramiento y modernización de la Función Judicial.

3. DIAGNÓSTICO

En el año 1998, al implementar el juzgado corporativo, se inicia un cambio en el modelo de gestión del juzgado tradicional en varios sitios del país, lo cual implicó una nueva forma de hacer las cosas en la búsqueda de la eficacia.

En el periodo de transición, se generó un nuevo modelo en el que se estructuró la unidad judicial, dando énfasis a aspectos organizacionales como: la creación de áreas de ingreso y sorteos de causas mediante un sistema informático, la separación de las áreas administrativas de las jurisdiccionales, la creación de cargos administrativos y cargos para los procesos agregadores de valor, el mismo que se muestra en el mapa de procesos siguiente:



Fuente: Modelo de Gestión 2011

Se puede advertir, que se generaron ambigüedades por la convivencia de los juzgados tradicionales, el juzgado corporativo y el modelo de gestión diseñado en el periodo de transición.

En este contexto, el Consejo de la Judicatura vio la necesidad de establecer un solo modelo de gestión a ser implementado a nivel nacional, que adopte las fortalezas de cada uno de los modelos coexistentes.

4. JUSTIFICACIÓN PARA LA DIFINICIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN

En base al diagnóstico presentado, el modelo de la transición respondía a un diseño organizacional en base a procesos combinados con funciones, establecido en el *“Estatuto orgánico por procesos de las unidades judiciales y juzgados únicos”*.

Como resultado de esta estructura organizacional, los cargos y perfiles profesionales se enfocaban en procesos administrativos haciendo que en la estructura prevalezca un enfoque administrativo.

En la actualidad, es necesario incluir:

- Enfoque ciudadano, en la cual se priorice la atención al ciudadano.
- Un modelo de gestión flexible, que permita definir perfiles adecuados y la movilidad del talento humano, en función de los requerimientos organizacionales.
- Enfoque de gestión de calidad, a fin de fortalecer el modelo organizacional antes descrito.
- Estructura Organizacional en base a procesos de la Unidad Judicial.

4.1 Enfoque ciudadano. Es necesario que el personal implicado en el proceso de atención ciudadana, conozca las materias que son competencia de la Unidad Judicial, a fin de dar una respuesta oportuna y adecuada a los requerimientos de los usuarios.

El Consejo de la Judicatura expedirá las políticas de servicio, con el objeto de garantizar el cumplimiento de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, intermediación, celeridad, economía procesal y tutela efectiva al usuario del servicio judicial, fortaleciendo los canales de contacto e implementando ventanillas multiservicios para atención al público.

4.2 Talento humano. El talento humano es el recurso esencial para disponer de una organización inteligente, es necesario que los servidores posean competencias acorde a los procesos inherentes a sus actividades.

El diseño organizacional debe ser flexible y móvil, para lo cual se requiere que el talento humano sea polivalente y tenga multihabilidades, a fin de responder a los requerimientos del usuario.

Se deben eliminar los cargos administrativos que no corresponden a la propuesta actual de diseño organizacional.

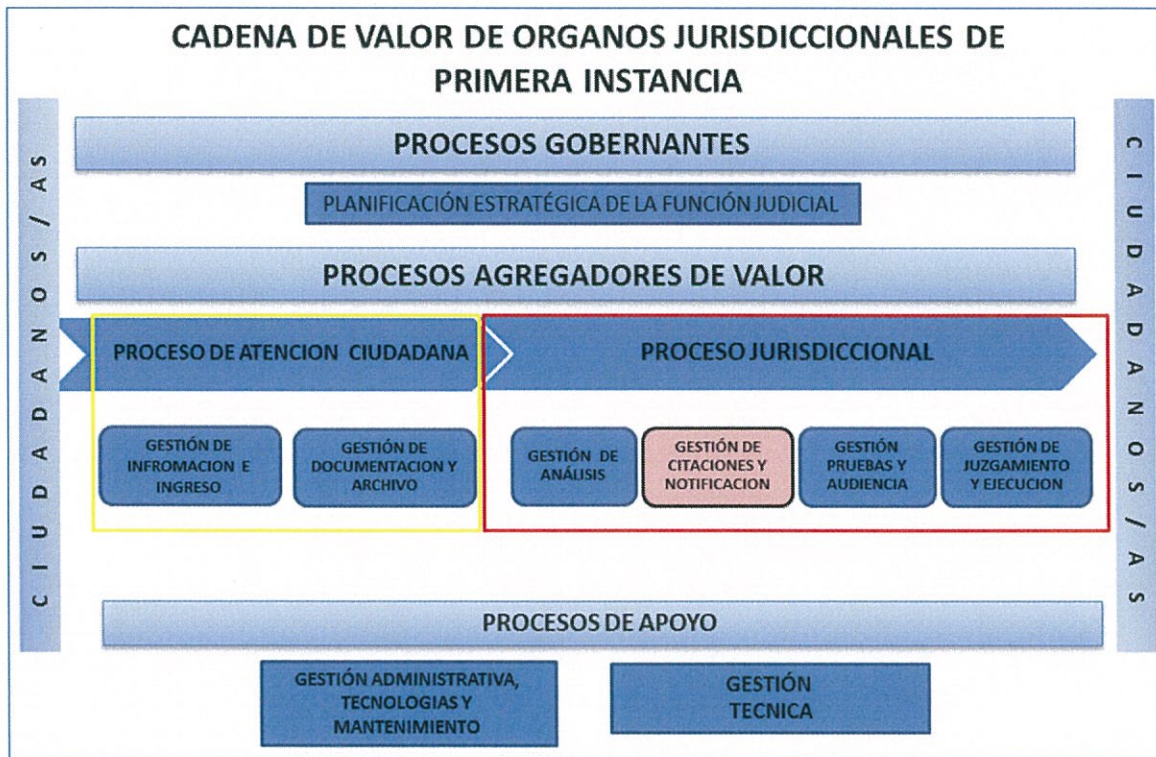
4.3 Gestión de Calidad. El Consejo de la Judicatura a través de las instancias correspondientes, tiene como objetivo institucionalizar un enfoque de calidad, implementar

el sistema de gestión de calidad, sustentado plenamente en mejores prácticas, la norma ISO 9001 2008, entre otras normas de gestión de calidad; a fin de garantizar la estandarización de los procesos y una adecuada atención a las usuarias y usuarios, para: centrarse en el usuario, mejora continua de actividades, eliminar ineficiencias, un mejor empleo de los recursos y facilitar la evaluación.

4.4 Estructura Organizacional en base a procesos de la Unidad Judicial. El modelo se sustenta en el marco organizacional en base a los siguientes procesos:

- Los procesos gobernantes que orientan la gestión a través de la formulación de políticas y la expedición de instrumentos para poner en funcionamiento a las Unidades.
- Los procesos agregadores de valor que generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios y usuarias externas que permiten cumplir con la misión.
- Los procesos de apoyo están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión de las Unidades.

A continuación, se establece la siguiente cadena de valor, que fundamenta el modelo de gestión en base a procesos:





MODELO DE GESTIÓN PARA LAS UNIDADES JUDICIALES DE PRIMER NIVEL



Dirección Nacional de Innovación, Desarrollo y Mejora Continua del Servicio Judicial

ENERO – 2014

1. INTRODUCCIÓN

Considerando los preceptos constitucionales relacionados con atención ciudadana y de acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico 2013-2019 de la Función Judicial, se ha elaborado el presente documento que establece en forma ordenada, sistemática y accesible, información relevante y de orientación a los servidores/as de juzgados y/o unidades judiciales, referente a la organización, gestión y funcionamiento de las judicaturas en mención, a través del Modelo de Gestión de las Unidades Judiciales de Primer Nivel.

El modelo de gestión para unidades judiciales, está orientado a establecer una nueva organización en base a procesos, gestión de calidad, rol y aporte del talento humano, adaptación de la tecnología, trabajo en equipo y flexibilidad del modelo, a fin de satisfacer los requerimientos de usuarios y usuarias.

Este documento, contiene la cadena de valor, además de una estructura de procesos para las unidades judiciales de primer nivel; el propósito general de cada proceso, en relación a los puestos de trabajo; y, las responsabilidades en el sistema de gestión de calidad de los diferentes actores.

En el marco de la flexibilidad característica del modelo, se considera denominaciones genéricas para distintos roles, permitiendo el desarrollo de competencias y destrezas del talento humano, a fin de cumplir de manera efectiva las actividades establecidas en el instructivo correspondiente.

Conforme la evaluación de la aplicación de este modelo de gestión, se efectuarán actualizaciones sobre la base del enfoque de calidad, mismas que serán formuladas sobre la base de: retroalimentación de los usuarios finales de los servicios judiciales, informes de los usuarios internos y evaluaciones aplicadas por el Consejo de la Judicatura.

2. MARCO LEGAL

2.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

El Art. 53, establece que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos, deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El numeral 25 del artículo 66, reconoce el derecho de las personas a acceder a bienes y

servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

El artículo 75, determina que toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; y, que en ningún caso quedará en indefensión.

El numeral 1 del artículo 85, señala que la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.

El artículo 169, establece lo siguiente: *“El sistema procesal es un medio para la realización de la justicia. Las normas procesales consagrarán los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, celeridad y economía procesal, y harán efectivas las garantías del debido proceso. No se sacrificará la justicia por la sola omisión de formalidades”*.

El artículo 178, dispone: *“El Consejo de la Judicatura es el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial”*.

El artículo 172, indica que las servidoras y servidores judiciales, que incluyen a juezas y jueces, y los otros operadores de justicia, aplicarán el principio de la debida diligencia en los procesos de administración de justicia. Por lo tanto, compete al Consejo de la Judicatura, el establecer estructuras y sistemas administrativos, que aseguren el cumplimiento del mencionado, a fin de que el usuario/a cuente con servicios de justicia eficientes y transparentes.

De acuerdo a lo establecido en los numerales 1 y 5 del artículo 181, son funciones del Consejo de la Judicatura, entre otros, definir y ejecutar las políticas para el mejoramiento y modernización del sistema judicial; y, velar por la transparencia y eficiencia de la Función Judicial.

2.2. CÓDIGO ORGÁNICO DE LA FUNCIÓN JUDICIAL.

El artículo 3, destaca la necesidad de garantizar el acceso a la justicia y el debido proceso, para lo cual se requiere formular, entre otras: políticas administrativas, que transformen la Función Judicial, para brindar servicios de calidad de acuerdo a las necesidades de los usuarios/as; y, políticas de recursos humanos, que consoliden la carrera judicial.

El artículo 18, señala lo siguiente: *“El sistema procesal es un medio para la realización de la justicia. Las normas procesales consagrarán los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, oralidad, dispositivo, celeridad y economía procesal, y harán efectivas las garantías del debido proceso. No se sacrificará la justicia por la sola omisión de formalidades”*.

El artículo 254, establece: *“El Consejo de la Judicatura es el órgano único de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la función judicial, que comprende: órganos jurisdiccionales, órganos administrativos, órganos auxiliares y órganos autónomos”.*

De acuerdo a lo establecido en el numeral 10 del artículo 264, es atribución del Pleno, entre otras, expedir, modificar, derogar e interpretar obligatoriamente el Estatuto Orgánico Administrativo de la Función Judicial, los reglamentos, manuales, instructivos o resoluciones de régimen interno, con sujeción a la Constitución y la ley, para la organización, funcionamiento, responsabilidades, control y régimen disciplinario; particularmente para velar por la transparencia y eficiencia de la Función Judicial.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 280 numeral 5, es función de la Directora o Director General del Consejo de la Judicatura, entre otras, definir y ejecutar los procedimientos para el mejoramiento y modernización de la Función Judicial.

El artículo 37, señala lo siguiente: *“El perfil de las servidoras o servidores de la Función Judicial deberá ser el de un profesional del Derecho con una sólida formación académica; con capacidad para interpretar y razonar jurídicamente, con trayectoria personal éticamente irreprochable, dedicado al servicio de la justicia, con vocación de servicio público, iniciativa, capacidad innovadora, creatividad y compromiso con el cambio institucional de la justicia”.* En este sentido, se debe promover la carrera judicial con los mejores profesionales, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la Función Judicial.

3. DEL MODELO DE GESTIÓN

Se puede definir como modelo de gestión a un conjunto de elementos que permiten tener un marco de referencia o patrones generales para gestionar acciones encaminadas a concretar objetivos de manera efectiva.

El proceso de implementación de los juzgados corporativos en la Función Judicial, se inició en el año 1998 buscando la integración de un nuevo modelo de gestión en la prestación de servicios judiciales. Tomando lo antes mencionado como punto de partida, en la actualidad se trabaja en la implementación de la organización en base a procesos, dejando atrás la organización funcional.

En este marco, el Consejo de la Judicatura a través de las resoluciones No. 168 y 160 del 2013, aprobó el Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos que incluye un nuevo manejo operativo para el sistema de justicia, a través de la implementación y mejoramiento de herramientas tecnológicas que facilitan el proceso de modernización.

Para el despliegue del modelo de gestión y la aplicación del Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos es necesario establecer la definición de Unidad Judicial como sigue:

Defínase a la Unidad Judicial como el área de la Función Judicial que presta el servicio jurisdiccional de primer nivel, la misma que podrá estar conformada por uno o más juezas y jueces en una o varias materias; y, cuyo personal administrativo presta sus servicios por

igual a las y los jueces que integran la Unidad Judicial con el objeto de optimizar su funcionamiento a través del trabajo de áreas comunes, que aseguren la separación de las funciones jurisdiccionales de los servicios de carácter administrativo.

En este contexto, la presencia de dos o más unidades judiciales en un mismo espacio físico determinará lo que en adelante se conocerá como “Complejo Judicial”, en el cual también se pueden implementar servicios comunes, tales como el de recepción de demandas, acciones y escritos, archivo común, etc.

3.1. ELEMENTOS DEL MODELO DE GESTIÓN

El modelo de gestión considera los siguientes elementos:

- Enfoque de Atención al Ciudadano.
- Talento Humano.
- Gestión de Calidad.
- Estructura Organizacional en base a procesos de la Unidad Judicial.

3.1.1. ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El personal del proceso de atención ciudadana, deberá conocer las materias que son competencia de la Unidad Judicial, con la finalidad de analizar los trámites previo al ingreso y sugerir al usuario el cumplimiento de los requisitos establecidos para el trámite correspondiente. De insistir el usuario se ingresará el trámite presentado.

El Consejo de la Judicatura expedirá las políticas de servicio con el objeto de garantizar el cumplimiento de los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, intermediación, celeridad, economía procesal y tutela efectiva.

El modelo establece áreas exclusivas para estancia y circulación del ciudadano al interior de la Unidad Judicial, se dispondrá de:

- Salas de atención interactiva infantil, donde son atendidos los niños mientras se cumple el trámite, en los casos en que la naturaleza de la materia lo requiera.
- Salas de espera confortables que brindan información.
- Atención de primera acogida, para las víctimas de violencia contra la mujer y la familia.

Con el objetivo de garantizar el acceso a los servicios judiciales, el modelo contempla varios canales de contacto con el usuario: sistema de auto consultas, página web, counter de información, servicio personalizado de asesoría y guía a los usuarios, requerimientos al Coordinador de la Unidad Judicial, buzones de sugerencias, quejas y reclamos.

Las ventanillas para atención al público serán multi-servicios, con la finalidad de atender los requerimientos ciudadanos en cualquiera de ellas.

En este marco los servidores judiciales brindarán la atención a los usuarios, considerando los siguientes aspectos:

- Amabilidad
- Disponer de la información
- Expresión corporal y oral adecuada

3.1.2. TALENTO HUMANO

El talento humano es el recurso esencial para disponer de una organización inteligente, en la Función Judicial se constituye en el eje articulador de los elementos planteados en el modelo de gestión, puesto que de él depende el éxito o fracaso de la gestión institucional.

Una organización por procesos, requiere de talento humano que realice su trabajo de manera eficaz, considerando su educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Este tipo de organización es flexible, es decir permite la movilidad del personal entre subprocesos, siempre y cuando la misma concuerde con las competencias que se requieren para cumplir con el rol correspondiente.

La flexibilidad se logra al establecer cargos genéricos, permitiendo de esta forma la existencia de tres tipos de cargos: Juez y Secretario, quienes constituyen el equipo del proceso jurisdiccional; además los ayudantes judiciales quienes integran los equipos de trabajo del proceso de atención ciudadana.

Los procesos de Atención Ciudadana y de Gestión Jurisdiccional, requieren básicamente de profesionales del derecho con excepción de aquellos servidores que deben atender actividades relacionadas con la Apertura de Cuentas o Liquidaciones entre otros.

Los servidores responsables de brindar atención a los ciudadanos y ciudadanas deben tener conocimientos en aspectos legales además de las competencias necesarias para ofrecer una atención adecuada al usuario.

Sobre la base de lo anterior, se deben eliminar los cargos de Analistas Jurídicos 2 bajo la equivalencia de Secretarios; de Analistas Jurídicos 1, Técnico de Sala, Administrativos de Sala, Administrativos de Juzgado, Técnicos de Archivo, bajo la equivalencia de Ayudantes Judiciales.

Con el objeto de lograr optimización de recursos, se deben establecer servicios para procesos comunes como citaciones. En consecuencia se sugiere que no existan citadores judiciales, exclusivamente asignados para atender las causas de determinada Unidad Judicial.

En las ciudades donde existan varias unidades judiciales, la oficina técnica brindará sus servicios a varias Unidades Judiciales que lo requieran; incluso puede realizar atención itinerante frente al requerimiento de Unidades Judiciales geográficamente próximas.

Para los procesos habilitantes de apoyo administrativo, se establece la figura de un servidor a cargo de la coordinación administrativa y su equipo, responsable de las actividades administrativas y del seguimiento del sistema de gestión de calidad. Las denominaciones actuales estarían de acuerdo al siguiente cuadro:

Número de Jueces	Equipo de Coordinación
Entre 1 y 2	1 Asistente Administrativo 3
Entre 3 y 6	1 Jefe Departamental 1 1 Asistente Administrativo 1
Entre 7 y 10	1 Jefe Departamental 1 2 Asistente Administrativo 1
Entre 11 y 15	1 Jefe Departamental 1 2 Asistente Administrativo 1
Entre 16 y 20	1 Jefe Departamental 3 3 Asistente Administrativo 1
Más de 20	1 Jefe Departamental 3 3 Asistente Administrativo 1 o mas

* En las ciudades de Quito y Guayaquil el análisis se realizara considerando la dimensión de los complejos judiciales y del número de bloques que los compongan.

3.1.3. GESTIÓN DE CALIDAD

El Consejo de la Judicatura a través de las instancias correspondientes tiene como objetivo institucionalizar un enfoque de calidad, implementar el sistema de gestión de calidad, sustentado plenamente en mejores prácticas, la norma ISO 9001 - 2008, entre otras normas de gestión de calidad; a fin de garantizar la estandarización de los procesos y una adecuada atención a las usuarias y usuarios.

3.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN BASE A PROCESOS DE LA UNIDAD JUDICIAL

La organización en base a procesos de las Unidades Judiciales es concordante con la misión de la institución y con el objetivo estratégico No 3 del Plan Estratégico de la Función Judicial. El modelo se sustenta en el marco organizacional en base a los siguientes tipos de procesos:

- Los procesos gobernantes que orientan la gestión a través de la formulación de políticas y la expedición de instrumentos para poner en funcionamiento a las Unidades Judiciales.
- Los procesos agregadores de valor que generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios y usuarias externas que permiten cumplir con la misión.
- Los procesos de apoyo están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión de las Unidades Judiciales.

3.1.4.1. CADENA DE VALOR



3.1.5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

3.1.5.1. MACROPROCESO DE ATENCION CIUDADANA

RESPONSABLE.- Equipo de ayudantes judiciales.

PROPÓSITO: Garantizar un servicio de atención al usuario de calidad, la entrega de información oportuna, el manejo apropiado de documentos y expedientes; y, la solución eficiente de requerimientos de los usuarios.

3.1.5.1.1. PROCESOS:

3.1.5.1.1.1. Gestión de información e ingreso

RESPONSABLE.- Equipo de Información e Ingreso

PROPÓSITO: Brindar una atención de calidad, que garantice la transparencia como condición básica del servicio de justicia, y entrega de información a las personas usuarias y recepción de trámites a través del ingreso de causas y escritos.

3.1.5.1.1.2. Gestión de documentación y archivo

RESPONSABLE.- Equipo de Documentación y Archivo

PROPÓSITO: Mantener la custodia y control de todos los expedientes judiciales físicos en un archivo concentrado de la Unidad Judicial de tal manera que se garantice su integridad, así como también, facilitar la consulta de los mismos por parte de los ciudadanos, en ejercicio a su derecho a la libre información pública, salvo excepciones establecidas en la ley.

3.1.5.2. MACROPROCESO JURISDICCIONAL

RESPONSABLE.- Juez y Secretario

PROPÓSITO: Realizar la gestión del despacho judicial, asegurando atención oportuna del proceso jurisdiccional en sus diferentes fases de sustanciación: Análisis, Audiencias, Pruebas, Juzgamiento y Ejecución, de forma ágil y oportuna.

3.1.5.3. PROCESOS:

3.1.5.3.1. Gestión de análisis

RESPONSABLE.- Juez y Secretario

PROPÓSITO: Analizar y revisar que la demanda, denuncia, querrela y escritos, cumplan con los requisitos establecidos en la ley para la respectiva calificación o trámite correspondiente.

3.1.5.3.1. Gestión de a pruebas y udiencias

RESPONSABLE.- Juez y equipo de apoyo (Secretario y Ayudantes Judiciales), Coordinador/a de la Unidad Judicial o Complejo Judicial

PROPÓSITO: Convocar a las partes, buscar un advenimiento o conciliación en los casos que la ley lo permita, conocer las versiones y pruebas presentadas por las partes procesales, a fin de resolver los puntos controvertidos de la Litis.

3.1.5.3.1. Gestión de juzgamiento y ejecución

RESPONSABLE.- Jueza o Juez

PROPÓSITO: Analizar y resolver la causa, amparado en la Constitución y la legislación vigente, garantizando que el fallo se encuentre debidamente motivado, a fin de que la sentencia se materialice de forma adecuada.

3.1.5.3.1. Gestión de citaciones y notificaciones

RESPONSABLE.- Equipos de Citaciones y Notificaciones (que pueden funcionar en espacios concentrados para brindar el servicio a más de una Unidad Judicial)

PROPÓSITO: Poner en conocimiento de los sujetos procesales las actuaciones judiciales, constituyéndose en el instrumento de difusión judicial hacia las partes.

3.1.6. PROCESOS DE APOYO

3.1.6.1. PROCESOS

3.1.6.1.1. Gestión técnica

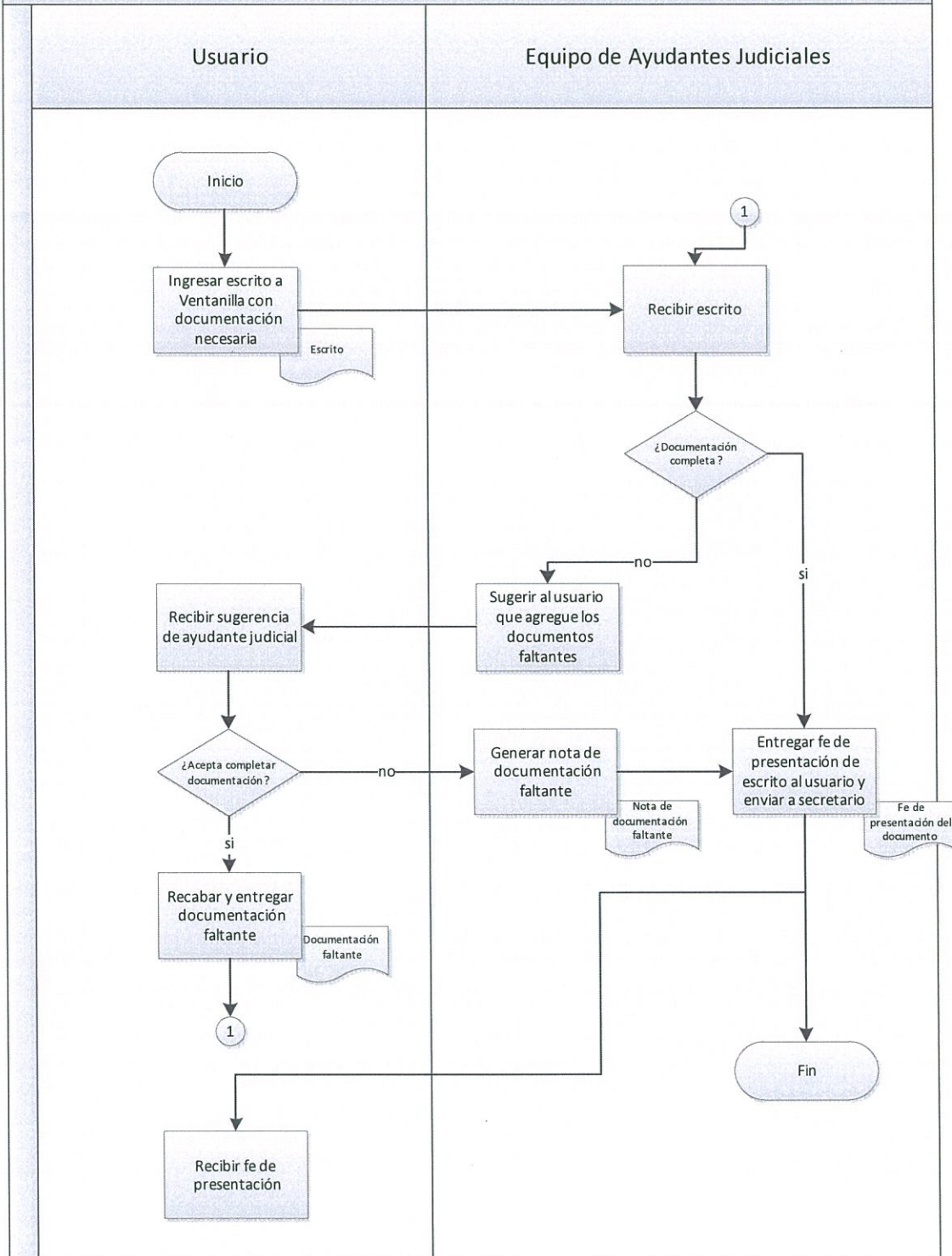
RESPONSABLE.- Equipo Técnico (Médico, Psicólogo, Trabajador Social)

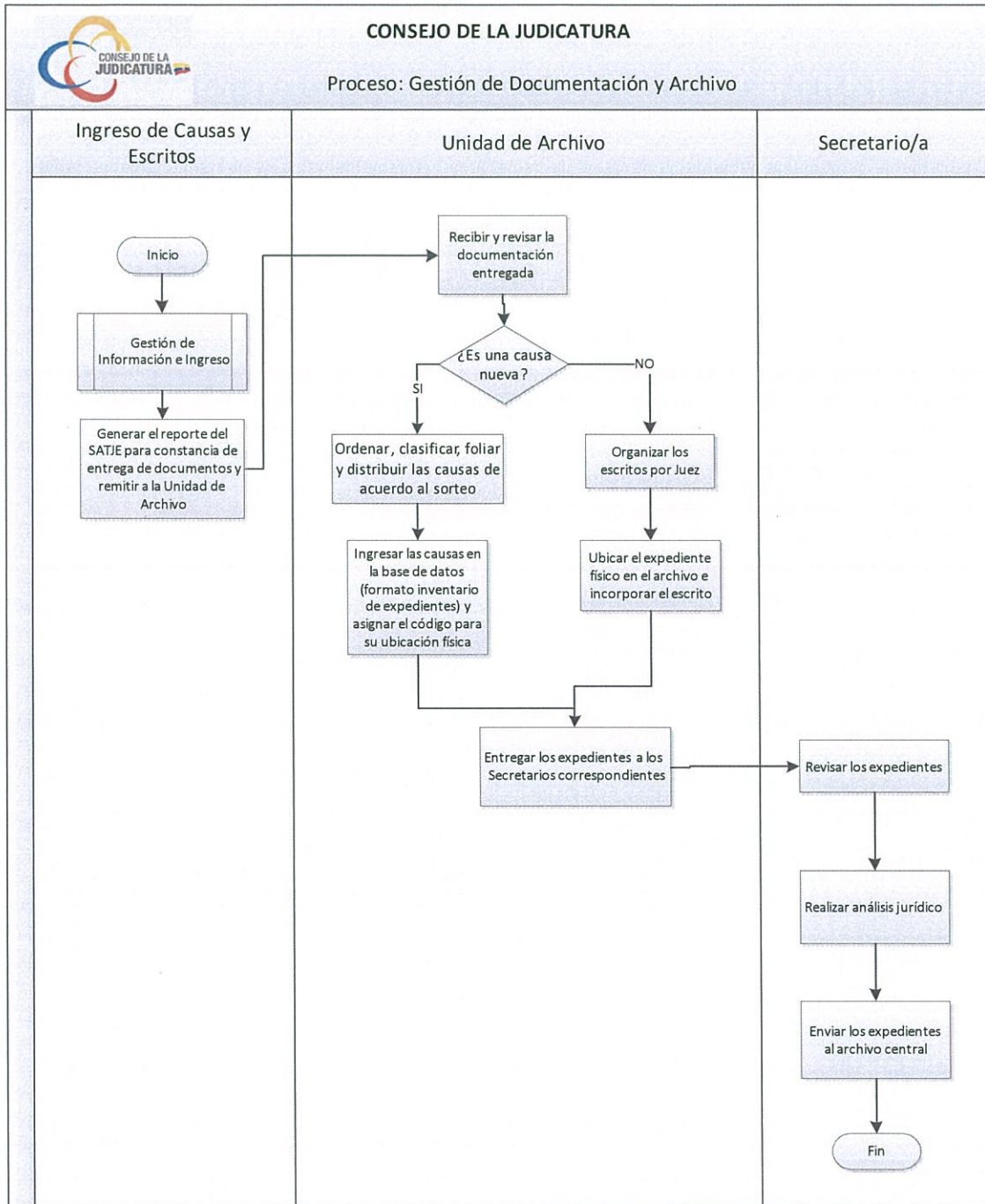
PROPOSITO: Asesorar al Juez con informes técnicos interdisciplinarios en casos correspondientes a las materias: Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia, Adolescentes Infractores y Violencia contra la Mujer y la Familia.

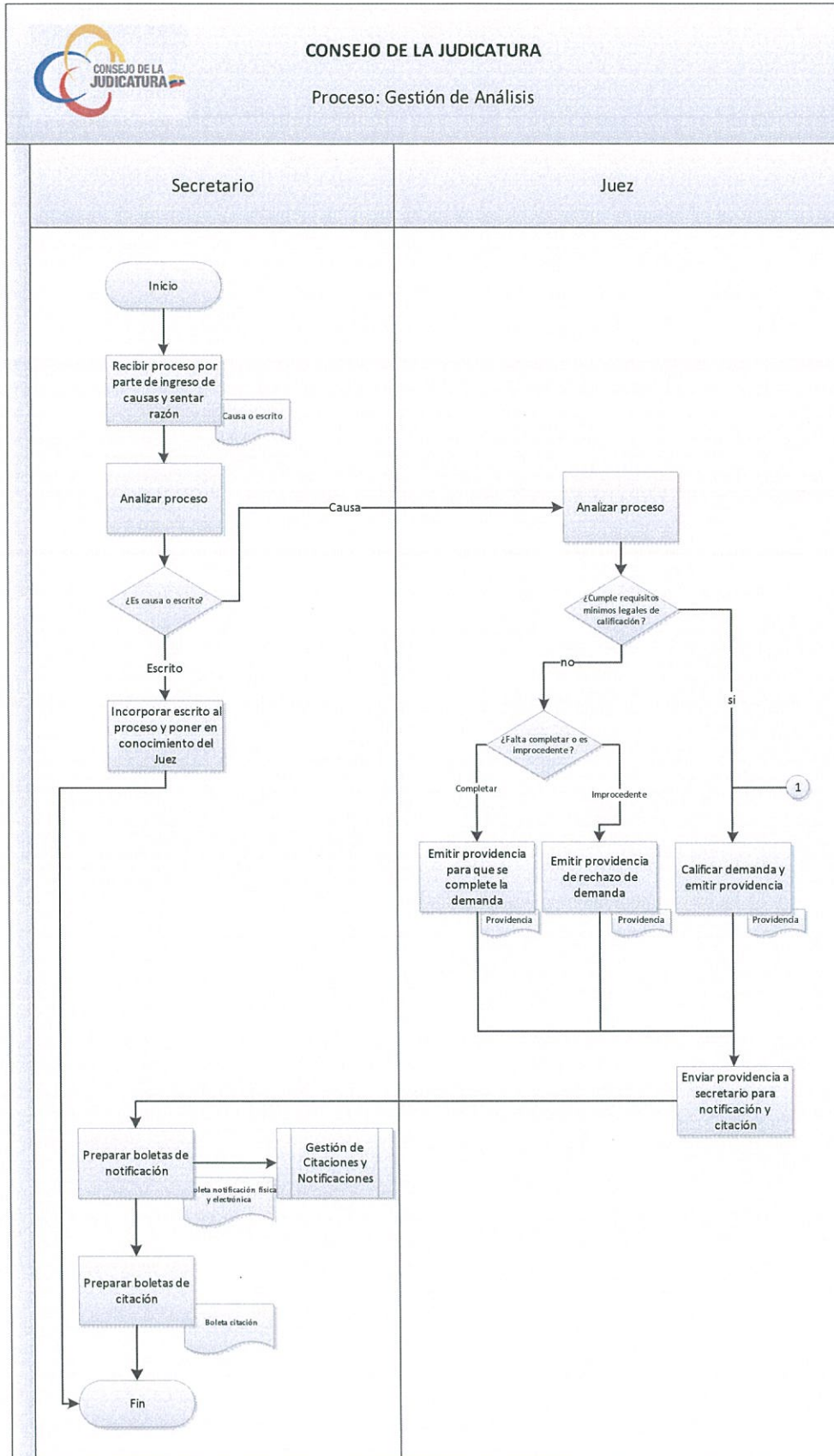
3.1.6.1.2. Gestión administrativa, tecnologías y mantenimiento

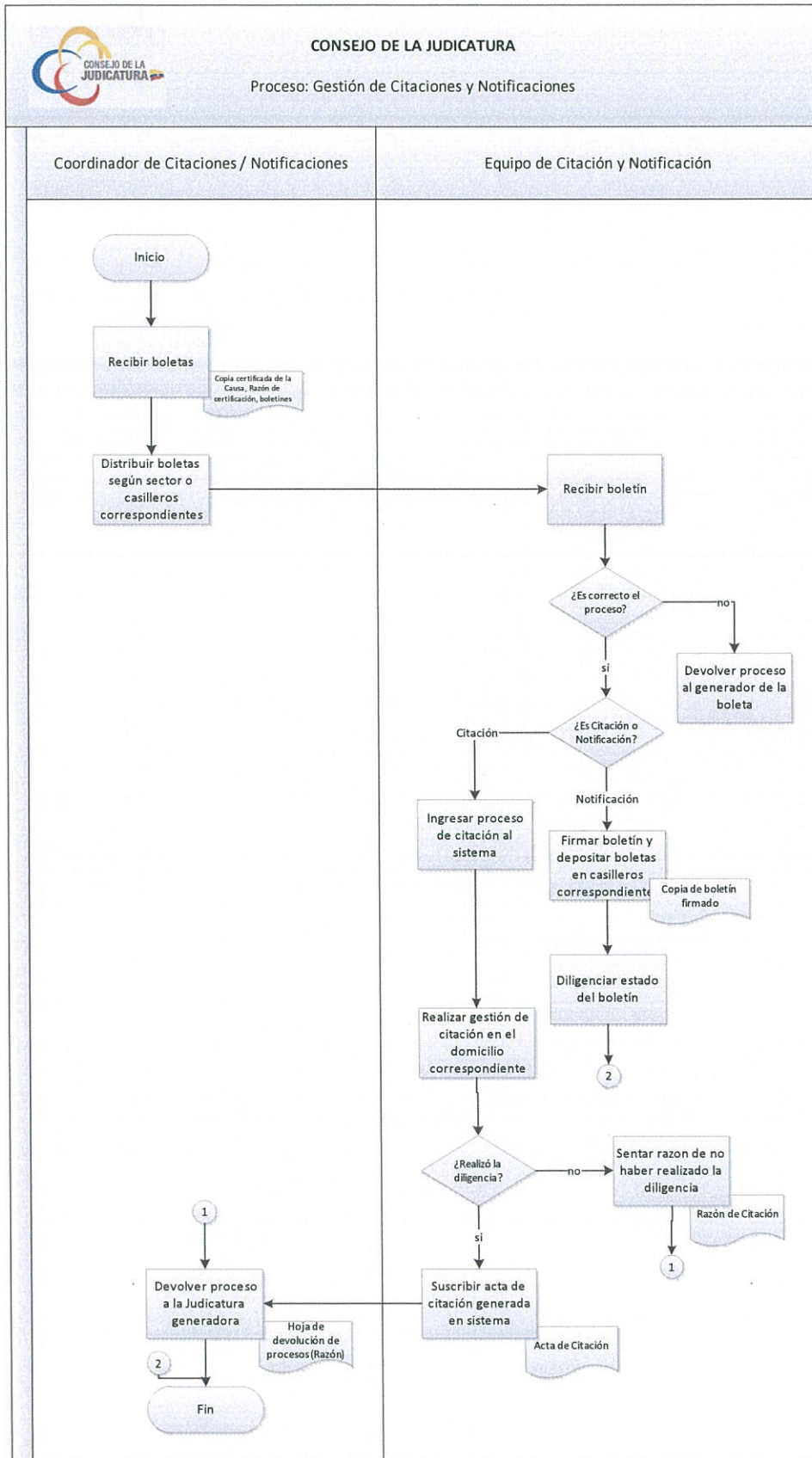
RESPONSABLE.- Coordinador de Unidad Judicial y su equipo (asistentes administrativos)

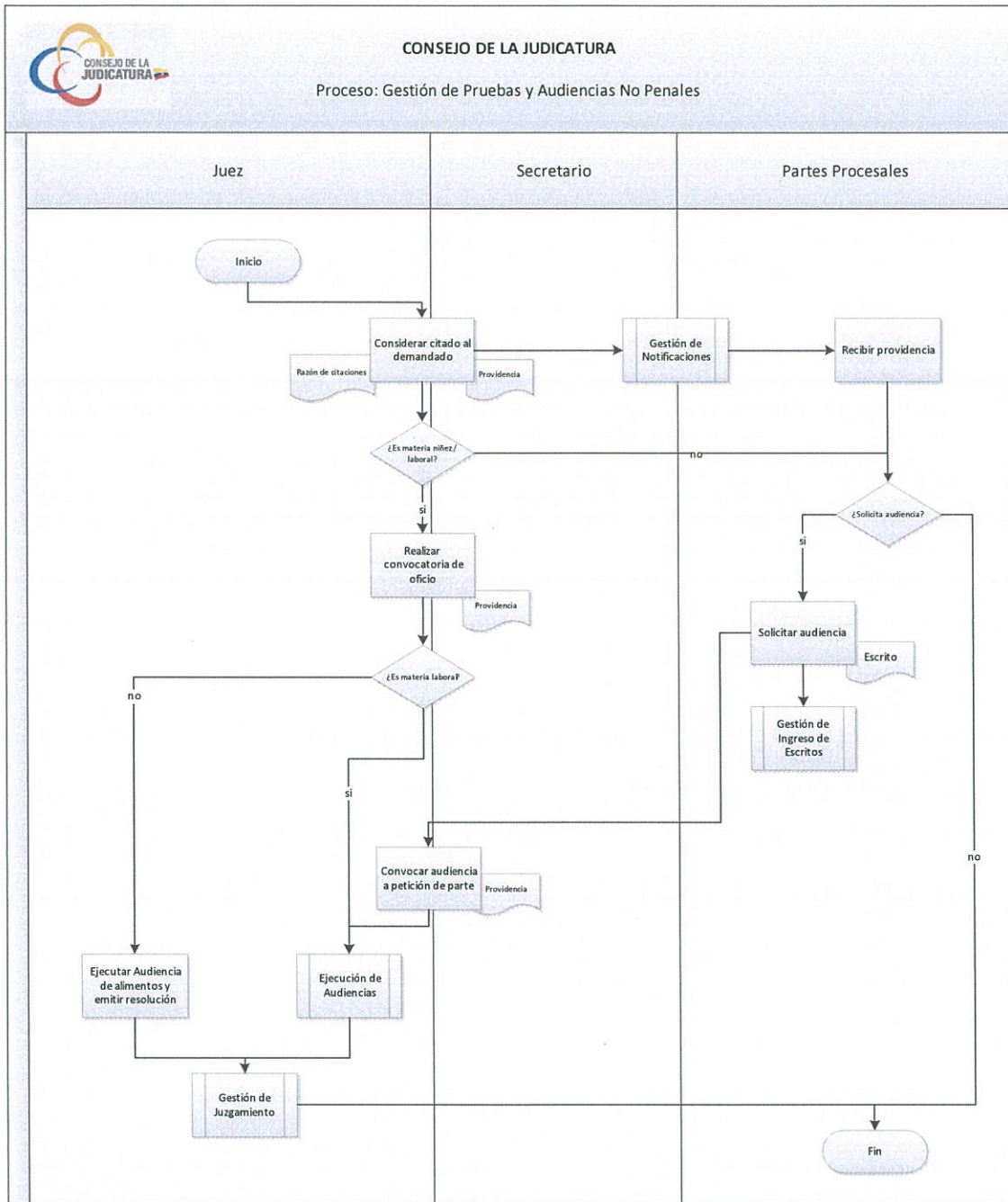
PROPÓSITO: Asegurar servicios administrativos, tecnológicos, de mantenimiento y seguridad integral al Complejo y/o Unidad Judicial, optimizando recursos para la generación de condiciones adecuadas para su correcto funcionamiento.

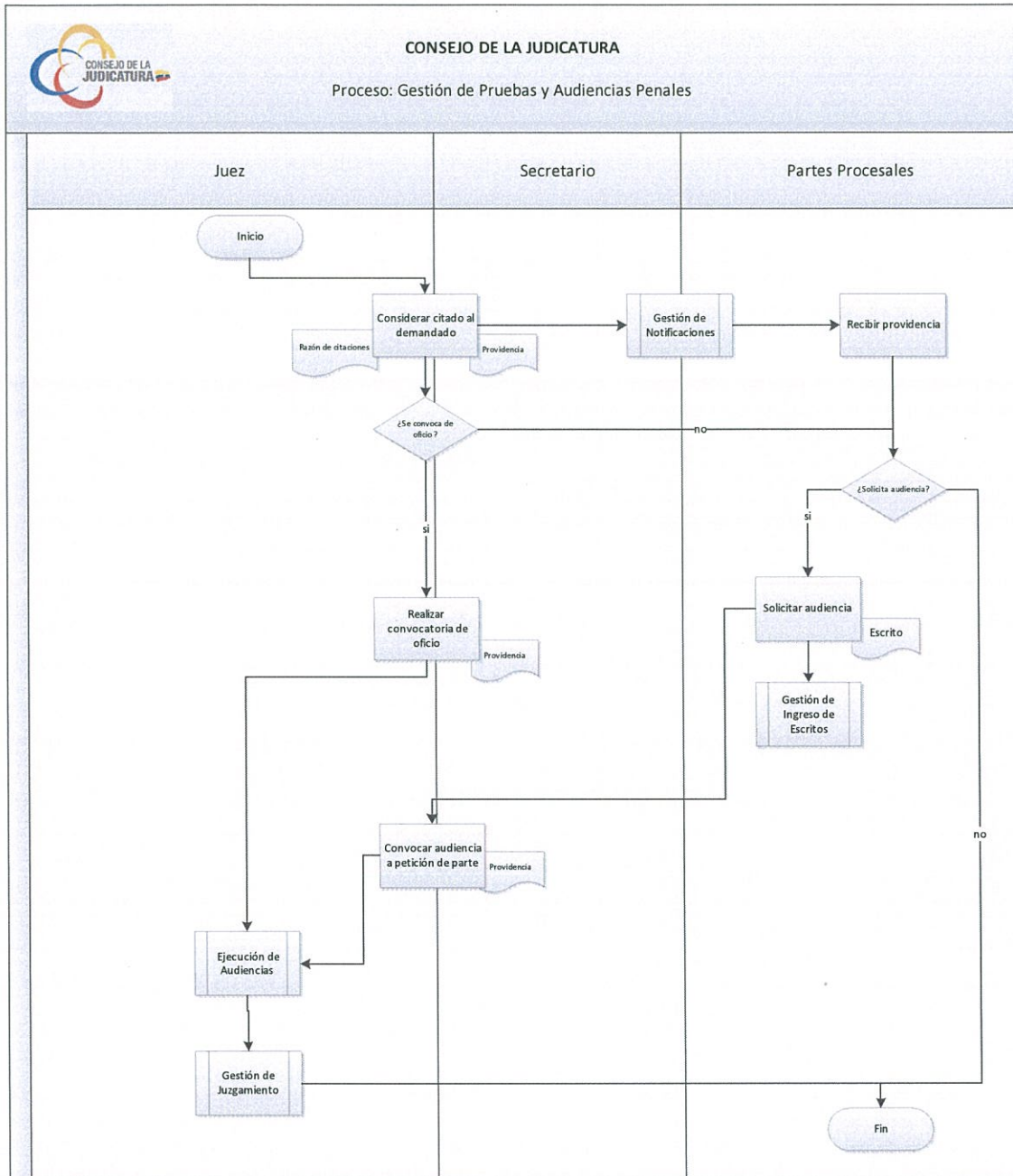












Juez y Partes Procesales

