
INFORME TÉCNICO

Las opiniones vertidas en este informe técnico son de exclusiva responsabilidad de quienes las emiten y no representan necesariamente, el pensamiento de los Organismos Internacionales de Cooperación u otras instituciones que se mencionan.

Se puede reproducir y traducir parcialmente el texto publicado siempre que se indique la fuente.

Contactos: cej@cej.org.py

www.cej.org.py

Síguenos en:



*La justicia exige.
que cada cual haga aquello que le corresponde con respecto al fin último.*

Platón

ANTECEDENTES

En el marco del Programa Estado de Derecho, se realizaron actividades destinadas a establecer la línea de base de la intervención mediante dos herramientas de gestión, las cuales fueron aplicadas en los meses de marzo y abril del presente año.

Dichas herramientas han sido denominadas **Mapa de Transparencia, y Mapa de Riesgo Administrativo** en la gestión jurisdiccional, cuyos resultados fueron entregados a las dependencias involucradas y autoridades de la Corte Suprema de Justicia.

Mediante ambas metodologías se puede concluir que la institución y particularmente el área jurisdiccional presenta debilidades relacionadas a la implementación de planes de calidad a corto plazo, particularmente en materia de Administración de *Recursos Humanos, Suministro, Planeamiento de la Gestión Jurisdiccional, y Evaluación por Resultado, tanto en términos cuantitativos como cualitativos.*

Mediante actividades puntuales el **Programa Estado de Derecho** pretende estimular y facilitar la adopción de procesos tendientes a implementar planes de calidad en cada uno de estos componentes.

En este contexto, *-en materia de Administración de Recursos Humanos-*, se están desplegando acciones con la finalidad de instalar la gestión ética como base para el desarrollo del talento humano, en cuanto al *Planeamiento de la Gestión Jurisdiccional*, se logró la elaboración del **Plan Estratégico 2011/2015** con un grado de participación significativa con relación a años anteriores, y en la actualidad se está estimulando la elaboración de los planes operativos anuales a nivel nacional que integren estrategias, acciones y recursos institucionales tendientes a permitir su ejecución.

En cuanto a lograr implementar *sistemas de evaluación en la gestión jurisdiccional*, se despliegan esfuerzos mancomunados en distintas áreas de acción, entre ellas determinar los indicadores que deberían establecer los niveles de requerimientos de bienes de uso y

consumo, como los de servicios varios, sobre la base que el volumen y calidad de la producción, requiere de la oportuna obtención de materiales, bienes y servicios.

Esta iniciativa tiene la intención de demostrar utilizando la “Teoría de Sistemas”, que la calidad de gestión en el ámbito jurisdiccional y su evaluación se encuentra íntimamente relacionada a los procesos referidos al suministro de recursos, y este permea por diversos niveles los ámbitos internos y externos de la administración de justicia, propiamente dicha.

En ese sentido el programa pretende apoyar el proceso de mejoramiento de la gestión en la provisión de suministro a los despachos judiciales; para lo cual, hemos realizado una investigación que nos permite observar la problemática desde sus diferentes aristas.

Es de nuestro interés que los resultados alcanzados y particularmente las propuestas desarrolladas sean analizadas, ajustadas e implementadas, como iniciativas provenientes de la sociedad civil, -y por ende no realiza juicios de valor-, las mismas no cuestionan los métodos y procedimientos identificados en la actualidad, los describen y conforme a una lógica denominada “cadena de valor” se despliegan propuestas destinadas a mejorar su efectividad y particularmente permitir mayor equidad entre productividad y recursos en la administración de justicia por fueros.

Paralelamente a los trabajos meramente técnicos relacionados a la obtención de datos básicos y análisis por instancias, el programa desplegó acciones de lobby en varios niveles, jornadas de sensibilización sobre la problemática con el apoyo de la Dirección General de Administración y Finanzas, facilitación en la apertura de dialogo entre los actores claves del área jurisdiccional, lamentablemente la burocracia reinante en la macro estructura organizacional de la institución en sus procesos formales de comunicación para el trabajo, así como otros procesos desplegados por diversos programas de apoyo técnico que se están implementando y el estado de sus resultados, extendieron los plazos iniciales.

Nuestro agradecimiento sincero a los jueces de todos los fueros e instancias, actuarios, oficiales de Secretaría, dactilógrafos, asistentes de Secretaría que se tomaron el tiempo para responder a nuestras preguntas y facilitarnos datos fidedignos y actuales.

De igual forma nuestro agradecimiento a todos aquellos funcionarios administrativos, que olvidándose de la burocracia, nos atendieron con deferencia y calidez humana, a las personas de Suministro, Infraestructura, UOC, Informática, Auditoría Interna, Contraloría Interna, Auditoría de Gestión, Superintendencia de Justicia, a los que desean apoyar iniciativas externas, que no tienen otra intención que construir mayor institucionalidad.

Para aquellos, *-donde la formalidad-*, consideran es la forma correcta de sostener la institucionalidad, nuestro respeto y deferencia.

Tal vez el resultado de este trabajo carezca del nivel de detalle que deseábamos presentar, pero consideramos que el objetivo mayor se cumplió, pese a que como sociedad civil debemos informar que todos los datos solicitados son de dominio público, y por ende al alcance de cualquier ciudadano/a interesado en interpretar los modelos de administración y sus resultados en la Corte Suprema de Justicia.

El programa “Estado de Derecho” como su propio nombre lo define, busca fortalecer los sistemas que propician una adecuada administración de justicia, medio que lo garantiza como reza nuestra Carta Magna, convenciones ratificadas por nuestros gobernantes, leyes, decretos y resoluciones refrendadas por aquellos que tienen la responsabilidad de hacerlo realidad.

I. OBJETIVO

El presente informe tiene la finalidad de describir la organización y la lógica del sistema actual de suministro y distribución de bienes de consumo e insumos de la Corte Suprema de Justicia, en sus procesos de recepción, almacenamientos temporales, distribución y destino final, conforme a las normas establecidas por la institución y legislación vigente.

Determinar las deficiencias y fortalezas del sistema relevado considerando las siguientes variables: *estructura organizativa del sistema de suministros, métodos de trabajo, niveles de estandarización existentes y tecnología aplicada in situ o en desarrollo (planes), niveles de control utilizados en los procesos críticos, relacionados a volúmenes, productos o insumos de mayor demanda, movimientos y/o costo.*

Sugerir en base a las condiciones reinantes los ajustes necesarios para lograr una mayor eficacia en el almacenamiento y control de los productos o insumos conforme a las necesidades identificadas y eficiencia en el manejo adecuado del stock, la compra de bienes de uso y suscripción y control de contratos de servicios varios.

Así como proporcionar ideas sobre un nuevo modelo administrativo e instrumentos existentes que permitan mejorar la calidad del sistema de forma integral.

II. METODOLOGIA

La información fue recabada de fuentes secundarias, a través de la obtención de copias de la documentación relacionada a la normativa vigente, manuales organizativos y de procedimientos, formularios de registro, y otros.

La información primaria sobre “los pasos” del proceso actual fue obtenida mediante entrevistas estructuradas con los responsables, para determinar los flujos de cada proceso que componen el sistema mencionado a nivel central.

En este sentido informamos, que no hemos tenido acceso a información sobre los procesos de recepción, distribución y registro de los bienes de uso, así como contratos de servicios y sus resultados. Pero con los datos obtenidos logramos descifrar la lógica de los procesos actuales y sus resultados de otras instancias y fuentes.

Para el análisis de la situación, se utiliza la teoría de sistemas y los aspectos relacionados a la retroalimentación en cada interface, donde los aspectos relacionados a los requerimientos de urgencias “no debiliten las medidas de seguridad en el control de lo público”

En cuanto a las recomendaciones, estas serán debatidas posteriormente de forma participativa con los sujetos beneficiarios y responsables de su administración, en los diversos niveles de su organización funcional. Si así lo decidieran las autoridades competentes.

III. EL ACTUAL SISTEMA DE SUMINISTRO DE BIENES DE CONSUMO, USO Y SERVICIOS VARIOS

A. Definición por los principios administrativos internacionalmente aceptados

La *administración de la cadena de suministro* (en inglés, *Supply Chain Management, SCM*) es el proceso de planificación, puesta en ejecución y control de las operaciones de la red de suministro, la misma tiene como propósito satisfacer las necesidades organizacionales, en materia de recursos con tanta eficacia como le sea posible.

La dirección y coordinación de la cadena de suministro atraviesa todo el movimiento y almacenajes transitorios e inventarios que resultan del proceso, desde el punto de origen al punto de consumo.

La correcta administración de la *cadena de suministro* debe considerar todos los acontecimientos y factores posibles que puedan causar una interrupción.

Algunos expertos distinguen entre el gerenciamiento de la red de suministro y la gerencia de la logística, como ámbitos independientes pero relacionados sobre la base de un plan conjunto, mientras que otros los consideran términos intercambiables. ¹ Considerando que el suministro debería establecer sobre una lógica de necesidades planificar la cadena ininterrumpida para la producción del bien o servicio.

Para los términos del presente trabajo se establece como “cadena de suministro y su logística” a la lógica secuencial destinada a identificar una necesidad de recursos de bienes de uso, consumo y servicios varios que permiten sostener una producción, en áreas específicas de la columna vertebral de la administración de justicia, las instancias jurisdiccionales.

Se analizará de forma general la cadena, desde el punto de origen,- la determinación de necesidades-, en el presupuesto institucional, la posterior compra de la necesidad, la recepción de las compras, el almacenaje transitorio, y específicamente el punto inicial del suministro propiamente dicho “*establecido por un pedido*” hasta su punto de consumo, analizando su estructura actual, métodos, procedimientos, aplicación de tecnología y estándares de control interno en cada paso del proceso.

Como complemento adicional se establecerán los niveles de riesgo en cada etapa crítica de la cadena en sus diversas modalidades.

Este nivel de detalle no se logra establecer con los bienes de uso, por las razones expuestas anteriormente.

¹ Paul Schönsleben (2000). Integral Logistics Management. Auerbach Publications, Taylor & Francis Group

B. Objetivos del Sistema de Suministro de la CSJ

Conforme a la lógica del sistema relevado, este tiene como propósito satisfacer las necesidades organizacionales, basadas en solicitudes de pedidos realizados por los responsables de las dependencias del Poder Judicial en materia de recursos de infraestructura, mantenimiento, bienes de consumo, bienes de uso y recursos humanos, con tanta eficacia como le sea posible.

C. Organización del Sistema (Cadena de Suministro)

En la página web del Poder Judicial (www.pj.gov.py) se puede observar su organigrama, el cual establece un área denominada *técnica administrativa* que integra a los responsables de planificación, logística y distribución del sistema de suministro que atiende a las áreas jurisdiccionales y las demás instancias de la institución.²

Conforme al Manual de Organización, de la Dirección General de Administración y Finanzas actualizado el 22/02/2005, y aprobado por *Resolución 196*, del 31 de marzo del 2.000, el *Departamento de Suministro* tiene por función *repcionar los bienes de consumo o de Patrimonio, resguardar en sus depósitos y entregarlos en tiempo y forma a los ámbitos solicitantes del Poder Judicial*, por cuanto el sistema de recepción, resguardo y distribución de bienes de uso y consumo se encuentra centralizado formalmente en esta instancia.

En la realidad de los procesos relevados, si bien la recepción de los bienes recae en las instancias del Departamento de Suministro, una vez que estos son registrados los considerados de patrimonio (Bienes de Capital), entre los que se encuentran mobiliario, equipos y otros, pasan a los depósitos del Departamento de Patrimonio, quien recibirá los pedidos y los tramitará internamente.

² <http://www.pj.gov.py/pj/organigrama.html> al pie de página se puede observar la fecha de elaboración Abril/2010

Por ende se interpreta que la *Resolución 196/2000*, en cuanto a funciones del Departamento de Suministro fue reorganizada y funciona informalmente a la fecha, los documentos que validan estos cambios, se encuentran en etapa de análisis y resolución. Desconocemos los motivos de dichos cambios, lamentablemente al no tener acceso directo a datos del Departamento de Patrimonio por requerir de una Resolución de la CSJ, *-solicitada por el responsable del área-*, no podemos elevar el nivel de detalle en este aspecto.

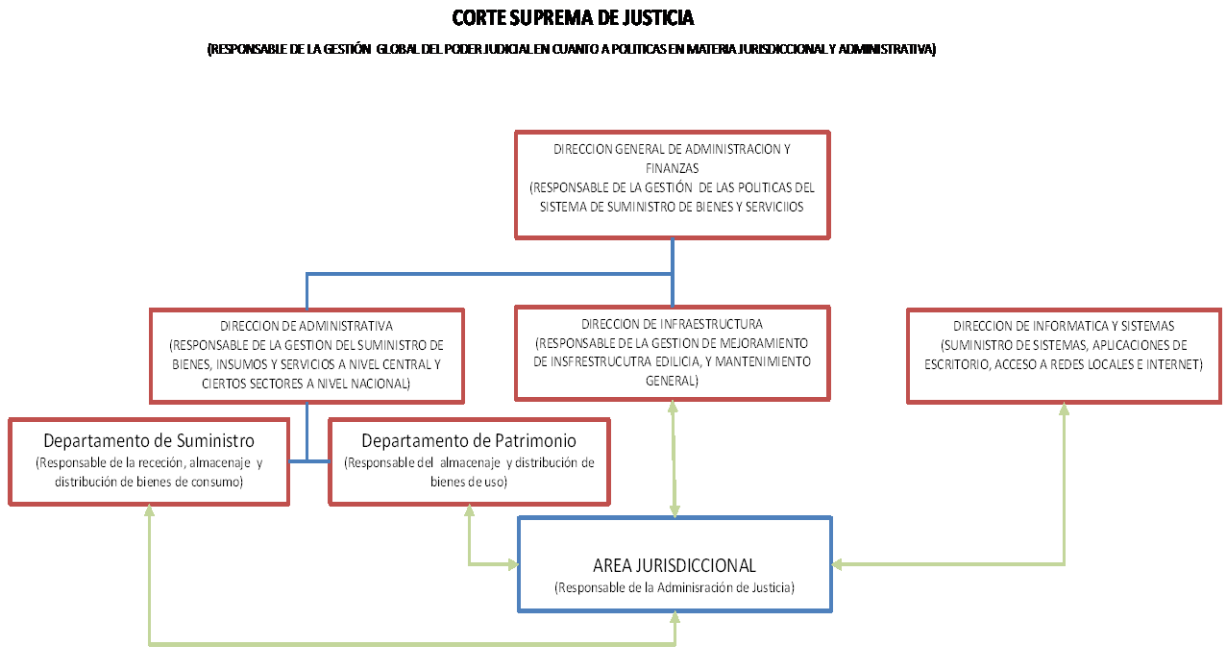
Por otra parte, la *Dirección de Infraestructura Física* es responsable de relevar, analizar, y desarrollar los proyectos de adecuación y mejoramiento de infraestructura física a nivel nacional y mantenimiento directo de las dependencias ubicadas en Capital (propias y alquiladas) o mediante contratos, cuya elaboración y monitoreo está a cargo de la misma.

En cuanto al *"suministro de plataforma y sistemas de información"*, la Dirección de Informática suministra exclusivamente los sistemas informáticos, aplicaciones y administra las bases de datos de la gestión jurisdiccional y administrativa financiera de CSJ, así como otros sistemas y servicios de internet, para lo cual cuenta con equipos de trabajo distribuidos en funciones generales y específicas.

Es bueno aclarar que la mencionada dirección no participa en la *"determinación de necesidades de infraestructura tecnológica"* y menos aún influye en la distribución de equipamiento (bienes de capital) o determinación de características en el equipamiento informático a ser adquirido para las áreas jurisdiccionales y/u otras.

De igual forma el mantenimiento y reparación de la plataforma informática (redes, equipos y otros) de la CSJ se implementa por medio de contratos, administrados por la Dirección Administrativa.

A continuación se presenta el grafico de organización del sistema de suministro del Poder Judicial.



Como puede observarse cualquier dependencia del Área Jurisdiccional para cubrir sus necesidades básicas debe dirigirse a cuatro (4) instancias del Área Técnica Administrativa para solicitar se le provea de recursos básicos (mantenimiento o reparaciones de infraestructura, mobiliario y equipos, insumos y útiles, acceso a servicios de mantenimiento de equipos, acceso a redes internas, y otros), excluyendo de este modelo al tema de la dotación y desarrollo integral de los RR.HH.

En el modelo no se observa un área de coordinación entre las áreas jurisdiccionales y las administrativas, que determine las reales necesidades de las mismas y coordine “la red de suministro” de forma equitativa.

El sistema organizativamente hablando presenta debilidades estructurales en la gestión de los procesos formales entre las áreas, técnica administrativa y jurisdiccional, considerando principalmente el volumen y la diversidad de necesidades a cubrir por el sistema de suministro.

En la medida de los avances del presente documento se podrá observar con mayor detalle la problemática que genera situación. Es oportuno recordar que la *organización de un sistema* condiciona su operación y esta facilita o compromete los resultados esperados.

D. Las Normativas que Rigen al Sistema

El 31 de marzo del 2000, se resuelve, considerando la Ley 609/95, Art. 3, en el marco del Proyecto Nro. 954/OC-PR suscrito entre la CSJ /BID, en su componente de racionalización de los procesos administrativos, ante la conclusión de los trabajos de la fase de sistematización de las *operaciones de adquisiciones, recepción y suministro de bienes de consumo y de capital (patrimoniales)*, se resuelve:

Art.1 Aprobar los procedimientos y formatos de solicitudes y operaciones de adquisiciones, recepción y suministro de bienes de consumo y capital.

Situación Actual, los mencionados procedimientos y sus formatos son utilizados para realizar los pedidos de bienes de consumo, las solicitudes de bienes de capital se siguen realizando mediante notas refrendadas por las autoridades de las instancias solicitantes.

Art.2 Los formularios de bienes de consumo y de capital serán de uso obligatorio para todas las instancias del Poder Judicial.

Situación actual, no existen medidas disciplinarias para aquellas instancias que no cumplen con esta obligatoriedad, la mayoría de los pedidos de equipos, mobiliarios, y servicios que implican la dotación de bienes de capital utilizan “*notas de pedido*” y en caso de solicitudes de “*pendrive*” estas son remitidas a la Dirección de Administración, de igual forma existen pedidos que se reciben telefónicamente, los cuales no quedan registrados.

Art. 3 Se Autoriza a la Dirección General de Administración y Finanzas a tomar todas las medidas administrativas para poner en ejecución los procedimientos y formularios aprobados, mediando circulares a nivel interno de sus dependencias.

Situación actual, los modelos y procedimientos han sido adaptados en el transcurso de los años, pero no logramos ubicar o determinar como mínimo la presencia de otras Resoluciones que deroguen los artículos mencionados anteriormente.

Art. 4 Instruir a los solicitantes de bienes que deben completar el formulario, los cuales deben ser enviados a la Mesa de Entrada de la CSJ, solo durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes, a excepción de los Despachos de Ministros, Juzgados de Turno y Departamento de Mantenimiento, que podrán presentarlas con carácter de urgencia.

Situación Actual, todas las áreas involucradas en la red actual de suministro, cuentan con una Mesa de Entrada para la recepción de los pedidos, o persona encargada de la función a excepción de aquellos de se realizan en forma telefónica, en situaciones muy puntuales, que son procesados, pero por el método impide su adecuado registrado. Ej. Cambio de luminarias (bien de consumo) y la cual se considera de carácter urgente.

Por su parte todo el mes se procesan pedidos, la operativa a demostrado que resolver la asignación de calendarios de recepción de pedidos por dependencias permite mayor eficiencia del sistema, un pedido ingresado en fecha tarda aproximadamente veinte (20) en ser satisfecho. Siempre que este no sea considerado de carácter urgente.

Consideramos una deficiencia del proceso de racionalización resuelto en año 2000, consintió en la falta de “*determinación de indicadores*” para asignación de cupos de consumo por dependencias e instancias, conformes a criterios relacionados con la productividad, volúmenes manejados en la operativa, cantidad de recursos humanos, y otros; en pocas palabras el sistema “*no abastece*” una necesidad, sino responde a un “pedido” que puede o no puede responder a una verdadera necesidad, por ende prácticamente ningún pedido proveniente del área jurisdiccional se satisface al 100%.

La *racionalización del stock* de los depósitos determina las cantidades a entregar y otros factores relacionados a las jerarquías instalada en la cultura organizacional, que consideramos son de conocimiento institucional, por ende no ameritan de ser mencionadas en este informe.

Otra debilidad en la normativa hace referencia a las medidas de monitoreo y control que serán desplegadas para garantizar el cumplimiento de las disposiciones emanadas y aquellas de carácter las disciplinario que serán aplicadas en caso de incumplimiento. Como puede ser observado en la descripción de la situación actual, ninguno de los artículos se ha cumplido a cabalidad por algún u otro motivo.

E. Los Procedimientos Operativos y Aplicación de Tecnología

Estos fueron relevados en el paso a paso desde su origen hasta su finalización y serán descritos en forma general en esta sección del informe por cuanto en la sección de anexo son presentados en matrices de análisis acompañadas de los

flujogramas respectivos, así como en los rediseños que apuntan más a fortalecerlos en los mecanismos que cuentan con soporte tecnológico subutilizado y políticas destinadas al control de riesgo en los procesos y evaluación de comportamiento del sistema de forma integral, para futuros ajustes.

- **Solicitud de Pedidos de Bienes de Uso**

El tramite se realiza mediante un Formulario denominado “*Solicitud de Bienes de Consumo*”, este formulario puede ser elaborado a través del modulo de “*Gestión de Bienes*” del Sistema Integrado de Administración y Finanzas del CSJ.³

Dicho modulo cuenta con un proceso denominado “*Solicitudes*”, a través del cual el solicitante selecciona los bienes de Uso requeridos, imprime el formulario, firman los responsables y es remitido a la **Mesa de Entrada de Suministro**. Este proceso facilita la tramitación y seguimiento de los pedidos, por parte del solicitante por un lado y de los responsables de satisfacerlo por otra parte.

La otra opción es registrarlos manualmente, obtener la firma de los responsables y remitirlo a la misma instancia.

La **Mesa de Entrada de Suministro**, asignará un numero de orden y registrará manualmente la recepción del formulario y archiva transitoriamente, hasta lograr un número significativo de pedidos, que serán remitidos a la sección de **Despacho de Bienes**, la cual en caso que el pedido sea entregado en forma manual, cargará en el sistema los datos contenidos en el formulario, pues ningún pedido puede ser satisfecho sin que el mismo esté registrado en el modulo mencionado.

Aquí se identifica un doble registro innecesario, en las muestras tomadas para certificar los procedimientos desde los solicitantes del área jurisdiccional, solo el **15% utiliza el sistema**, verificando con la unidad de

³ En el anexo respectivo a **Soporte Informático** para la gestión del sistema de suministro, se puede observar la estructura general del sistema.

habilitación de usuarios del sistema mencionado, el **90%** de ellas cuentan con funcionarios habilitados para este procedimiento, algunas de ellas realizan su pedido manualmente aún cuando existen **cuatro (4)** usuarios habilitados para uso de la herramienta.

Una vez realizado el trámite el pedido, es remitido a la **Sección de Depósito de Bienes de Consumo**, quien ingresando al mismo módulo del sistema pero a un proceso denominado "*movimientos*", registra la salida del stock de las cantidades establecidas por la sección de **Despacho de Bienes**, bajo el criterio de racionalización del stock. Generando el documento denominado "*Remisión de Bienes de Consumo*" con el cual se preparará físicamente el pedido, para ser entregado este requerirá de la firma del *encargado de despacho de bienes, técnico responsable de haberlo tramitado informáticamente, y solicitante*.

El proceso **genera informes** sobre pedidos recepcionados, cantidades solicitadas y cantidades entregadas, movimientos del stock y otros; *en todos los casos estos informes pueden generar informes cuyos datos pueden ser migrados fácilmente a planillas Excel, para elaboración de gráficos, tendencias*, insumos necesarios para la elaboración de informes gestión sobre los resultados del proceso de forma integral.

En la muestra de resultados se identificará que *ningún pedido ha sido satisfecho en su totalidad*, de igual forma que las solicitudes no se realizan sobre necesidades reales relacionadas a la operativa y producción en algunos casos, o por el contrario aún con la racionalización los suministros sobrepasan las necesidades reales, y aquellas instancias donde la racionalización compromete la gestión jurisdiccional.

- **Solicitud de Pedidos de Bienes de Capital (Uso)**

El trámite se realiza por nota remitida al **Departamento de Patrimonio**, y el proceso de solicitudes y pese que el mismo módulo y proceso de solicitudes

permite el registro de una *“solicitud de bienes de Uso”* desconocemos el trámite interno, pues nos negaron el acceso a información que consideramos *“no confidencial”*, no tuvimos acceso a ninguna de las secciones de Patrimonio, pero suponemos que en algún momento el pedido es registrado en el sistema como bien patrimonial y se identifica su destino (solicitante).

En la muestra de resultados podrá apreciarse la situación sobre los requerimientos de equipamiento informático, y mobiliario en particular que no satisfacen las necesidades básicas, situación que es revertida por los propios funcionarios que ponen a disposición de la administración de justicia sus propios bienes: escritorios, sillas, notebook, impresoras, estas últimas por tener características diferentes al común de la institución, requieren de sus propietarios la adquisición de insumos (tinta), y hacerse cargo de su mantenimiento y reparación.

Un caso que podría clasificarse *“inaceptable”* es el de ujieres, cuya función se centra en la gestión de notificaciones, y no cuentan con escritorio, silla, computadora, impresora e insumos como tinta. En la muestra identificamos tres (3) casos. El más llamativo está relacionado a la utilización de una máquina de escribir (no es un modelo eléctrico) para elaborar las notificaciones. Modelo utilizado aproximadamente en los años 70, perteneciente siglo pasado.

Por cuanto interpretamos que el *“sistema de suministro de bienes de Uso”*, tiene deficiencias de procedimiento para cubrir necesidades urgentes, o tal vez sean los criterios de racionalización establecidos informalmente, o la dificultad se presenta en los procedimientos de distribución, que no logran satisfacer las necesidades básicas de la administración de justicia.

O tal vez está perfectamente estructurado para responde a pedidos jerarquizados y no a las necesidades reales que comprometen la gestión de ciertas instancias del área jurisdiccional.

Pero cuenta con una plataforma informática muy completa en cuanto a captura, procesamiento de datos y responde a los requerimiento de información para la toma de decisiones.

- **Solicitud de Pedidos de Mejoramiento Infraestructura física**

Se realizan por *“nota refrendada”* por la autoridad competente del área solicitante, estos ingresan a la Dirección de Infraestructura y no son registradas como pedido ingresado, la documentación dependiendo del tema pasara a los siguientes departamentos:

Si amerita un relevamiento de datos inicial esta expediente pasara directamente al sector de **Obras y Proyectos**, quien de acuerdo al volumen y urgencia de los pedidos, realizará con un **arquitecto** el relevamiento *“in situ”* considerando el espacio disponible, la distribución del espacio y almacenaje, *pero no tendrá en cuenta*, la cantidad de causas que se manejan, el flujo de las operaciones que se realizan o los problemas de causas cerradas que no pueden ser remitidas a archivo por diversos motivos, o sea la creciente necesidad de mayores espacios para el almacenaje de causas finalizadas, o un crecimiento de recursos humanos para cubrir las necesidades de operación del proceso. Es oportuno recordar que el **96%** de la muestra de capital en el informe de riesgo administrativo, establece que el personal es insuficiente para atender la demanda de causas ingresadas.

Una vez elaborada la propuesta se remitirá al **Juzgado solicitante**, quien deberá aprobarla para su ejecución, la misma se realiza por nota numerada. Con la aprobación del **Juzgado** se deriva departamento de Mantenimiento para su ejecución, algunos proyectos son inviables por carecer de insumos para la ejecución, *los Juzgados deben realizar seguimiento a sus expedientes o en su caso realizar nuevamente el pedido al año siguiente.*

La pregunta sería porque se realiza un proyecto, se pide su aprobación sin verificar con antelación si el mismo contará con los recursos necesarios, este método inapropiado de trabajo resulta sumamente frustrante para el solicitante, quien recibió una respuesta, le pidieron su opinión y aprobación, para al final terminar como al inicio, su espacio físico se mantendrá igual, ante esta situación un día cualquiera, los funcionarios deciden acondicionar su espacio de la mejor manera posible conforme al conocimiento de la operativa que realizan todos los días.

En las fotos que se presentan de la muestra tomada se podrá observar la situación existente, y su diferencia cuando se realiza un trabajo de acondicionamiento integral, planificado.

Para una refacción menor directamente se deriva al **Departamento de Mantenimiento**, donde este a su vez deriva a la **División Especializada**, (Obras Civiles, Instalaciones, y Servicios Eléctricos), quien genera una “orden de trabajo”, la cual especifica los materiales a utilizar, en caso de no contar con los insumos en sus depósitos, se extraen de lugares no tan concurridos o se pide a la Dirección de Administración, la compra de dichos insumos si son considerados de carácter urgente.

No existen registros de la cantidad de pedidos recibidos y órdenes de trabajo realizadas, ni solicitudes que no fueron procesadas por diversos motivos. Si se lleva un “registro de la ejecución de contratos” cuando los servicios son tercerizados, así como tienen el presupuesto aprobado para el área y realizan el “control de su ejecución” mensualmente a través del Departamento Técnico Administrativo.

- **Servicios de mantenimiento**

Se realizan generalmente por “*vía telefónica*” y no son registrados como pedidos ingresados, pero se tramitan internamente.

Existen *dos clases de mantenimiento*, los preventivos, estos son realizados por las **Secciones de Carpintería, Albañilería y Pintura, Electricidad, Climatización, Electromecánica, Ascensores, Sección Telefonía**, estas secciones pertenecen al **Departamento de Mantenimiento**, si los servicios requeridos no se pueden realizar a través de estas secciones, se utiliza el método correctivo que involucra empresas tercerizadas en casos de motobombas, transformadores de potencia, generadores de emergencias. Casi el **90%** de los servicios realizados son tercerizados y el **10%** en cuanto a albañilería y pintura lo realiza Mantenimiento. No utilizan sistemas, pero registran manualmente las órdenes de trabajo.

El *control de insumos del depósito* se realiza manualmente a través que las órdenes de trabajo y pedido de Servicios de los solicitantes.

La unidad **técnica administrativa** es la encargada de supervisar al **Jefe de Depósito** y en caso de falta de insumos, los adquieren a través de la modalidad de compra abierta.

- **Recepción de Adquisiciones e ingreso al stock**

Todas las adquisiciones relacionadas a bienes de consumo y capital respectivamente, son recepcionadas por el **Depósito de Bienes, dependiente del Departamento de Suministro**, el cual se lleva a cabo conforme a los procedimientos establecidos y que cuentan con soporte informático, el área tiene deficiencias de infraestructura edilicia pero su organización interna es una fortaleza, el proceso cumple con las medidas de seguridad en la recepción y verificación de los bienes, genera automáticamente los documentos necesarios y el sistema permite un seguimiento al proceso de forma integral. Desde cualquier estación usuaria del sistema, es transparente para todo aquel solicitante que desee saber el estado del proceso que generó una compra.

Pero como estos desconocen las bondades del sistema, no aprovechan esta oportunidad, pues en la distribución de lo recibido pueden verificar con exactitud a donde fue a parar una compra que supuestamente fue realizada Pero en relación al registro de bienes de capital (Patrimonio) no tuvimos acceso al proceso y sus resultados.

- **Control del stock de los depósitos de bienes**

La **División de Control de Bienes**, dependiente de **Suministro**, procesa en sistema la entrada y salida de bienes, la entrada se alienta por el proceso de recepción de bienes provenientes de las compras, las salidas se dan por remisión de bienes ante los pedidos.

La *existencia inicial* se imprime a primera hora laboral contiene la lista de insumos disponibles en stock

La *existencia final* se imprime a última hora del horario laboral donde contiene la lista de insumos que es producto de la lista inicial menos la totalidad de las remisiones entregadas en el día

La existencia inicial/final contiene la fecha, hora, rubro, objeto de gasto principal- numero- descripción del bien, unidad de medida, existencia inicial, total entrada, total salida, existencia, precio ponderado, total estimado, nombre del usuario.

En este sentido todo el proceso podría ser eliminado pues el sistema está estructurado de forma tal que se pueden determinar niveles óptimos, buenos y deficientes, por cada línea de productos, materiales, insumos, y listar las condiciones de cada ítem en cuanto a esto y asociarlo a los ingresos y entregas del día.

Para lograrlo el procedimiento requiere de una operación de análisis y ajustes del sistema que de acuerdo a un histórico de movimientos por ítem determine en forma automática estos niveles, este hecho requiere de análisis, programación de la lógica en uno modulo o más módulos, y

migración de datos, siempre y cuando estos utilicen en mismo nivel de campos.

O por otra parte que de forma directa a cada ítem se le asigne el nivel, ítem por ítem, en la actualidad en *Departamento de Suministro* no cuenta con recursos para este trabajo y la carga masiva de datos, implica la elaboración de un plan de acción, procedimientos de control de carga masiva y verificaciones por muestreos, particularmente en aquellos ítems que tienen un gran movimiento de entrada y salida.

Los responsables deberán evaluar las potencialidades, esta nueva forma de administrar los datos permitirá agilizar enormemente otros procesos, como las adquisiciones directas, o no previstas ante nuevas demandas, que ante un nivel establecido como medio para cada ítems y record de movimientos, podrá sugerir al usuario generar de forma automática la solicitud de compra, inclusive desde áreas ajenas a Suministro que no reciben lo pedido por falta de stock.

Mejoraría enormemente la eficacia existente en el control del stock, pues actualmente el control sobre los listados del sistema se realiza de forma manual, y a partir de las existencias se solicitan las respectivas compras.

Lo importante es necesario establecer criterio mas allá de la cantidad en existencia, los criterios deben relacionarse al consumo que esta íntimamente relacionado con la necesidad, si se ajustan en la cadena de suministro mejoramiento en el sentido de un pedido (necesidad real) y se estable niveles de stock en base a esas necesidades, el sistema se convertiría en una herramienta de gestión y control integral, evitando los riesgos de la situación actual.

Este hecho mejoraría todas las interfaces entre los módulos, de presupuesto, adquisiciones, y particularmente sobre la red de suministro de la CSJ.

Como resultado de la observación de los procesos relevados y analizados se concluye que la potencialidad de sistemas de información de CSJ, son utilizados en el caso de la “Red de Suministro” en un **60%** de su capacidad real.

El siguiente ejercicio consistiría en preguntarse el porqué de esta situación, el informe de riesgo administrativo, ratifica este hecho, describe que solo el **14%** de las “*unidades jurisdiccionales*” utilizan la tecnología informática en otros aspectos que no tienen relación a su área de acción, la gestión de causas ingresadas.

No se ha “*comprendido la dualidad inseparable, las dos caras de una misma moneda*” la corresponsabilidad entre lo jurisdiccional y lo administrativo. Dualidad establecida por la propia institución a lo largo de toda la cadena de mando de su estructura organizacional, desde sus bases (Juzgados) hasta sus máximas autoridades (Ministros de la Corte Suprema de Justicia).

F. Muestra - Resultados Obtenidos

Con la finalidad de constatar la lógica del sistema de suministro, sus fortalezas y debilidades se toma una muestra representativa de un número determinado de Juzgados de diferentes fueros, la propuesta con estas Unidades a través de sus autoridades “Jueces” no solo llega a obtener su permiso para realizar la muestra, sino propone un compromiso en abordar con las áreas administrativas, la unificación de criterios necesarios para sentar las bases de una gestión más integrativa y particularmente equitativa, en beneficio de la administración de justicia y su realidad diaria.

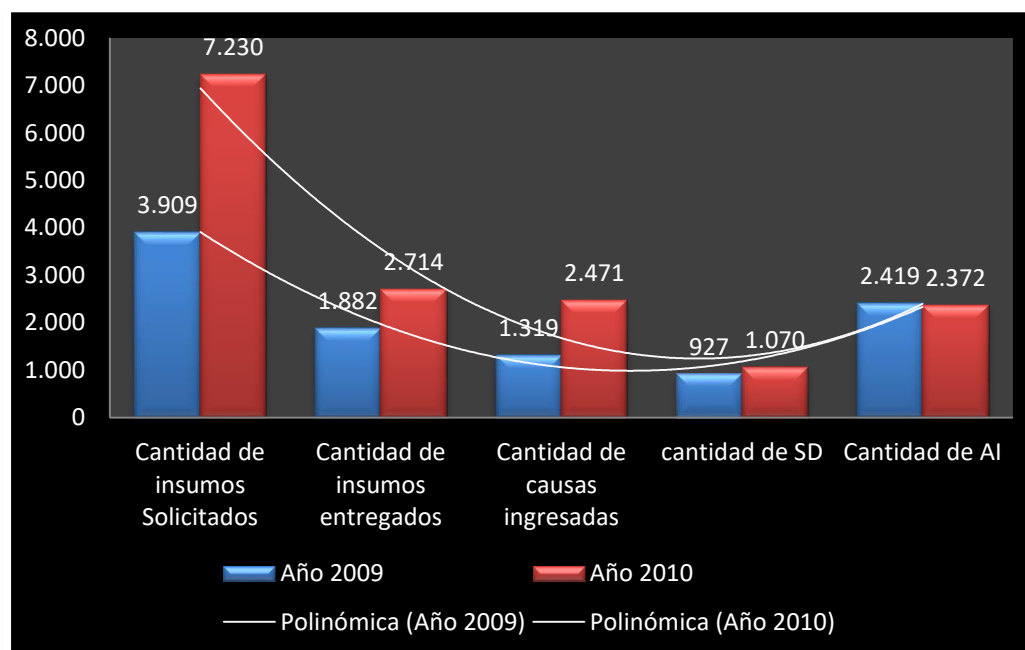
Todos los jueces pertenecientes a esta muestra expresaron su disposición para el dialogo en la construcción de consenso a partir del presente diagnóstico y sus propuestas integrales. La muestra abarco los siguientes fueros de primera instancia: *Civil y Comercial, Penal de Garantías, Penal de Liquidación y*

Sentencia, Ejecución, Niñez y Adolescencia, Penal de la Adolescencia, Justicia Letrada, Laboral y Juzgado de Paz, sobre una selección aleatoria de Juzgados.

- **Situación del Consumo de Bienes de Consumo**

A continuación se presenta la muestra de resultados de resultados de la Red de Suministro en el aspecto relacionado a materiales e insumos entregados en los años 2009/2010 en cada fuero participante de la muestra.

Juzgado de P.I. C. y C. 3° Turno	Año 2009	Año 2010
Cantidad de insumos Solicitados	3.909	7.230
Cantidad de insumos entregados	1.882	2.714
Cantidad de causas ingresadas	1.319	2.471
cantidad de SD	927	1.070
Cantidad de AI	2.419	2.372



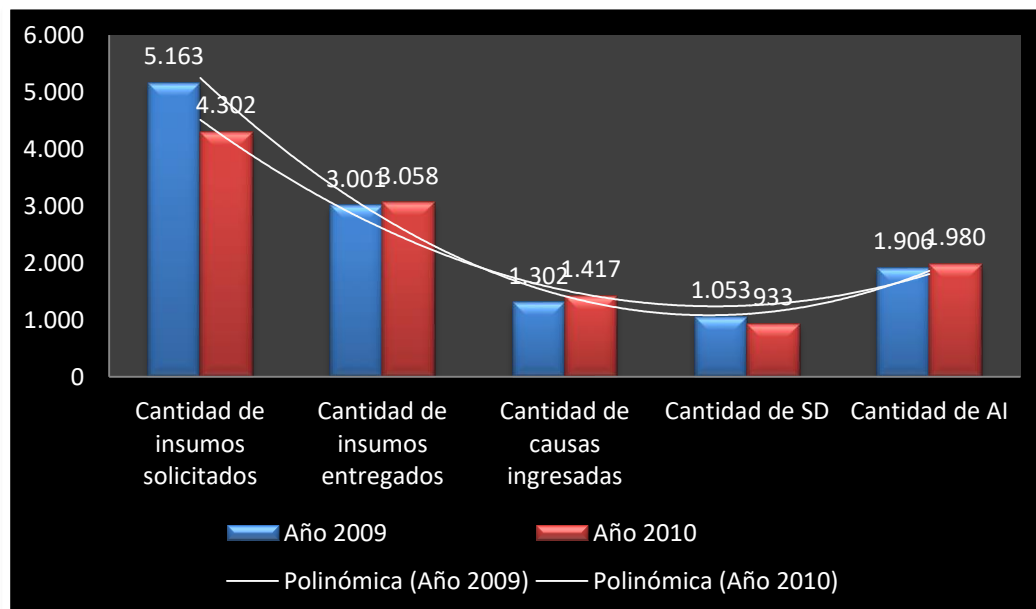
Este gráfico pertenece a una muestra civil donde podemos observar que de acuerdo a la cantidad solicitada en bienes de consumo un total de 3.090 a Suministro se les entrego 1.882 lo que corresponde al **48%** de lo solicitado en el

año 2009 con una producción de 1.319 causas ingresadas, 927 SD y un total de 2419 AI.

Para el año 2010 el pedido aumenta bruscamente y de 7.230 bienes de consumo solicitados se les entrega 2.714 que totaliza un **38%** de lo solicitado, disminuye en porcentaje pero aumenta en cantidad de insumos entregados con relación al año 2009, en cuanto a la producción aumenta considerablemente en causas ingresadas 2.471, no así en cantidad de SD 1.070 con un aumento ligero y AI reduce para el 2010 con un total de 2.372

Este gráfico demuestra que la cantidad de pedidos aumento, la cantidad de insumos entregados aumento sin embargo la producción de SD prácticamente se mantuvo y AI no aumento al contrario disminuyo durante el 2010

Juzgados de P .I. C y C. 1º Turno	Año 2009	Año 2010
Cantidad de insumos Solicitados	5.163	4.302
Cantidad de insumos entregados	3.001	3.058
Cantidad de causas ingresadas	1.302	1.417
cantidad de SD	1.053	933
Cantidad de AI	1.906	1.980



Otra muestra del fuero civil demuestra una realidad distinta a la anterior puesto que de la cantidad de bienes solicitados 5.163 se les entrega 3.001 un equivalente al **58%** de bienes solicitados y la producción de ese año totaliza 1.302 causas ingresadas, 1.053 SD y 1.906 AI durante el 2009

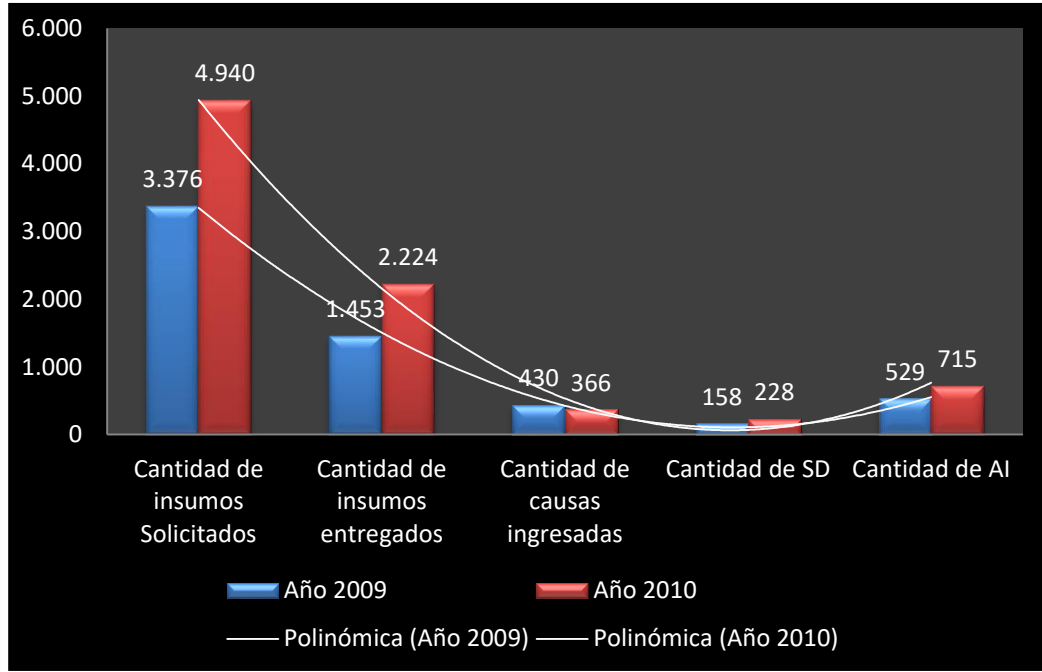
Al año siguiente la cantidad de insumos solicitados disminuye 4.302 sin embargo el pedido aumenta en cantidad entregada con un total de 3.058 igual al **71%** de bienes solicitados, su producción aumenta en cantidad de causas ingresadas 1417 pero disminuye en SD 933 y aumenta en AI 1.980

Con este gráfico vemos que el pedido disminuyo, los bienes de consumo entregados experimento un pequeño aumento en el 2010, sobre la producción podemos decir que aumento en cantidad de causas ingresadas y cantidad de AI disminuyendo en SD.

Juzgado en lo Laboral de 5º Turno	Año 2009	Año 2010
Cantidad de insumos Solicitados	3.376	4.940
Cantidad de insumos entregados	1.453	2.224
Cantidad de causas ingresadas	430	366
Cantidad de SD	158	228
Cantidad de AI	529	715

La muestra que pertenece al fuero laboral indica que en el año 2009 sobre la cantidad de bienes solicitados 3.376 se le entrega 1.453 **43%** en total sobre lo pedido, en la producción las causas ingresadas fueron 430, las SD 158 Y AI 529

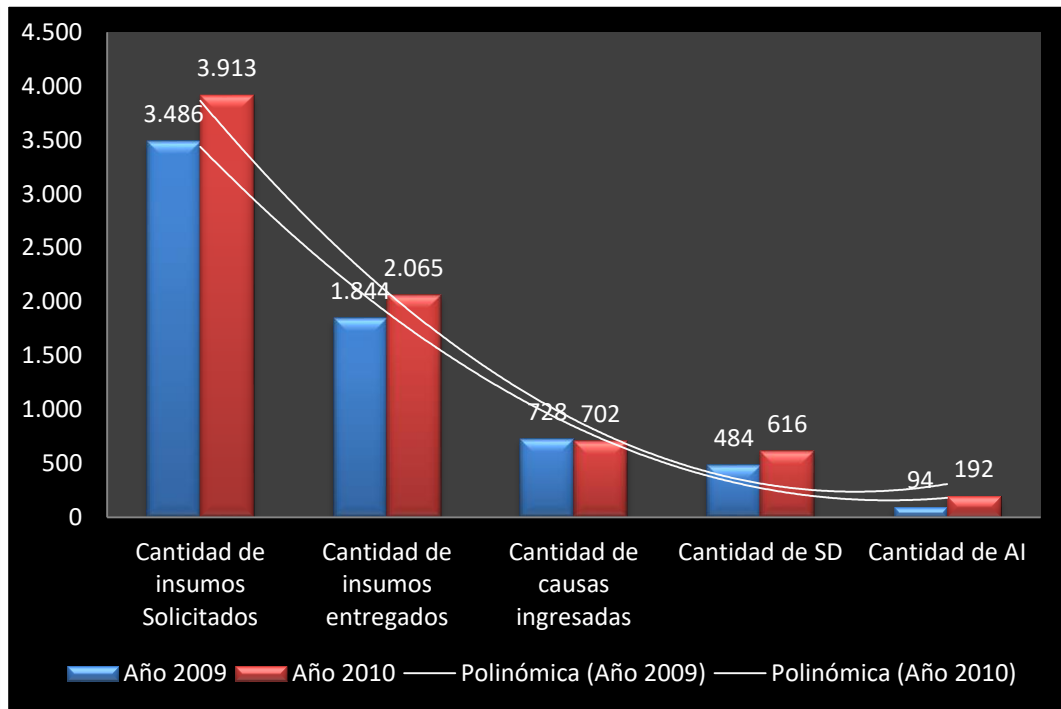
En el año 2010 la cantidad de pedidos aumento a 4.940 llegando a una entrega del **45%** de lo solicitado un total de 2.224 bienes de consumo entregados, las causas ingresadas disminuyen a un total de 366, la producción de SD aumenta a 218 y AI a 715



Este gráfico demuestra que la tendencia aumenta en los dos años en pedidos solicitados, entregados, la tendencia baja en las causas ingresadas en el 2010 y aumenta en las producciones de SD y AI

Juzgado de la N y A 3º Turno	Año 2009	Año 2010
Cantidad de insumos Solicitados	3.486	3.913
Cantidad de insumos entregados	1.844	2.065
Cantidad de causas ingresadas	728	702
Cantidad de SD	484	616
Cantidad de AI	94	192

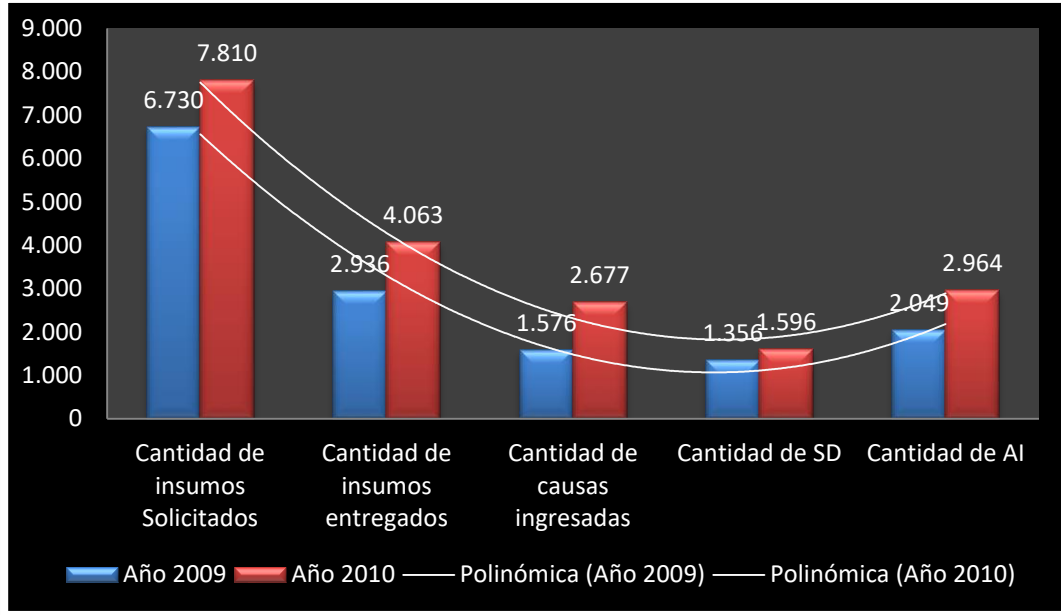
Sobre la muestra del Juzgado Niñez y Adolescencia este gráfico describe que de la cantidad de bienes solicitados 3.846 se les entrega 1.844 equivalentes al **53%** de lo solicitado en el año 2009, con una producción de 728 Causas ingresadas, 484 SD y 94 AI. Para el año siguiente aumento la cantidad de pedidos 3.913 y la cantidad de insumos entregados llega a 2.065 que es **53%** del total de bienes solicitados igual que el 2009, las causas ingresadas disminuyen 702 y la producción de AI 616 y SD 192 aumentan considerablemente.



Este gráfico señala que sobre la cantidad solicitada, la cantidad entregada en los dos periodos son equivalentes con el **53%**, las causas ingresadas disminuyen pero con relación a la producción de AI y SD estas experimentan un incremento.

Justicia Letrada 1º Turno	Año 2009	Año 2010
Cantidad de insumos Solicitados	6.730	7.810
Cantidad de insumos entregados	2.936	4.063
Cantidad de causas ingresadas	1.576	2.677
Cantidad de SD	1.356	1.596
Cantidad de AI	2.049	2.964

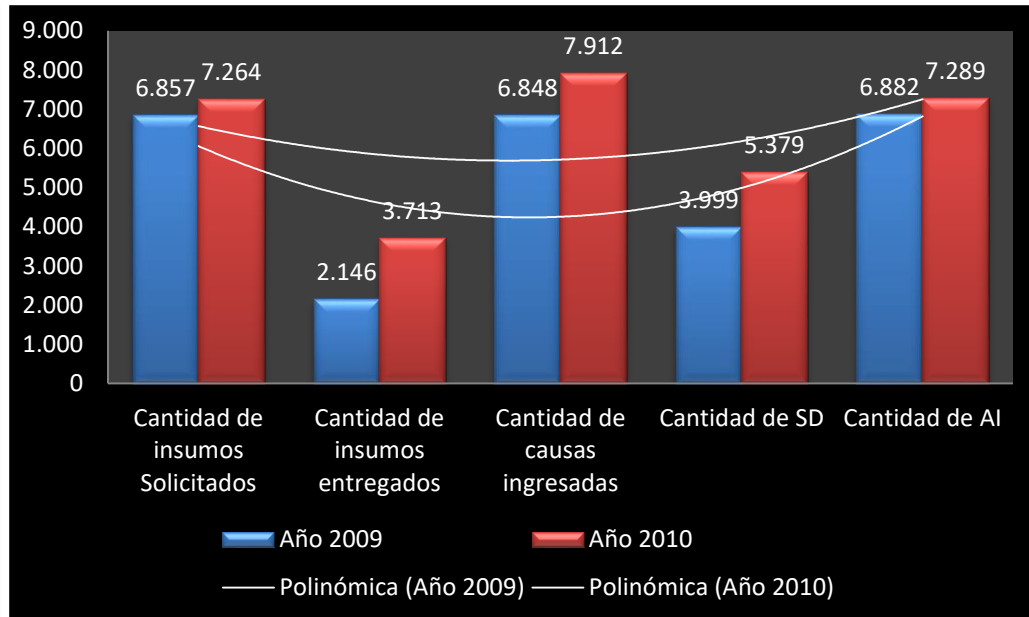
Para el 2010 la cantidad de insumos solicitados aumenta a un total de 7.810 insumos solicitados, la entrega aumenta a 4.063 en porcentaje **52%**, las causas ingresadas acrecienta a 2.677, las producciones de SD aumenta a 1.596 y AI 2.964



Este gráfico corresponde a una muestra de Justicia Letrada, en el año 2009, la cantidad de insumos solicitados fue de 6.730 y la cantidad entregada fue de 2.936 igual a **44%**, sobre la producción la cantidad de causas ingresadas llegó a 1.576, la producción de SD llegó a 1.356 y AI llegó a 2.049.

En el mismo la tendencia aumenta gradualmente en los dos periodos, desde la solicitud y entrega de insumos hasta las causas ingresadas y producción de SD y AI

Juzgado de Paz Recoleta	Año 2009	Año 2010
Cantidad de insumos Solicitados	6.857	7.264
Cantidad de insumos entregados	2.146	3.713
Cantidad de causas ingresadas	6.848	7.912
Cantidad de SD	3.999	5.379
Cantidad de AI	6.882	7.289

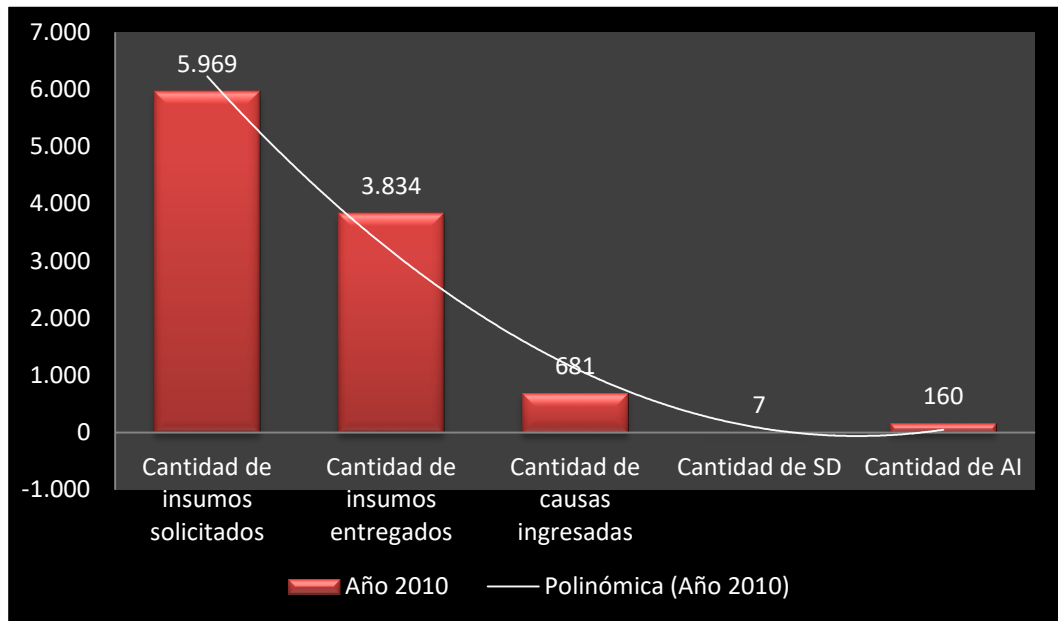


Esta muestra pertenece al Juzgado de paz recoleta, en el 2009 la cantidad de insumos solicitados fue de 6.857 y la cantidad entregada fue de 2.146 el **31%** de lo solicitado, referente a las causas ingresadas para ese año se registraron 6.848, en la producción de SD 3.999 y AI 6.882

En el 2010 la cantidad de insumos solicitados aumenta a 7.264 y la cantidad entregada se acrecienta 3.713 equivalentes al **51%** de lo solicitado, las causas ingresadas aumentan a 7.912 y la producción de SD 5.379 Y AI 7.289 experimenta un aumento considerable

Durante los dos periodos de muestra la línea de tendencia aumenta desde el pedido, la entrega, causas ingresadas y producción de SD y AI

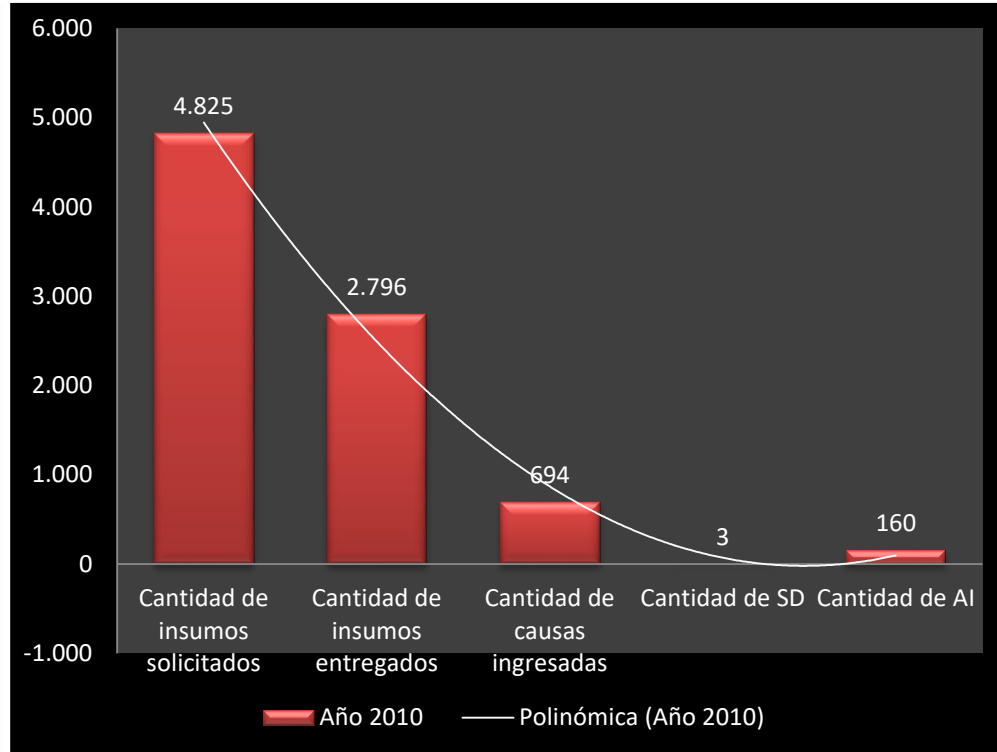
Juzgado de Garantías 3º Turno	Año 2010
Cantidad de insumos solicitados	5.969
Cantidad de insumos entregados	3.834
Cantidad de causas ingresadas	681
Cantidad de SD	7
Cantidad de AI	160



La muestra del fuero penal reconoce una realidad distinta al de los otros fueros, debido a que las causas pueden culminar indistintamente por AI o SD. En el año 2010 la cantidad de insumos solicitados fue de 5.969, la cantidad de insumos entregados fue 3.834 equivalente al **64%** de lo solicitado, la cantidad de causas ingresadas llegan a 681, la cantidad de SD 7 y AI 160

Aquí podemos observar que comparado con los pedidos de los otros fueros , es al que mas se les entrega de acuerdo al porcentaje en relacion a la cantidad solicitada, pero en realidad la diferencia radica en el numero de causas ingresadas , produccion de SD, no en la cantidad de insumos entregados que es silmilar a la de los demas fueros

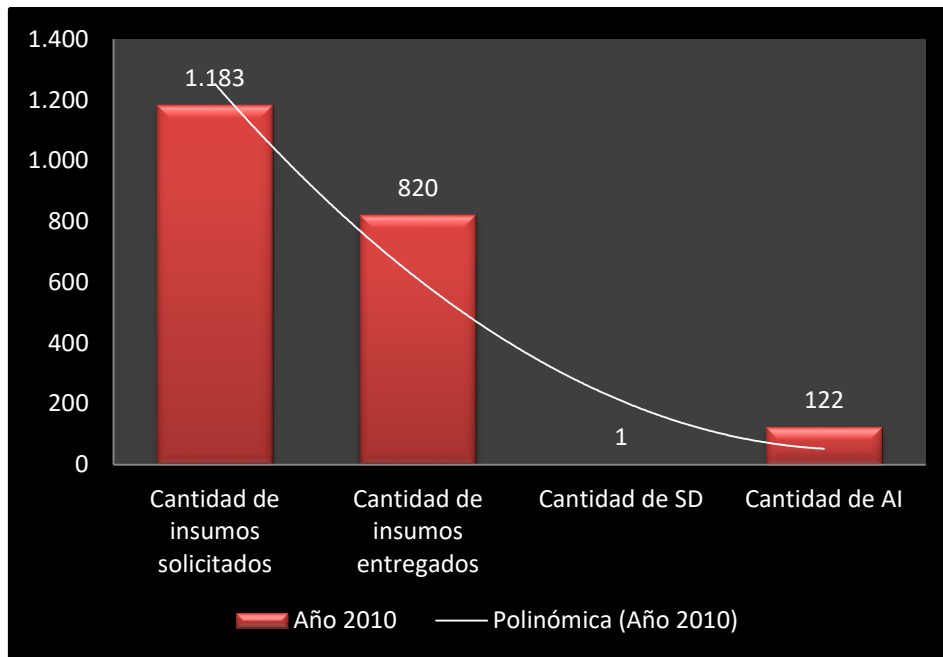
Juzgado de Garantías 6º Turno	Año 2010
Cantidad de insumos solicitados	4.825
Cantidad de insumos entregados	2.796
Cantidad de causas ingresadas	694
Cantidad de SD	3
Cantidad de AI	160



Otra muestra del fuero penal manifiesta una situación similar a la anterior, en el año 2010 la cantidad de insumos solicitados fue 4.825, la cantidad de insumos entregados 2.796 equivalente al **57%** de lo solicitado, las causas ingresadas totalizan 694, SD 3 Y AI 160

Se puede observar que teniendo solo en cuenta las causas ingresadas y la cantidad de insumos entregados **57%** en relación a lo solicitado radica una gran diferencia referente a los fueros civil, niñez, laboral y letrado

Juzgado de Ejecución 4º Turno	Año 2010
Cantidad de insumos solicitados	1.183
Cantidad de insumos entregados	820
Cantidad de SD	1
Cantidad de AI	122

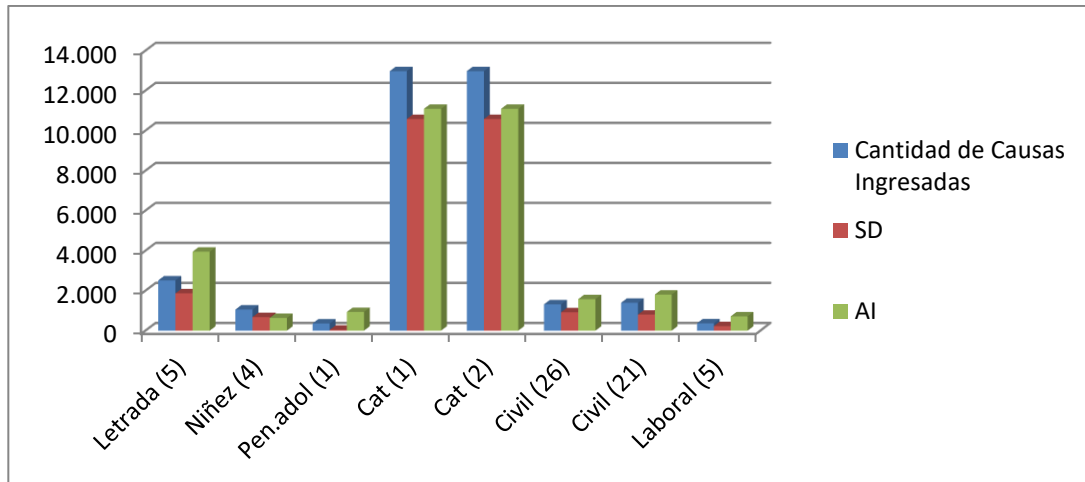


En la muestra que pertenece al Juzgado de ejecución no se maneja estadísticamente causas ingresadas ya que las causas que maneja son derivadas no iniciadas ahí, en el año 2010 la cantidad de insumos solicitados fue de 1.183, la cantidad de insumos entregados fue de 820 equivalente al **69%** de lo solicitado, con una producción de 1 SD y 122 AI

Podemos observar que en porcentaje es bien superior a los demás fueros, pero en cantidad solicitada y entregada es bien inferior, con una escasa producción para no decir nula de SD y regular de AI.

- **Relevamiento de producción Año 2011**

Producción 2011	Letrada (5)	Niñez (4)	Penal Adolesc. (1)	Juzgado de Paz Catedral (1)	Civil (26)	Civil (21)	Laboral (5)
Causas Ingresadas	2.513	1.054	358	12.972	1.315	1.393	366
SD	1.866	680	45	10.579	919	801	228
AI	3.945	637	933	11.089	1.574	1.802	715



En este grafico se puede observar la produccion del año 2011 (enero a julio) sobre las causas ingresadas, SD y AI general de la muestra tomada de forma aleatoria que involucran a los siguientes Juzgados, justicia letrada la Secretaría N° 5 del Juzgado del 3° turno, en materia niñez y adolescencia la Secretaría N° 4 del Juzgado del 2° turno, la Secretaría N° 1 del Juzgado penal adolescente 2° turno, Juzgado de paz la catedral Secretaría N°1, en materia civil la Secretaría N°26 del Juzgado 13°, Secretaría N° 21 del Juzgado 11°, en materia laboral la Secretaría N° 11 del 5° turno.

Podemos apreciar que las Secretarías que mas producen son las pertenecientes al Juzgado de Paz, Justicia Letrada y Juzgados civiles, el Juzgado de paz la catedral menciona que tiene inconvenientes respecto a los insumos entregados por la direccion de suministro sobre cantidad y fecha de entrega y según lo que produce debe ser uno de los Juzgados que mas insumos debe utilizar si se toma como referencia la produccion de resoluciones y causas ingresadas, los demas Juzgados no mencionan inconvenientes sobre los insumos solicitados e insumos entregados pero cabe resaltar que en todos los Juzgados la cantidad solicitada no es la cantidad entregada por la direccion.

- **Lista de Insumos mas usados en las Secretarías de los Juzgados**

A continuación se presenta la lista de insumos y materiales varios por cantidad, conforme al comportamiento de consumo del año 2011, al cual se aplica un porcentaje estimativo de

incremento con la finalidad de paliar los recortes posibles que pueda sufrir en su aprobación.

Este trabajo es realizado por la División de Control de Bienes, quien sobre informes suministrados por el Sistema Integrado de Gestión Administrativa Financiera.

BIENES DE CONSUMO	CANTIDAD
Almohadilla N°4 y N°3	2400
Bolígrafos color negro	60000
Bolígrafos color azul	60000
Perforadora Grande	100
Perforadora Chica	1500
Presilladora Mediana	1500
Presilladora Grande	50
Lápices de papel	10000
Correctores Líquidos	5000
Cuadernos de 50 hojas	1000
Cuadernos de 100 hojas	1500
Marcadores finos verde	8500
Marcadores fino rojo	8500
Marcadores grueso verde	4000
Marcadores grueso negro	4000
Carpeta archivadora de cartulina	5000
Sacapuntas de metal	2500
Reglas	1500
Plasticola	2000
Libros de Acta con logo PJ	600
Desgrampadora	2000
Bibliógrafo ancho tamaño oficio	6500
Mouse para computadoras PS2	150
Mouse para computadoras con entrada USB óptico	150
Pen drive 8GB	200

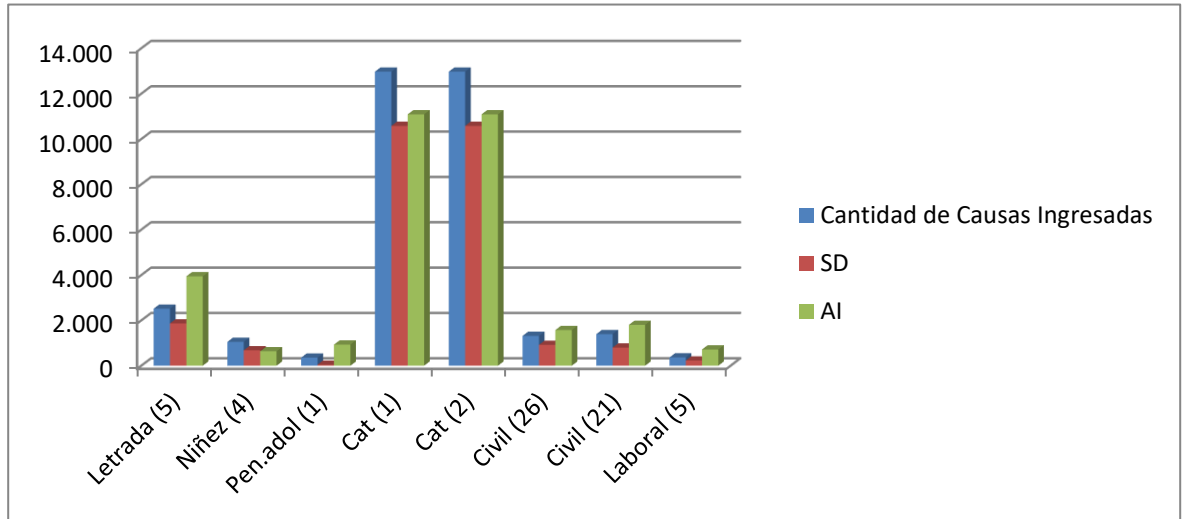
Conforme al informe presentado por Suministro, se prepara el PAC respectivo.



- **Situación del Consumo de Bienes de Uso (Capital)**

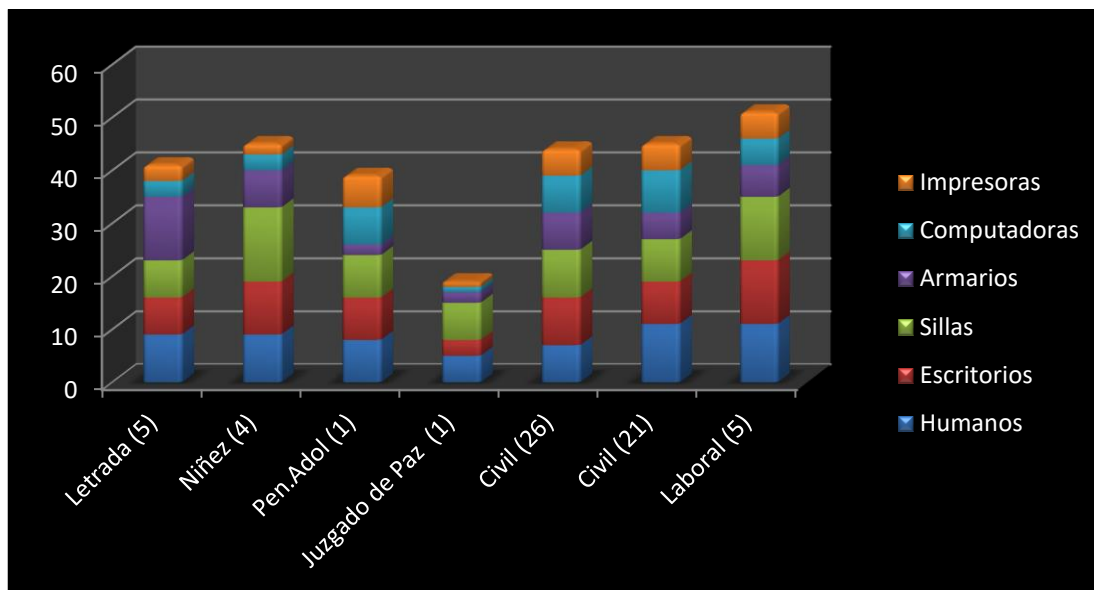
A continuación se presenta la situación en cuanto a bienes de uso de la muestra, en los cuadros siguientes se podrá observar la situación actual, comparándola con la producción de las distintas instancias.

Producción 2011	Letrada (5)	Niñez (4)	Penal Adolesc. (1)	Juzgado de Paz Catedral (1)	Civil (26)	Civil (21)	Laboral (5)
Causas Ingresadas	2.513	1.054	358	12.972	1.315	1.393	366
SD	1.866	680	45	10.579	919	801	228
AI	3.945	637	933	11.089	1.574	1.802	715



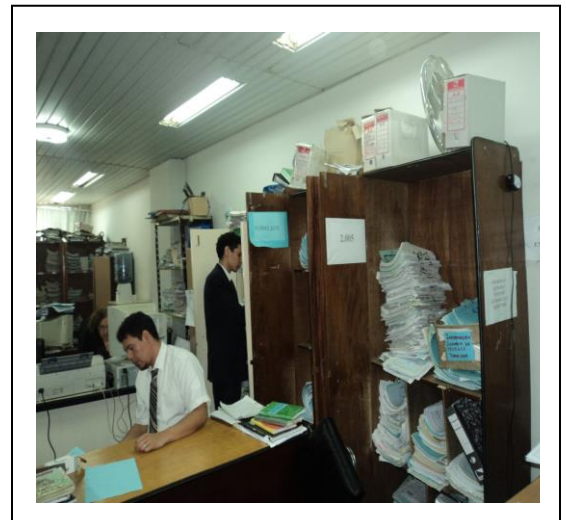
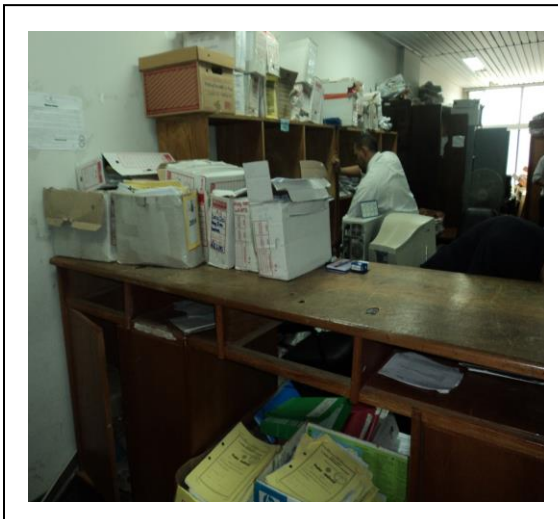
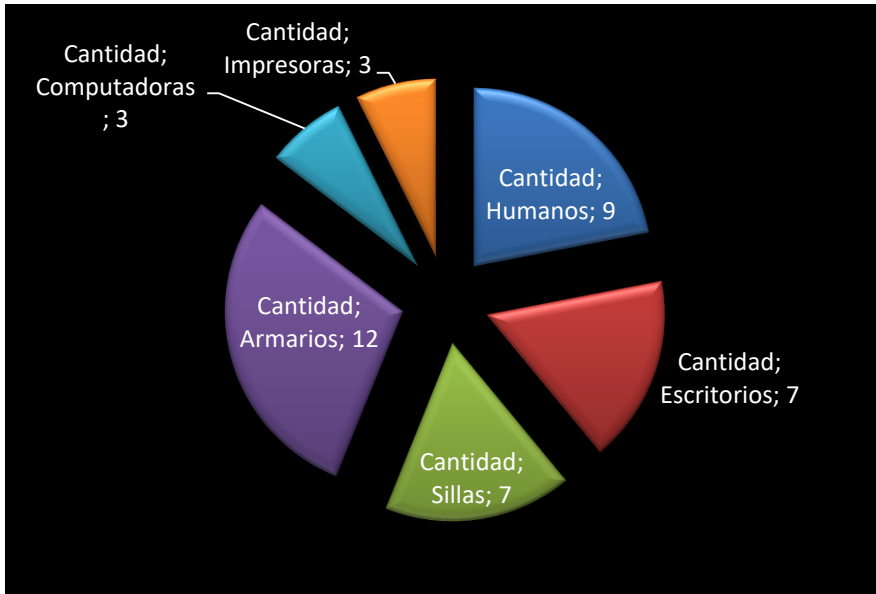
En el grafico se puede apreciar los niveles de ingreso de causas y producción por fuero, con lo cual se puede lograr una mayor interpretación de la problemática.

Relevamiento de Infraestructura	Letrada (5)	Niñez (4)	Penal Adolescente (1)	Juzgado de Paz (1)	Civil (26)	Civil (21)	Laboral (5)
Humanos	9	9	8	5	7	11	11
Escritorios	7	10	8	3	9	8	12
Sillas	7	14	8	7	9	8	12
Armarios	12	7	2	2	7	5	6
Computadoras	3	3	7	1	4	4	5
Impresoras	3	2	6	1	5	5	5

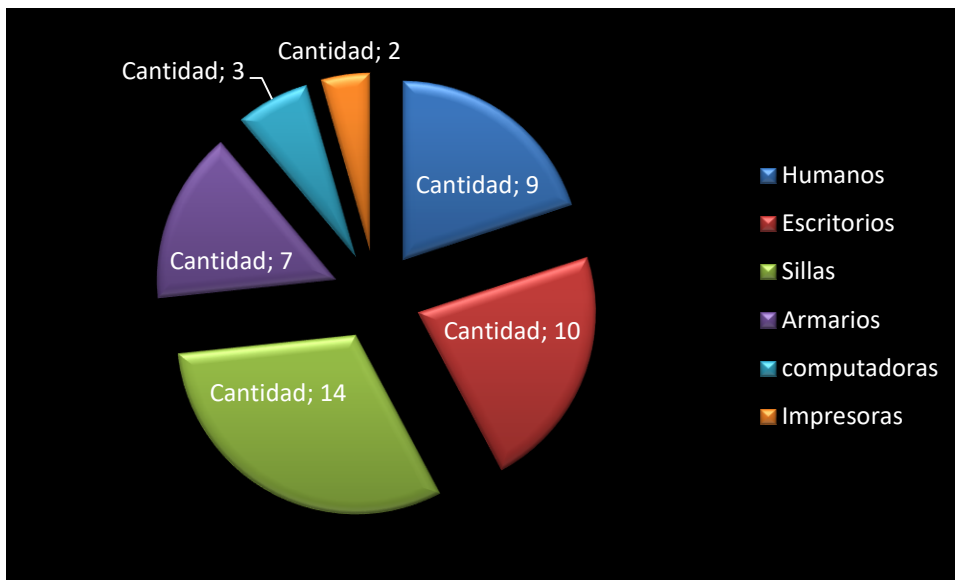


Según los relevamientos realizados en los Juzgados que describe el grafico, todos señalan una insatisfacción constante sobre la provisión de bienes uso por parte de la *Dirección de Patrimonio* y sobre el servicio de mantenimiento, refacciones de Juzgados a cargo de la *Dirección de Infraestructura Física*, el Juzgado con más deficiencias en toda la muestra es el *Juzgado de paz*, al que le sigue *justicia letrada* y *los Juzgados civiles*. En los cuadros presentados a continuación se pueden identificar por cada instancia relevada las deficiencias puntuales en materia de Bienes de Uso (Capital)

Dependencia Justicia Letrada 3° turno			
Datos de la producción de la Secretaría N° 5 en el Año 2010			
Cantidad de Causas Ingresadas	670	Cantidad de AI	1.796
Cantidad de Causas s/ movimiento		Cantidad de SD	1.106
Cantidad de Notificaciones	s/d	Otros	s/d
Recursos Institucionales	Existentes	Requeridos	Diferencia
Humanos	9	2	7
Escritorios	7	9	2
Sillas	7	12	4
Armarios	12 (mal estado)	12	10
Computadoras	3	1	2
Impresoras	3	1	2

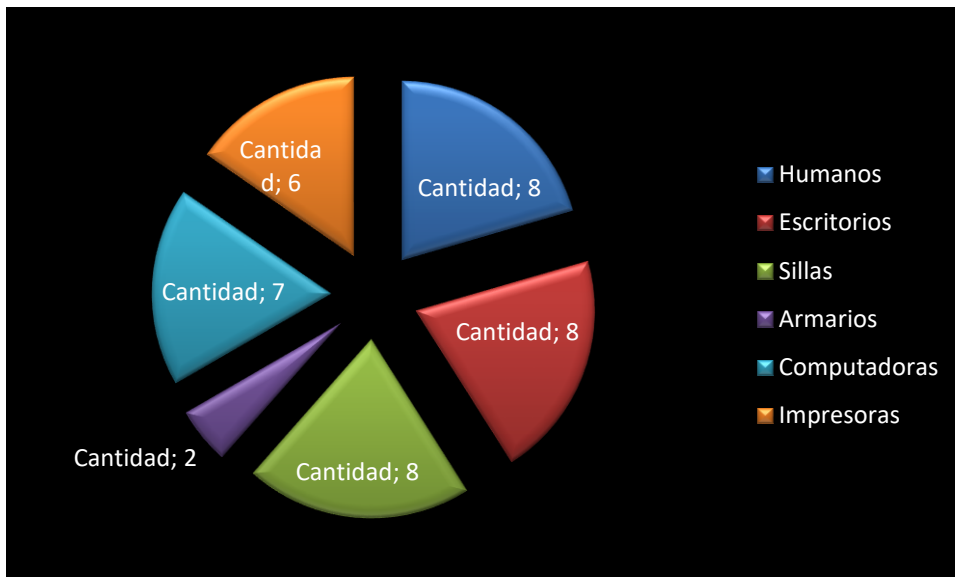


Dependencia Juzgado de la Niñez y Adolescencia 2º Turno			
Datos de la producción de la Secretaría N° 4 en el Año 2010			
Cantidad de Causas Ingresadas	599	Cantidad de AI	708
Cantidad de Causas s/ movimiento		Cantidad de SD	764
Recursos Institucionales	Existentes	Requeridos	Diferencia
Humanos	9	11	2
Escritorios	10	13	3
Sillas	14	0	0
Armarios	7	10	3
Computadoras	3	5	2
Impresoras	2	3	1



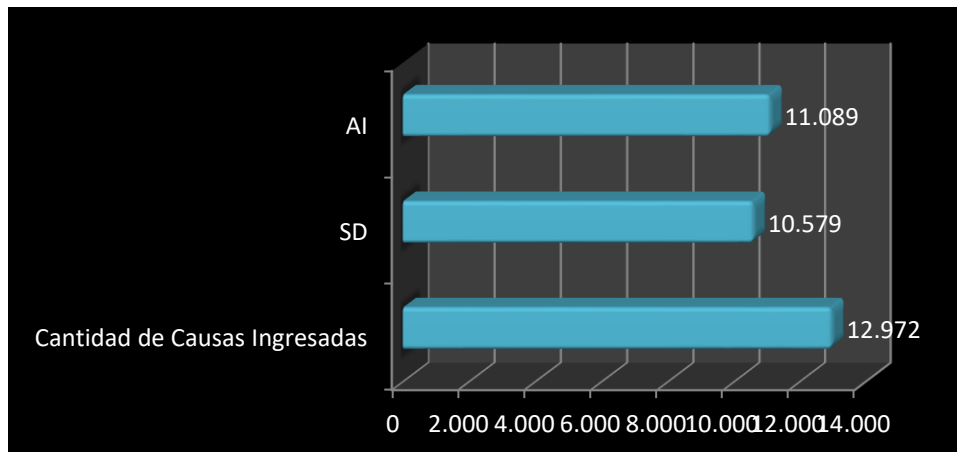
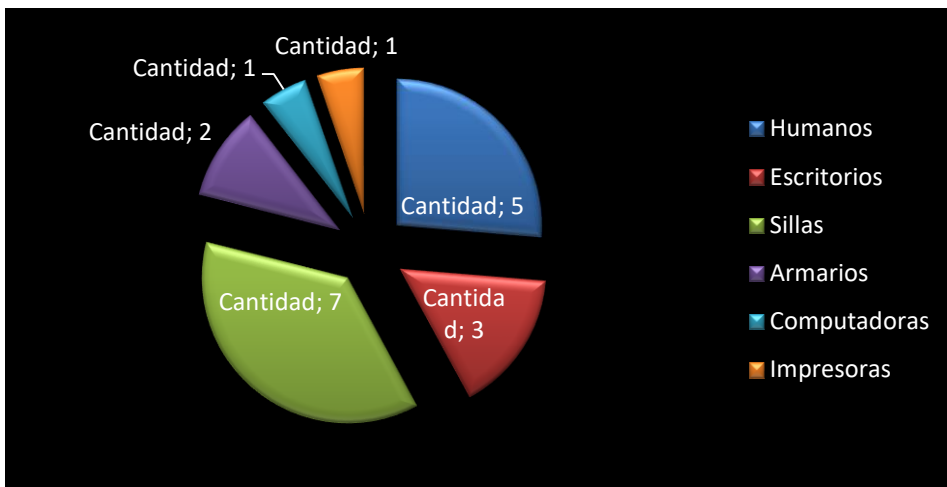
Como se puede observar la mayor inequidad entre RR.HH hacen relación al equipamiento informático, situación que debe afectar la cadena de producción, por cuanto muchas actividades se harán de forma manual, en este caso en particular todas las notificaciones se hacen con una máquina de escribir de la década de los 70.

Dependencia Juzgado Penal de Adolescencia 2º Turno			
Datos de la producción de la Secretaría N° 1 en el Año 2010			
Cantidad de Causas Ingresadas	184	Cantidad de AI	478
Cantidad de Causas s/ movimiento	59	Cantidad de SD	21
Cantidad de Notificaciones	S/d		
Recursos Institucionales	Existentes	Requeridos	Diferencia
Humanos	8	0	0
Escritorios	8	0	0
Sillas	8	12	4
Armarios	2	2	0
Computadoras	7	0	0
Impresoras	6	0	0
Otros casilleros de expedientes	14	0	0

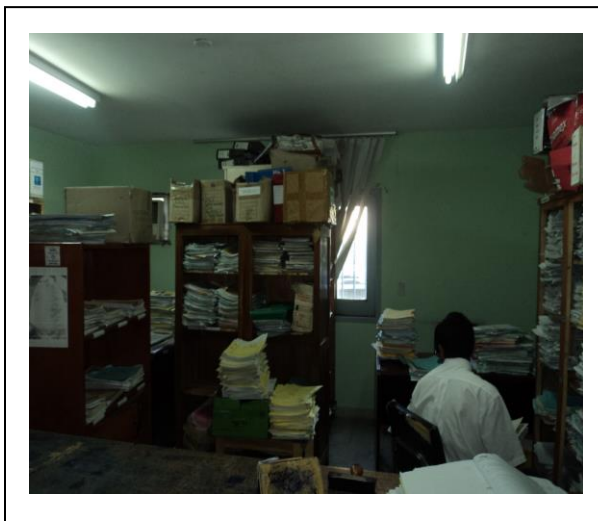


En este cuadro se identifica una situación totalmente contraria al caso anterior un 99% de los RR.HH cuenta con una computadora y un 90% de computadoras cuenta con una impresora, aun y a pesar que su producción se presenta por debajo del caso anterior.

Dependencia Juzgado de Paz La Catedral			
Datos de la producción de la Secretaría N° 1			
Cantidad de Causas Ingresadas	5.152	Cantidad de AI	8.771
Cantidad de Causas s/ movimiento		Cantidad de SD	9.300
Recursos Institucionales	Existentes	Requeridos	Diferencia
Humanos	5	10	5
Escritorios	3	7	4
Sillas	7	12	5
Armarios	2	7	5
Computadoras	1	5	4
Impresoras	1	5	4
Espacio Físico	Requiere de un trabajo de reordenamiento y ampliación		



Es la instancia de la muestra donde la infraestructura es totalmente inequitativa, en todos los aspectos valorados.



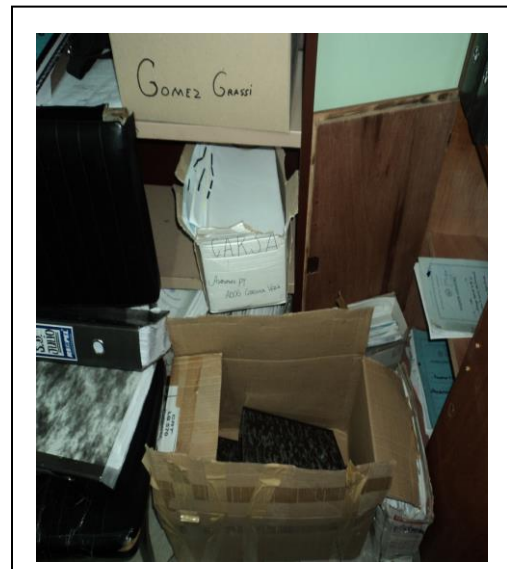
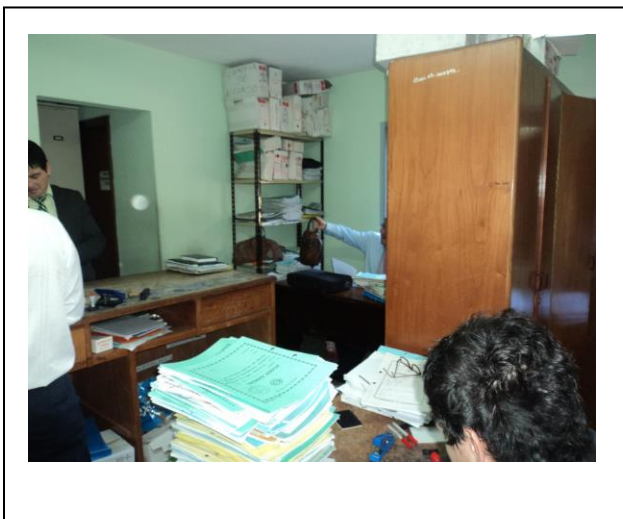
Tomas fotográficas de las condiciones actuales de Sector de Atención al Público, Archivos y depósito

Dependencia Juzgado de Paz La Catedral			
Datos de la producción de la Secretaría N° 2			
Cantidad de Causas Ingresadas	3.163	Cantidad de AI	8.771
Cantidad de Causas s/ movimiento		Cantidad de SD	9.300
Recursos Institucionales	Existentes	Requeridos	Diferencia
Humanos	5	3	2
Escritorios	4	2	2
Sillas	5	4	1
Armarios	5	3	2
Computadoras	1	2	1
Impresoras	1	2	1



**Área de Atención al Público,
Registro de Causas
Ingresadas, Audiencias,**

se podrá observar lo estrecho del espacio y falta de seguridad ante los volúmenes de expedientes observados





Despacho de la Jueza, refrenda un promedio diario de 250 expedientes.

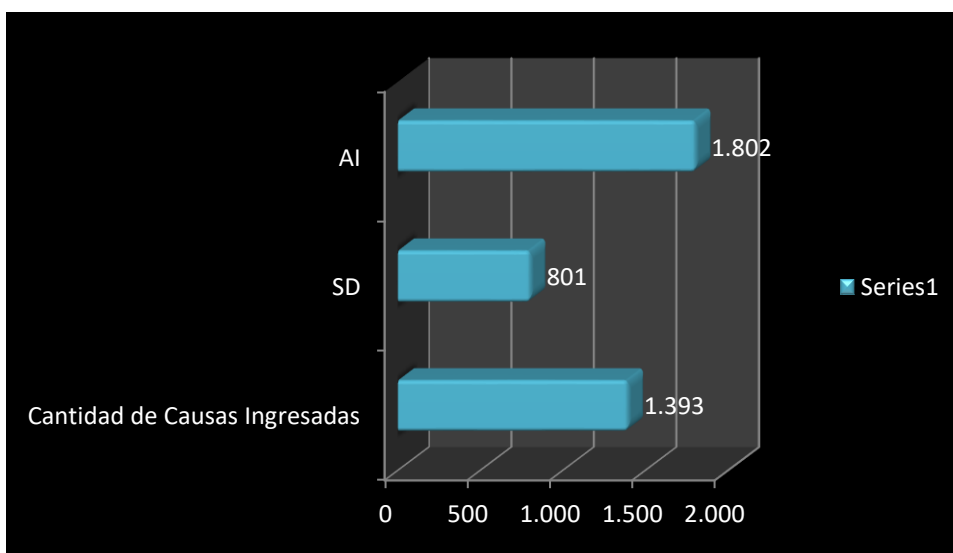


Despacho de la Jueza, puede observarse la falta de mobiliario para Archivos transitorios en su área.

Estado de deterioro del baño del despacho



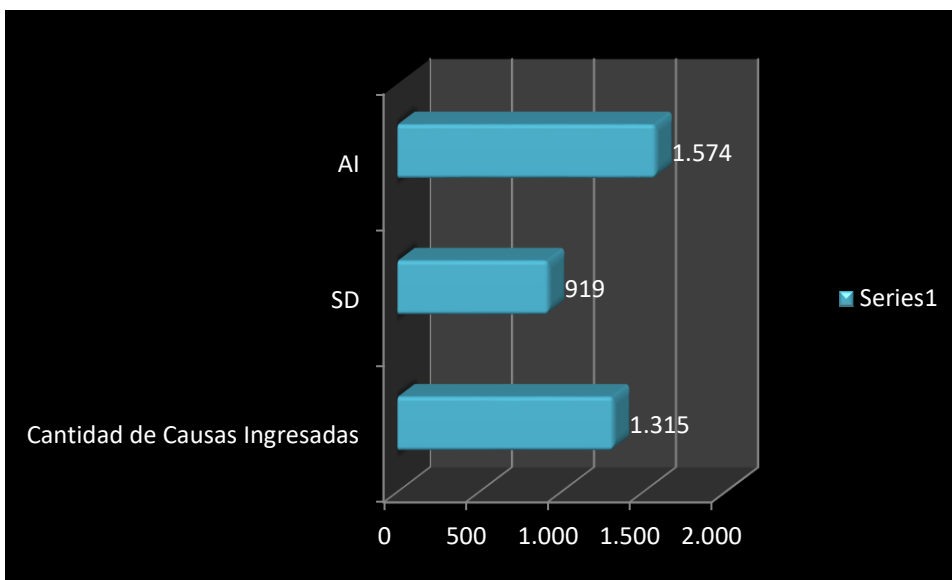
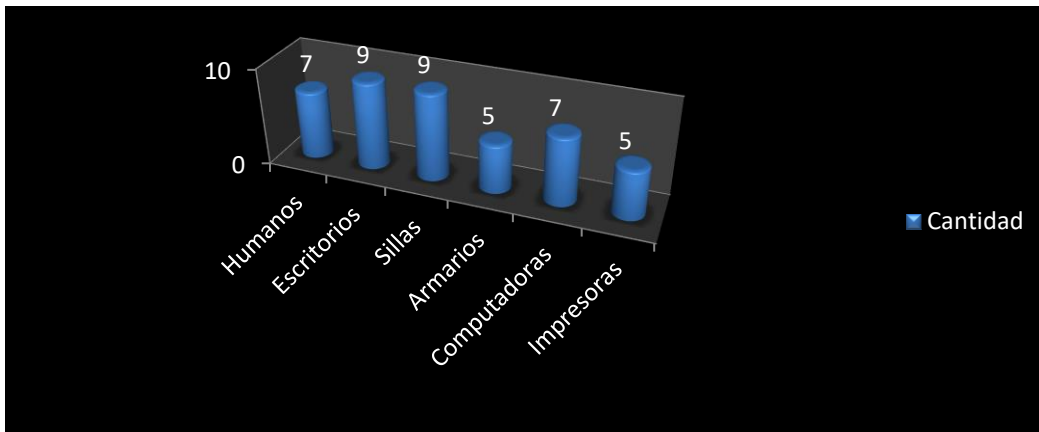
Dependencia Juzgado Primera Instancia Civil y Comercial 11° Turno			
Datos de la producción de la Secretaría N° 21 en el Año 2010			
Cantidad de Causas Ingresadas	1.393	Cantidad de AI	1.802
Cantidad de Causas s/ movimiento	s/d	Cantidad de SD	801
Recursos Institucionales	Existentes	Requeridos	Diferencia
Humanos	11	12	1
Escritorios	8	10	2
Sillas	8	10	2
Armarios	8	1	1
Computadoras	8	8	0
Impresoras	5	8	3



Dependencia Juzgado Primera Instancia Civil y Comercial 13° Turno

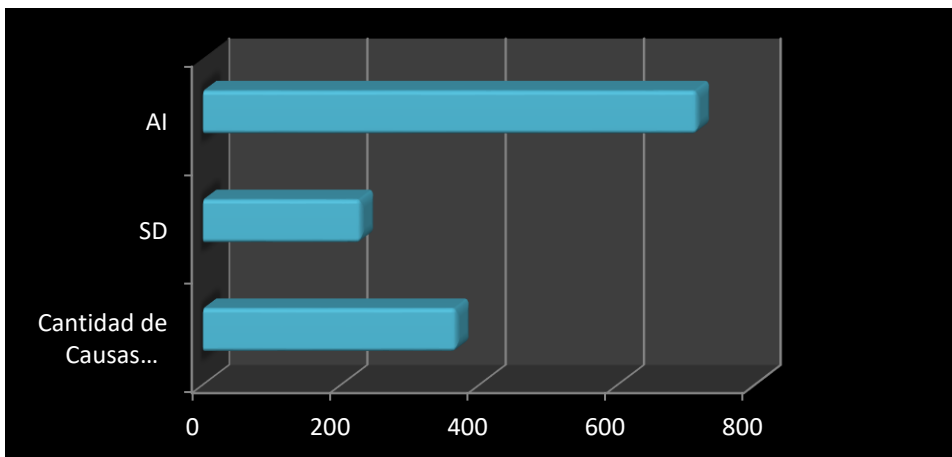
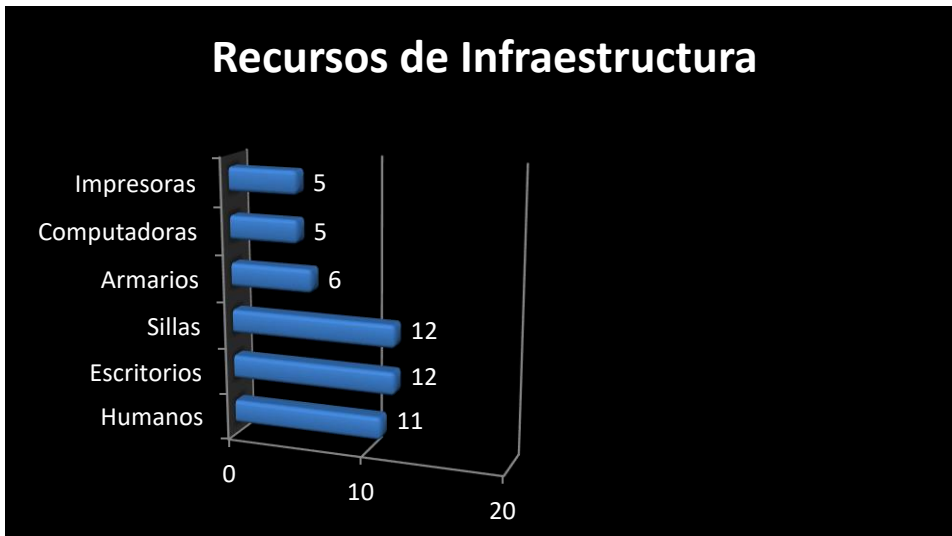
Datos de la producción de la Secretaría N° 26 en el Año 2010

Cantidad de Causas Ingresadas	1.315	Cantidad de AI	1.574
Cantidad de Causas s/ movimiento	s/d	Cantidad de SD	919
Recursos Institucionales	Existentes	Requeridos	Diferencia
Humanos	11	12	1
Escritorios	8	10	2
Sillas	8	10	2
Armarios	5	9	4
Computadoras	8	8	0
Impresoras	5	8	3
Otros	s/d		





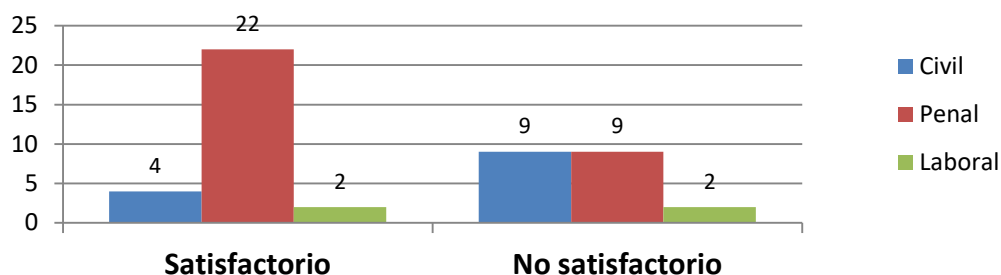
Dependencia Juzgado Laboral 5º Turno			
Datos de la producción de la Secretaría en el Año 2010			
Cantidad de Causas Ingresadas	366	Cantidad de AI	715
Cantidad de Causas s/ movimiento	s/d	Cantidad de SD	228
Recursos Institucionales	Existentes	Requeridos	Diferencia
Humanos	11	10	-1
Escritorios	12	8	-2
Sillas	12	8	-2
Armarios	6	0	
Computadoras	5	0	
Impresoras	5	0	



A continuación se presenta los resultados recabados por *Auditoria de Gestión de Despachos Judiciales*, quien en forma anual, - acompañando los trabajos de auditoría-, solicita a las instancias identifiquen los grados de satisfacción o insatisfacción, este análisis condice los resultados obtenidos por la investigación a excepción del área penal.

Grado de Satisfacción	Civil	Penal	Laboral
Conforme	4	22	2
Inconforme	9	9	2

**Niveles de satisfacción según la Dirección de auditoría de gestión por fueros.
Capital**



- Resultado de la Ejecución Presupuestaria 2010**

Como referencia presentamos la Ejecución Presupuestaria en Ejecución, se podrán observar que los ítem relacionados a deficiencias identificadas en los diversos fueros pertenecen en la mayoría de los casos a los rubros cuya ejecución se presenta media a baja.

Descripción	Monto Asignado al ejercicio 2010	Monto Ejecutado	Saldo	Ejecución
Rubro 240 gastos por servicios de aseo, de mantenimiento y reparación	6.786.033.725	3.918.603.873	2.867.429.852	58%
Rubro 350 productos e instrumentos químicos y medicinales	134.344.650	93.310.310	41.034.340	69%
Rubro 390 otros bienes de consumo	328.065.000	157.524.300	170.540.700	48%
Rubro 520 constructores	2.921.097.489	847.560.099	2.073.537.390	29%
Rubro 530 adquisiciones de maquinarias, equipos y herramientas mayores	327.960.000	327.960.000	0	100%
Rubro 540 adquisición de equipos de oficina y computación	302.910.000	93.841.408	209.068.592	31%
Total General	10.800.410.864	5.438.799.990	5.361.610.874	56%

II. PROPUESTAS

Basadas en todo lo anteriormente expuesto y en espera de lograr efectividad, eficiencia y equidad en el sistema de suministro se despliegan propuestas estructurales destinadas a darle mayor fortaleza al sistema de suministro.

Se debe comprender que el área “*técnica administrativa*” integra a todas las áreas responsables de establecer participativamente con los “*administradores de justicia*”, los criterios unificados, que deben de forma coordinar la operativa de la red de suministro de la institución, que recalamos debe responder a las necesidades.⁴

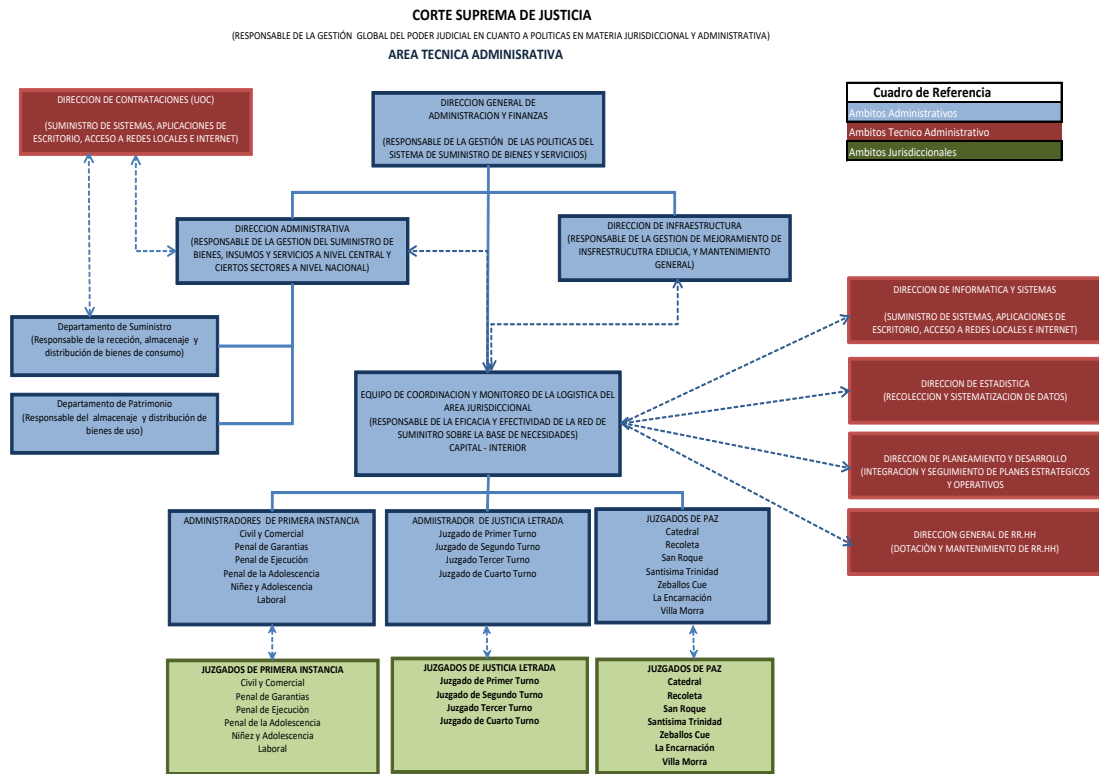
Pero las dificultades de estructura interna, niveles de coordinación plagados de mecanismos burocráticos, falta de datos fidedignos sobre la producción del área jurisdiccional, falta de procesos de descarga procesal, transferencia de expedientes al Archivo General, y otras, a pesar de mayor voluntad y esfuerzos que pongan separadamente, no podrán lograr “en este escenario” el impacto esperado, creando frustración y conflictos entre los actores, aquí se aplica el principio “*la suma de las partes siempre será mayor que el todo*” .

A. Rediseño del Proceso

Este contempla, modificaciones estructurales de la “*cadena de suministro*”, de lógica de sus procesos, metodologías, ajustes informáticos, nuevos roles en la estructura actual, *deslindando* lo administrativo de la labor jurisdiccional, y articulando en la propia operativa administrativa a toda el “el área jurisdiccional” para cualquier sistema a desplegar.

⁴ Organigrama de la CSJ en el Anexo o sitio www.pj.gov.py

- **Modelo Organizacional Propuesto**



La nueva área dependerá en condición de línea de la ***Dirección General de Administración y Finanzas***, evitando la proliferación de instancias coordinadora en cada dependencia existente.

Se propone que esta nueva área despliegue actividades de coordinación de la Red de Suministro sobre las cuotas establecidas conforme a los indicadores de producción y requerimientos reales de bienes.

Paralelamente ésta nueva área registrará todos los pedidos, realizará el seguimiento coordinado con sus pares administrativas los plazos y cumplimiento.

Responsable operativamente que los planes en materia administrativa se cumplan en tiempo y forma, por ende es el enlace entre lo jurisdiccional y lo administrativo financiero.

Impulsará conforme a las necesidades, los proyectos de mejoramiento de infraestructura con la Dirección respectiva, se propone que el área de Coordinación de Interior pase a integrar esta dependencia.

Trabjará coordinadamente con las áreas de control interno de CSJ, y por ende formará parte de los programas tanto de Auditoría Interna, Auditoría de Gestión Judicial y Contraloría Interna.

La adecuada planificación de actividades evitará los cuellos de botella, para el efecto, elaborará participativamente con las áreas jurisdiccionales, los calendarios de Solicitudes de Pedidos de Bienes, Mantenimiento, y efectividad de los contratos de servicios que se implementen.

Se espera que esta nueva interface mejore considerablemente la comunicación y flujo de procedimientos entre las instancias jurisdiccionales y administrativas. Esta nueva instancia también se hará cargo de recabar los datos de producción de los Juzgados, sistematizarlos y remitirlos a las Áreas Estadísticas, las cuales deberán poner a su disposición los análisis de rendimiento y productividad, correspondientes.

- **Métodos Propuestos**

Se considera fundamental aprovechar las potencialidades del sistema integrado de administración financiera de la CSJ, por ende se deberá trabajar en facilitar a las instancias involucradas con los planes de calidad y mejoramiento, la utilización adecuada del mencionado sistema, por parte del mayor número de dependencias jurisdiccionales posibles.

De igual manera es fundamental establecer las cuotas de consumo por fuero, con la finalidad que el sistema las administre para control de pedidos, niveles de consumo y niveles adecuados de stock en sus depósitos transitorios, tanto para bienes de uso como consumo.

Se deben formalizar los procedimientos mejorados con utilización de tecnología informática, la herramienta no cuenta con un documento actualizado de soporte al usuario, por ende se deberá trabajar en protocolos desde la metodología de asignación de cuotas, los procesos de pedidos, y los controles y medidas disciplinarias en los casos necesarios.

B. Indicadores de Requerimiento de Bienes y Servicios

Consideramos que en materia civil y comercial, niñez y adolescencia, trabajo, justicia letrada y Juzgado de Paz, el indicador deberá estar relacionado al promedio de causas ingresadas al año, considerando la tendencia de dos años consecutivos. Recursos Humanos y rol o función en el sistema, particularmente para bienes de uso (Bienes de Capital).

Indicadores de Bienes de Consumo y Uso	
Promedio de ingreso de Causas	Tendencia anual 2009/2010/2011
Volumen de causas en movimiento	Año 2010/2011
Recursos Humanos	Funciones Claves /criticas
Se tomaran de los indicadores elaborados por Auditoria de Gestión e indicadores elaborados por el Programa Transparencia y Acceso a la información Año 2009.	

III. PLAN DE IMPLEMENTACION

El presente plan de implementación está estructurado por componentes los cuales se detallan a continuación:

Legal, relacionado a las normativas establecidas por el Sistema de Administración Financiera del Estado, y Resoluciones emanadas en años anteriores por la CSJ y que presentan debilidades en su implementados a la fecha, íntimamente relacionados con el sistema de suministro de la Corte Suprema de Justicia, apoyando la adecuación de los mismos.

Organizativo, destinado a desarrollar e implementar un modelo de gestión de la logística del sistema de suministro de forma participativa con los actores claves, mediante un proyecto piloto con los “Juzgados Civiles de Capital”.

Tecnológico, trabajará en determinar participativamente con el área informática los requerimientos de ajustes que sean identificados para mejorar los procesos de control del flujo de suministro y sus reportes, los cuales permitirán facilitar la detección de necesidades por cuotas asignadas para la gestión de un área jurisdiccional (materia civil y comercial).

Sensibilización y Capacitación, orientado a apoyar la utilización del sistema tanto para los tramites relacionados con materiales e insumos, bienes de uso, mantenimiento y otros. Así como en las capacitaciones desplegadas por el programa en materia de ética en la función pública.

Infraestructura, el mismo trabajará en determinar un modelo “estándar de despacho”, conforme al flujo en el ingreso de causas y seguridad de los expedientes.

Objetivos de Impacto de las acciones	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<p>Objetivo 1</p> <p>Contribuir a la mejorar las condiciones de comunicación formal y cooperación intersectorial en el modelo del sistema de suministro de bienes de consumo y adquisiciones de la CSJ</p> <p>Meta 1</p> <p>Tres (3) Acuerdos formalizados sobre la estandarización del proceso de suministro desde el punto de vista de la necesidad en la gestión de los despachos civiles.</p> <p>Meta 2</p> <p>Contar con un instrumento formal del modelo propuesto</p> <p>Meta 3</p> <p>Las áreas técnico administrativas de la CSJ mejoran sus procesos de comunicación y coordinación interna pues todas cuentan con un estándar formalizados en materia de RR.HH, bienes de Uso y consumo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso estandarizado y formalizado sobre la base de indicadores, determina los cupos en materia de despachos civiles, 2. Existe un instrumento formal que determina la organización, responsabilidades y puntos de control conforme a las normas establecidas por el MECIP de conformidad a sus avances. 3. Existen estándares de infraestructura edilicia, tecnológica, de RR.HH, bienes de uso y cuotas de consumo conforme al movimiento de causas ingresadas y otros indicadores. 	<p>Actas de acuerdo de los actores claves, informe de avance, Agendas de reunión, lista de participantes.</p> <p>Protocolos de procesos, resolución, informes de avances.</p> <p>Informes de suministro, fotografías, resultado de encuestas de satisfacción</p>	<p>Los actores claves están comprometidos en llevar adelante la iniciativa, la cual cuenta con el apoyo del MECIP</p> <p>El MECIP es un proceso institucionalizado y contribuye a mejorar la gestión y aprobación de las propuestas.</p> <p>Existe la voluntad de los actores claves en estandarizar los requerimientos necesarios para la gestión de los despachos civiles.</p>
<p>Objetivo 2</p> <p>Fortalecer la apropiación y utilización de la tecnología informática disponible para los procesos de suministros y otros.</p> <p>Meta 1</p> <p>Los trece(13) Juzgados Civiles cuentan con tres estaciones del sistema de Gestión Administrativa de la CSJ a través del cual pueden realizar pedidos de bienes de Uso, consumo y RR.HH,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma adecuada y sistema instalados en las secretarías de los Juzgados civiles de Capital 	<p>Informes de Avance, ordenes de trabajo para instalación de puntos de red, entrega de equipos informáticos,</p>	<p>Existen recursos humanos y presupuestarios para habilitar el sistema.</p>

Objetivos de Impacto de las acciones	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<p>Meta 2</p> <p>En veinte y seis (26) Secretarías existe un promedio de tres usuarios habilitados para la utilización del sistema.</p> <p>Meta 3</p> <p>Setenta y ocho funcionarios pertenecientes a veinte (26) Secretarías son capacitados en la utilización adecuada del sistema.</p> <p>Meta 4</p> <p>El 100% de las solicitudes de recursos, bienes de uso y consumo son realizadas a través del módulo respectivo.</p>	<p>2. Usuarios habilitados realizan sus pedidos por sistema, para bienes de uso y consumo y pedidos de mantenimiento e infraestructura.</p> <p>3. Funcionarios capacitados operan el sistema regularmente.</p> <p>4. A mediados del año 2.012 las áreas de Civil Y comercial utilizan el sistema.</p>	<p>Lista de usuarios habilitados, pedidos de habilitación de usuarios.</p> <p>Programa de capacitación, horas de capacitación, horas de asistencia directa, informe de evaluación.</p> <p>Plan de implementación aprobado, listado de pedidos realizados por sistema para bienes de uso y consumo.</p> <p>Sistema de expedientes utilizado, usuarios registrados y utilizando el sistema.</p>	<p>Existe un área de administración de usuarios que controla los niveles de utilización de los sistemas.</p> <p>Existe la voluntad y tiempo de capacitarse para mejorar la gestión de sus dependencias.</p> <p>Reportes de las áreas de Suministro, infraestructura, UOC, y otros.</p>
<p>Objetivo 3</p> <p>Mitigar los niveles de riesgo en los procesos de suministro de bienes de Uso y Consumo. Y Adquisiciones.</p> <p>Meta 1</p> <p>Asignar cupos de consumo por Secretaría para consumo como método de control en el proceso de suministro.</p> <p>Meta 2</p> <p>Asignar un modelo estándar de juzgado para uso y mantenimiento de bienes de capital</p>	<p>1. Cada secretaria cuenta con niveles de cupo máximo y mínimo por una familia de insumos básicos cuyo movimiento incluye el manejo de cupos máximo y mínimos por Secretarías.</p> <p>2. Existen tres modelos estándar de Secretaría y Despacho en materia civil en cuanto a metros cuadrados, RR.HH, mobiliarios, equipos y sistema de seguridad en caso de incendio y pérdida de expedientes.</p>	<p>Actas de acuerdo, informe de avance, resolución de la CSJ.</p> <p>Actas de acuerdo, informe de avance, resolución de la CSJ.</p>	<p>Existe la voluntad en las partes de estandarizar su gestión desde punto de vista de lo administrativo.</p>
<p>Objetivo 4</p> <p>Mejorar las condiciones de infraestructura de las instancias de suministro y patrimonio.</p>	<p>1. Mejor ubicación y mayor espacio para la gestión de suministro y control de bienes patrimoniales.</p>	<p>Notas, Informes, fotografías</p>	<p>Existe la voluntad de mejor adecuación de la infraestructura edilicia apoyada por las autoridades competentes.</p>

Objetivos de Impacto de las acciones	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<p>Meta 1</p> <p>Dotar de una nueva ubicación más adecuada a la oficina administrativa de suministro operativa del sistema de suministro.</p> <p>Meta 2</p> <p>Integrar mejor las dependencias de Patrimonio en un solo piso.</p>	<p>2. La gestión de suministro se lleva a cabo en un área adecuada a las labores realizadas.</p> <p>3. La gestión de Patrimonio se lleva a cabo en un área adecuada a las labores realizadas.</p>	<p>Fotografías, notas, informes</p> <p>Fotografías, notas, informes</p>	

ANEXOS

Matrices de Análisis de Proceso

Diagrama de Flujo de Proceso

Proceso: Solicitud de Insumos a través del Modulo Gestión de Bienes - Solicitudes

Código: 01

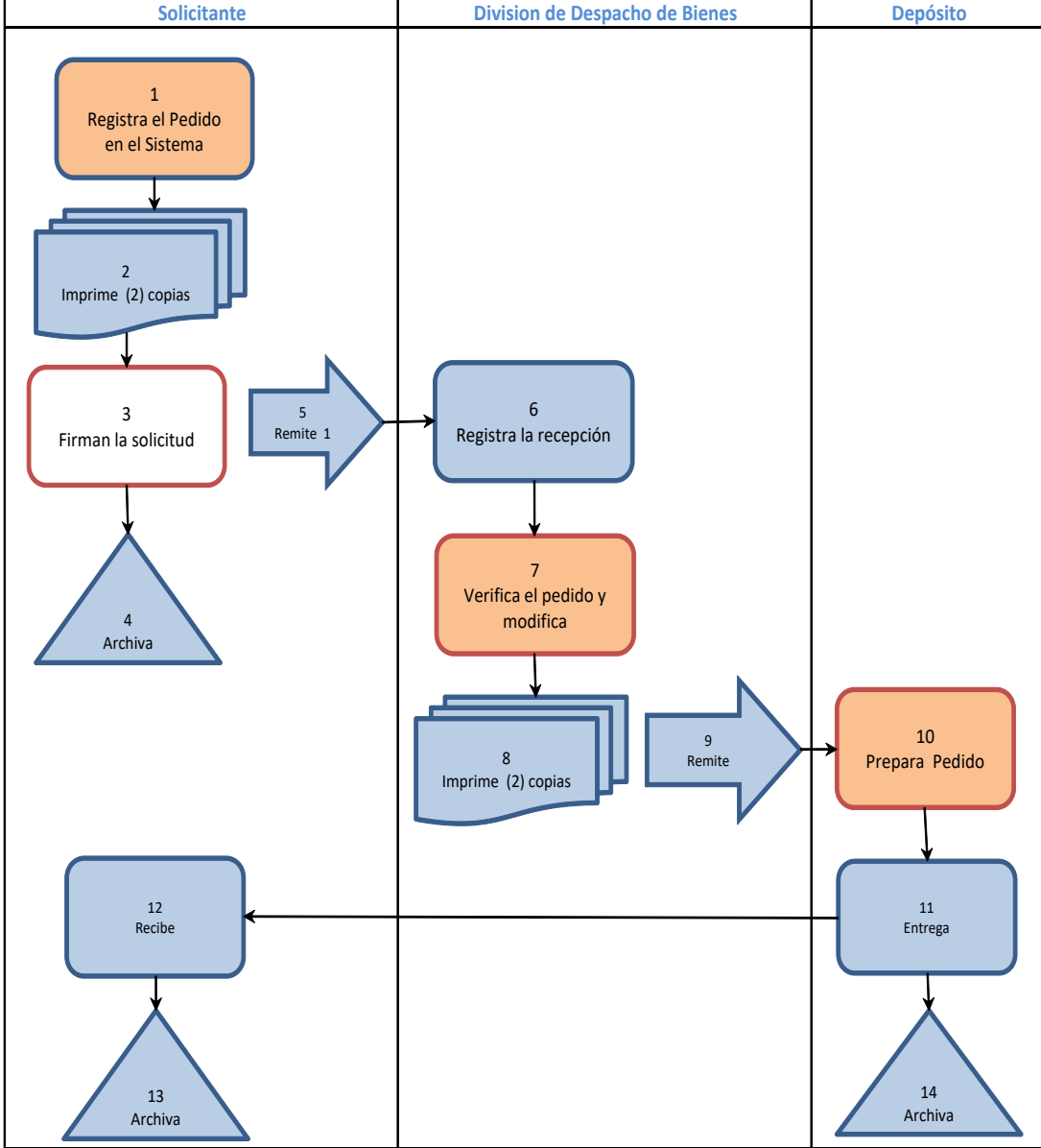
Paso	Área	Acción	Observación	Propuesta
1	Secretaria de Juzgado	Elaboración de solicitud de bienes de consumo a través del sistema	<p>Conforme la Res. 196/03/00 en el Art. 2 se aprueba el formulario de solicitud de bienes consumo estableciendo su uso obligatorio para todas las dependencias de la administración central y circunscripción judicial capital</p> <p>En el Art. 4 la referida resolución establece que todos los pedidos deben ser enviados a la mesa de entrada de la CSJ durante los primeros 5 días hábiles cada mes a excepción de los despachos de Ministros, juzgados de turnos y el departamento de mantenimiento que podrá realizarlos con carácter urgente</p> <p>La elaboración de pedidos recae en diferentes cargos siendo imposible individualizar la responsabilidad.</p>	<p>Los pedidos seran realizados conforme a un calendario de pedidos.</p> <p>Eliminada, por ende la Resolución debe ser ajustada a la realidad actual.</p> <p>La responsabilidad recaerá en el Administrador del Fuero, mientras esta situación sea aprobada, la responsabilidad del proceso de registro en el sistema recaiga sobre el "oficial de secretaria" o persona designada específicamente por el Juez "por Resolución interna de este"</p> <p>Dicho documento será remitido al área de Informática, sección control de Usuarios quien habilitará, sin mediar nota de por medio. Y Departamento de Suministro para fines de control sobre autorizaciones de pedidos.</p>

2		Registro en el sistema de solicitud de insumos indicando: el ámbito solicitante, la fecha, numero de orden, código, descripción del bien y cantidad solicitada.	El sistema no controla ningún tipo de cupo por bien de consumo por área solicitante por cuanto un pedido puede sobrepasar cualquier criterio de racionalidad.	Establecer participativamente entre las aéreas jurisdiccionales y Auditoría de Gestión Judicial, por fueros los cupos por ítem e introducirlos al sistema como mecanismo de control
3		Impresión de dos copias de las solicitud	<p>Pese a que el sistema permite la remisión directa del pedido este se imprime en dos ejemplares debido a que se requiere la firma autorizante</p> <p>La resolución 196/2000 en su art. 5 establece que los Ministros de la Corte, asistentes de los mismos, jueces y secretarios de los despachos judiciales son responsables de autorizar la solicitud de provisión de bienes de consumo</p> <p>En relevamientos realizados se identifico que las firmas de solicitudes no determinan la cantidad a entregar en determinados ítems</p>	<p>La determinación de responsables y asignación de cupos por ítem para cada sector basados en indicadores de consumo evitaría el gasto innecesario de recursos, así como habilitación de claves de acceso por niveles de autorización.</p> <p>Eliminada por la propuesta inicial</p>
4		Firma y remisión de la Solicitud	<p>Por un muestreo de firmantes de pedidos se pudo constatar que hubo pedidos firmados por Actuarios, por jueces y refrendados por Ministros de la corte con la finalidad de dar mayor peso al pedido</p> <p>Los despachos de los Ministros realizan sus pedidos vía telefónica</p>	<p>Esta situación sería eliminada con la adopción de cupos por secretaria, incluyendo a la de los Ministros de la Corte Suprema de Justicia.</p> <p>No está establecida por Resolución esta modalidad por ende no se considera un proceso formalizado.</p>

5	Departamento de Suministro	Recepción de pedidos	<p>La mesa de entrada registra el pedido en un libro de entrada de pedidos indicando el Número de solicitud del bien generado por el sistema, la dependencia y la fecha en que se recepcionan, la mesa carece de una terminal que permita confirmar en el sistema la solicitud recibida evitando la duplicación innecesaria de registros manuales</p> <p>Existe un solo recurso humano encargado de recepcionar todas las solicitudes de pedidos de capital y defensorías a nivel nacional así como los pedidos de carácter de urgencia</p> <p>Los pedidos son acumulados por cinco días antes de ser remitidos a la División de Despacho de Bienes.</p>	<p>Adicionar al sistema el proceso de confirmación de pedidos vía informática así como la impresión de un comprobante</p> <p>Formalizar la mesa de entrada en la estructura organizativa en suministro</p> <p>La calendarización de pedidos elimina esta demora.</p>
6	División de despacho de Bienes	Confirmación del pedido	<p>Recibe la solicitud de pedido, y verifica las firmas de autorización del solicitante, el área carece de un registro de firmas del solicitante autorizado.</p> <p>Clasifica el pedido por área solicitante</p> <p>Ingresa al sistema y registra la cantidad a ser entrega conforme a los siguientes criterios; cantidad de funcionarios (bolígrafos, marcadores, lápices, resaltador, reglas, otros) para papeles, caratulas, corchetes, carbónico, block del Poder Judicial, hilos, plasticola, tinta, carga de presilladora, y otros la disponibilidad del stock.</p>	<p>Si la carga de datos esta determinada formalmente este proceso debe ser eliminado.</p> <p>El proceso no requiere de ajustes</p> <p>El pedido ha sido realizado por necesidades identificadas por ende esta área no tiene autoridad para recortar pedidos, y si mejorar la planificación y administración del stock.</p>

			En la mayoría de los casos la cantidad a entregar es menor a la solicitada.	Eliminada
7			<p>Imprime (2 copias) la remisión en el formato Remisión de Bienes Consumo en cual se detalla Nro. de Remisión, fecha, Ámbito solicitante, código del artículo, descripción, cantidad, precio promedio, precio total, Nro. de Solicitud,</p> <p>Observaciones. El formulario no imprime la cantidad pedida, solo la que será remitida.</p> <p>Firma la remisión y remite al depósito para su procesamiento.</p>	<p>No se requiere imprimir en esta instancia, por cuanto los datos son manejados por el sistema.</p> <p>Se deberá elaborar un nuevo formulario en el cual aparecerán las diferencias y un sector de observación por el cual se realiza el recorte por tratarse de una emergencia u otra condicionante.</p> <p>Se deberá habilitar la firma electrónica</p>
8	Deposito	Preparación del pedido	Recibe la remisión, y procede a preparar el pedido en caja, el cual está en estado pendiente en el sistema. Y firma la remisión (3).	Recibe la remisión vía sistema con la firma electrónica e imprime la remisión, la cual cuenta con la forma electrónica del responsable.
		Entrega de pedido	El solicitante retira su pedido del depósito, verificando el mismo y firmando el formulario de Remisión de Bienes de Consumo.	Para la entrega se solicitaran las firmas de recepción de lo solicitado,
9	Secretaria de Juzgado	Recibe el pedido	En todos los casos de la muestra el pedido es incompleto, y aun así son recepcionados sin mediar observación.	El solicitante en caso de no recibir lo pedido, podrá rechazar la entrega, si la observación no condice con las normativas establecidas.
		Almacenamiento	Los espacios destinados para el almacenamiento de pedidos no cuentan de ningún mecanismo de control	La nueva Unidad Administrativa deberá establecer las medidas de control interno en las Secretarías.

Proceso	Solicitud de Bienes de Consumo con utilizacion del Modulo Gestion de Bienes		
Codigo	01		
Nivel de Estandarización	Alto		
Documentos	Solicitud de Bienes de Consumo	Nro. de Ejemplares	2
	Remisión de Bienes	Nro. de Ejemplares	2
Nro de Pasos	14	Eventos de Control	3



Referencias

Eventos que representan riesgo
 Evento de Control del Pedido

