

MISION – VISION Y VALORES RENOVACION DE DEFINICIONES

I. MARCO

En noviembre del 2012 se presentó el Proyecto del Plan Quinquenal que desarrollaba por primera vez la definición de Misión, Visión y Valores del Poder Judicial de Neuquén.

Estas definiciones, vigentes a la fecha, fueron elaboradas hace casi 10 años, en un contexto diferente, con intereses y requisitos sociales distintos y con otra integración de Vocales en el Tribunal Superior de Justicia.

En función a ello, el TSJ advierte la necesidad de revisar lo definido para validarlo o renovarlo, entendiendo que la Misión, Visión y Valores son los cimientos fundamentales sobre los cuales cada individuo integrante del Poder Judicial debe sustentar sus acciones.

II. REVISIÓN DE CONCEPTOS

El proceso se inició el 07 de abril del 2021, a partir de una reunión en la que participaron todos los Vocales, y en la cual se abordó la importancia de la Misión Visión y Valores:

- Poseer Misión Visión y Valores permite, en cualquier organismo, que los individuos actúen desde un mismo punto de partida y hacia un mismo lugar.
- Permite ante órganos colegiados, como es el Alto Cuerpo, expresarse como UNO desde la Misión Visión y Valores.
- Permite que las conversaciones, discusiones y disidencias, como así también los acuerdos, se basen en estos principios enunciados que nos trascienden como individuos, girando las mismas en confrontar lo que se hace o lo que se dice con lo que somos y lo que debemos ser.
- Unifica el norte y define los límites de actuación.

Entendiendo que son los miembros del Tribunal Superior de Justicia quienes poseen la gran tarea de unificar el norte y definir los límites de actuación, los Vocales decidieron avanzar hacia una **etapa de revisión de estos conceptos**.

En esa etapa se profundizó en la comprensión del significado y aplicación práctica de cada concepto, se realizaron preguntas disparadoras que invitaban a la reflexión de las definiciones actuales, con el objetivo de que cada uno verifique si cada definición lo representaba en sus acciones diarias y si era lo que cada uno esperaba de los integrantes del Poder Judicial en cualquier nivel que se encuentre.

Adicionalmente, como fuente de consulta y referencia, se elaboró un documento con Misiones, Visiones y Valores de otros Poder Judiciales de Argentina y de Latinoamérica.

Finalizada esta etapa, los Vocales concluyeron que resultaba necesario “remodelar” estas definiciones, utilizando un lenguaje simple, claro, moderno, de forma recordable y alineado con la opinión de cada uno de ellos en relación a sus expectativas.

III. REMODELACIÓN DE CONCEPTOS

El 15 de junio del 2021 los Vocales analizaron la remodelación de las definiciones de Misión, Visión y Valores. Para ello, se partió de unas bases generales y un cuadro donde se presentaban definiciones propuestas y cómo las mismas se llevarían a la práctica. Este material se encuentra adjunto a continuación en **Anexo I**.

Finalmente, a través del presente informe y con los fundamentos desarrollados, se presentan las definiciones remodeladas de Misión, Visión y Valores para su aprobación formal por Acuerdo.

MISIÓN

Resolver conflictos con justicia efectiva, garantizando el ejercicio y goce de los derechos humanos y asegurando el acceso a la justicia, especialmente de los más vulnerables, para contribuir a la paz social.

VISIÓN

**Ser un Poder Judicial confiable,
Que brinde un servicio de calidad a toda la ciudadanía:**

- Que resulte accesible.
- Con una adecuada y oportuna capacidad de respuesta.
- Moderno, con procesos simples, flexibles y rápidos.
- Que cuente con personal idóneo e impulse su permanente desarrollo.
- Que administre y utilice eficaz y eficientemente sus recursos.
- Comprometido con la mejora continua y la transparencia en su gestión.
- Que ofrezca información clara.
- Que mantenga una comunicación proactiva y oportuna.

VALORES INSTITUCIONALES

VOCACION DE SERVICIO

Nos desempeñamos con compromiso, responsabilidad, respeto y puntualidad, comprendiendo nuestro aporte al servicio de justicia.

INTEGRIDAD Y ÉTICA

Nos comportamos y expresamos con honestidad, transparencia, buena fe, honradez y confianza mutua.

SOLIDARIDAD

Atendemos con cooperación, colaboración y empatía las necesidades de nuestro equipo de trabajo, usuarios internos y externos y otros organismos para brindar un mejor servicio de justicia.

EFFECTIVIDAD

Actuamos procurando lograr el resultado esperado haciendo uso, racional y eficiente de los recursos y procesos

ANEXO I: BASES GENERALES DE LA PROPUESTA DE REMODELACIÓN

- 1) **Incluir los comentarios de los Vocales**, inclusive teniendo en cuenta aquellos sobre los que eligieron validar alguna definición, a fin de que dichos comentarios se reflejen más claramente en las definiciones.
- 2) Buscar **Lenguaje simple, claro, moderno y recordable**.
- 3) **Validar con Carta Iberoamericana de Calidad – CLAD**: se verificó que la propuesta incluya los conceptos expresados en los principios de calidad.
- 4) **Capitalizar comunicado de los 60 años del Poder Judicial**: Comunicación Institucional lanzó un concepto general, fuerte y valioso para capitalizar.
- 5) **Llevar a la práctica con mayor asertividad**: la remodelación propuesta tiene como fin último que puedan llevarse los conceptos de Misión, Visión y Valores a la práctica, a acciones concretas en el desarrollo de las tareas, atribuciones y responsabilidades en cualquier nivel de la Institución. De aquí la importancia de que unifiquemos entendimiento de los conceptos incluidos en las definiciones.



1961 - 7 de Mayo - 2021

Commemoración del 60° Aniversario del Poder Judicial de la Provincia del Neuquén

El **Tribunal Superior de Justicia** hace llegar un especial saludo y reconocimiento a todos los/las integrantes de la Institución, que hicieron y hacen su aporte para brindar un servicio de calidad a toda la ciudadanía.



PRESENTACIÓN DE PROPUESTA Y APLICACIÓN PRÁCTICA

MISIÓN PARA QUÉ existimos		
BASES DE LA REMODELACIÓN	PROPUESTA	APLICACIÓN PRÁCTICA (como se va a explicar para llevarlo a la acción)
<p>➤ Lenguaje simple y claro: Se sacó tutelando el proceso democrático, por considerarlo no claro.</p> <p>➤ Agregar conceptos que fueron resaltados por Vocales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la Justicia de los más vulnerables - Paz social como fin último de nuestro servicio 	<p>Resolver conflictos con justicia efectiva, garantizando el ejercicio y goce de los derechos humanos y asegurando el acceso a la justicia, especialmente de los más vulnerables, para contribuir a la paz social.</p>	<p>Resolvemos los conflictos que no puedan resolver las personas u organismos públicos por sus propios medios y de manera pacífica.</p> <p>Incluye soluciones judiciales y pre-judiciales (conciliación, mediación, arbitraje, etc.).</p>
		<p>Justicia efectiva: Comprende tres aspectos esenciales:</p> <p>a) El libre acceso a la justicia, eliminando los obstáculos procesales que pudieran impedirlo;</p> <p>b) Obtener una sentencia de fondo, motivada y fundada, en un tiempo razonable;</p> <p>c) Que esa sentencia se cumpla, o sea, la ejecutoriedad del fallo</p> <p>Implica a su vez que, al interpretar los requisitos y las formalidades procesales legalmente previstas, evitar que los meros formalismos impidan dar cumplimiento con los 3 aspectos</p>
		<p>Ejercicio y Goce de los Derechos Humanos: bases fundamentales sobre las cuales determinamos el acceso a la justicia.</p>
		<p>Acceso a la Justicia: necesitamos que la justicia llegue a la gente, que cualquier persona que requiere ejercer sus derechos, que posea un “conflicto” tenga la posibilidad de HECHO de acceder a una justicia efectiva. Es por ello que debemos GARANTIZAR el acceso a través de varios aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Presencial: ciudad judicial, oficinas de violencia, servicio de orientación jurídica, Juzgados de Paz, entre otros. ○ Virtual y digital: teléfono, mail, whatsapp, zoom, plataformas webs. ○ Económica: tasa de justicia, beneficio de litigar sin gastos.
		<p>Especialmente de los más vulnerables: En caso de ser necesario realizar “discriminación positiva” ante cuestiones estructurales.</p>
		<p>Paz Social: Procurar la resolución del conflicto a fin de contribuir a restablecer la armonía entre sus protagonistas y la paz social. –</p>

VISIÓN

De qué FORMA – CÓMO queremos alcanzar la MISIÓN

BASES DE LA REMODELACIÓN	PROPUESTA	APLICACIÓN PRÁCTICA (explicaciones/preguntas para llevarlo a la acción)
<p>La propuesta se basa en la forma que se aplicará prácticamente:</p> <p>➤ la primera frase (que es la que todos vamos a recordar) pueda utilizarse al estilo eslogan que pueda aplicarse en cualquier ocasión; por los vocales en sus reuniones, por comunicación institucional, por referentes de equipos de trabajo, en las capacitaciones, por todos. (ej.: inauguración de un edificio, nuevo sistema informático que permite el ingreso de demandas en forma virtual, pago en tiempo de los honorarios de peritos, programa de capacitación a jueces... sigan imaginando, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia esta frase siempre es adecuada)</p> <p>➤ Y las viñetas darían un norte más específico para que cada uno en su tarea y proceso defina calidad.</p> <p><u>ESLOGAN</u></p> <p>Confiable: asociado a la necesidad de buscar una imagen positiva, tan deseada por todos.</p> <p>Servicio de calidad: permite que todos los integrantes del poder judicial se sientan incluidos en la visión y nos impone un desafío particular a cada uno de nosotros y en cualquier nivel.</p>	<p>Ser un Poder Judicial confiable, que brinde un servicio de calidad a toda la ciudadanía:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Que resulte accesible. ▪ Con una adecuada y oportuna capacidad de respuesta. ▪ Moderno, con procesos simples, flexibles y rápidos. ▪ Que cuente con personal idóneo e impulse su permanente desarrollo. ▪ Que administre y utilice eficaz y eficientemente sus recursos. ▪ Comprometido con la mejora continua y la transparencia en su gestión. ▪ Que ofrezca información clara. ▪ Que mantenga una comunicación proactiva y oportuna. 	<p>Confiable: la confianza se construye y se gana con acciones. Ser consistente entre lo que se dice y lo que se hace. Actuar de buena fe. - Tener procesos simples, previsibles, reglas claras. Ser Transparentes. La confianza no necesariamente es hacer Todo bien, sino que se trata de asumir los errores, aprender de ellos y responsabilizarse por los mismos.</p>
		<p>Servicio de Calidad: Cada persona, cada proceso puede definir su servicio de calidad utilizando como guía las viñetas. Se trabajará con la Carta Iberoamericana de Calidad también.</p>
		<p>Accesible: ídem misión.</p>
		<p>Respuesta Adecuada: ¿Se atienden a todos los que llegan? ¿Se da una respuesta útil? (técnica o se redirecciona al organismo que corresponde). Cuando damos la respuesta... nos aseguramos que comunicarnos en función del Otro. ¿Nos comprende? ¿Somos cordiales? ¿Escuchamos?</p> <p>Respuesta Oportuna: ¿el tiempo que el OTRO debe esperar para recibir la respuesta es razonable? ¿Bajo qué parámetros analizamos lo "razonable"? ¿Es en el tiempo que el OTRO necesita?? ¿Damos repuestas respetando los plazos legales? Los plazos legales son nuestro único norte?</p>
		<p>Moderno: es utilizar todos los medios tecnológicos a fin de favorecer proceso ágiles, simples, transparentes, eliminar errores humanos, tender a una "justicia 24hs". Es también cuestionar las tradiciones, lo que se hace porque simple se hizo así. Es asumir la "Responsabilidad Ambiental" (despapelización). Es acompañar las tecnologías que usa la sociedad para llegar mejor a la ciudadanía (ej.: whatsapp, facebook, telegram, twitter., etc.)</p>
		<p>Personal idóneo: desde el ingreso, en el desarrollo de tareas actuales y el impulso a su carrera profesional. En el proceso de ingreso ¿Se valoran las competencias Institucionales y funcionales para la contratación de la persona más idónea para el puesto? ¿Se valora el desempeño del personal? ¿Tengo los conocimientos necesarios para desarrollar las tareas asignadas? Tengo las habilidades para desarrollarlas? ¿Conozco que se espera de la tarea que realizo?</p>
		<p>Eficaz y Eficiente: utilizar los recursos (TIEMPO – RRHH – RRMM) de manera tal de lograr los resultados deseados, servicio deseado, con los menores recursos posibles</p>
		<p>Mejora continua: ¿Conozco de que se trata? tengo la base para hacer mejora continua? ¿Sé quiénes son mis proveedores y usuarios? ¿Tengo relación con ellos? ¿Tengo procesos documentados? Sé quién, ¿cómo, ¿cuándo y porqué de cada actividad o tarea dentro del proceso? ¿Entiendo cuál es el servicio que presto? ¿Comprendo el valor que tiene el servicio que presto? ¿Tengo el espacio para participar "escucha democrática"? ¿Tengo miedo de participar? ¿Tengo libertad para decir cuando me equivoco? ¿Puedo cuestionar y criticar constructivamente? ¿Puedo proponer Soluciones? ¿Tenemos objetivos y metas del área o proceso? Sabemos cómo se alinean con la visión y misión del Poder Judicial.-</p>
		<p>Información clara; implica transparencia, no sólo en cuanto a los datos, sino también a la gestión, distribución de las tareas, etc.- Se relaciona con la confianza, para adentro del equipo del trabajo, para el superior, para los usuarios y para la sociedad. Usar siempre lenguaje claro y simple. Más información no necesariamente es mejor información. Y la información también debe ser accesible: web, cartelería, mails, reportes, reuniones, whatsapp, etc.</p>
		<p>Comunicación Proactiva: diferente a esperar, a que vengan a mí, es ir hacia el otro. Dar el primer paso. Informar sobre cómo estamos y que estamos haciendo. Escuchar y dar voz a cada uno. Dentro del equipo de trabajo, con otros organismos y con los usuarios y proveedores.</p> <p>Comunicación Oportuna: buscar una periodicidad de la información, pero también estar atenta al otro para ver cuando y como necesita la comunicación. Realizarla de forma tal que se mantenga el rumbo.</p>

VALORES INSTITUCIONALES

BASES DE LA REMODELACIÓN	PROPUESTA	APLICACIÓN PRÁCTICA <small>(Qué acciones o comportamientos reflejan que la Persona aplica o actúa de acuerdo a los valores)</small>
<p>Son Valores que se requiere que los integrantes del Poder Judicial desarrollen en sus relaciones diarias (entre el equipo de trabajo, con otro organismo y con el ciudadano): al diseñar procesos, al definir calidad, al disentir o coincidir.</p> <p>Incluye la actitud que se le va a exigir a las personas.</p> <p>¿Por qué remodelar? Para que sean:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recordables: aquí menos es más... por ello buscamos entre 3 a 4. ➤ Trabajables: al ser 3 o 4 podemos trabajar y fomentar TODOS. Lo que implica que ninguno es más importante que otro. ➤ Abarcativos de la actitud que requerimos de cada integrante del Poder Judicial en el desarrollo de sus actividades y en cualquier nivel. ➤ Induzcan a acciones concretas: Que los valores permitan, sin dificultades, identificar acciones concretas o comportamientos esperables de las personas en cualquier nivel de la institución. 	<p>VOCACIÓN DE SERVICIO</p> <p>Nos desempeñamos con compromiso, responsabilidad, respeto y puntualidad, comprendiendo nuestro aporte al servicio de justicia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Da trato humano a todas las personas con las que se relaciona. • Entiende las necesidades y aspiraciones de los usuarios. • Desarrolla habilidades y aptitudes como la comprensión, paciencia, amabilidad y empatía. • Ofrece información oportuna, completa y clara. • Se Identifica con la institución y actúa acorde a los valores. • Conoce a la Institución y los servicios que ofrece. • Procura que sus servicios sean recibidos con satisfacción. • Actúa con dedicación y compromiso en el desempeño de su labor. • Posee disponibilidad a trabajar en equipo y suplir las necesidades que se puedan presentar con la prestación del servicio. • Brinda servicio de calidad, que se constituye en una forma de vida laboral.
	<p>INTEGRIDAD Y ÉTICA</p> <p>Nos comportamos y expresamos con honestidad, transparencia, buena fe, honradez y confianza mutua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actúa acorde a los que dice. • Cumple con lo comprometido. • Se compromete sólo con lo que puede cumplir. • Habla y actúa con franqueza utilizando como medio el respeto. • No se expresa con ambigüedades. • Se compromete con humildad, siendo transparente acerca de sus limitaciones, compartiendo temores y no cubre sus errores. • Genera mucha confianza y la menor confusión posible.
	<p>SOLIDARIDAD</p> <p>Atendemos con cooperación, colaboración y empatía las necesidades de nuestro equipo de trabajo, usuarios internos y externos y otros organismos para brindar un mejor servicio de justicia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha atentamente las quejas y comentarios de los usuarios y actúa sobre ellas. • Busca soluciones a resultados no alcanzados, inclusive involucrando a otros organismos. • Busca soluciones compartidas, no se dedica a buscar culpables externos. • Mantiene comunicación fluida y cordial con referentes de usuarios y proveedores de los procesos. • Atiende con predisposición requerimientos nuevos que puedan surgir, buscando comprender el beneficio a nivel servicio de justicia que puede acarrear lograr cumplirlos. • Transmite su conocimiento al equipo de trabajo y aprende con humildad del otro. • Escucha al equipo de trabajo generando mecanismo para dar voz a todos. • Evita pre-juzgar y se dedica a comprender.
	<p>EFFECTIVIDAD</p> <p>Actuamos procurando lograr el resultado esperado haciendo uso, racional y eficiente de los recursos y procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene en claro qué resultados espera de la tarea realizada. • Posee metas y objetivos a alcanzar. • Se responsabiliza por los resultados obtenidos y actúa correctivamente. • Busca criterios de priorización para la utilización de los recursos disponibles. • Solicita recursos en base a datos y mediciones. • Busca diseñar procesos eficientes y medibles (evitando duplicidad de tareas, traslados de información innecesarios, tareas que no agregan valor, bajar niveles de errores humanos) • Busca apoyo en la tecnología para procesos eficientes. • Piensa en términos de costo/calidad/tiempos o Costo/Beneficio.