CM CABA

DIRECCIÓN GENERAL DE SUPERVISIÓN LEGAL, DE GESTIÓN Y CALIDAD INSTITUCIONAL



Informe de la Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional para elevación a la Secretaría de Administración General y Presupuesto y por su intermedio al Plenario de Consejeros - Resoluciones CM Nros. 110/2023 y 119/2025-

Periodo: 2025

Equipo: Pilar Alejandra Arias (en uso de licencia), Víctor Hugo Condinanzo, Valeria Fanti, Nicolás Agustín López, Noelia Elizabeth Noceda, Romina Paola Manríquez, Mara Pegoraro, Carolina Rita Mora y Diego Javier Vázquez Musa.
Coordinador: Julián Vázquez Paredes.
Director General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional: Dr. Miguel Gliksberg.

INTRODUCCIÓN

A través de la Resolución CM N° 110/2023, se aprobó el Sistema de Gestión de Calidad (en adelante SGC) en Norma IRAM ISO 9001:2015 en el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -excluidos el Ministerio Público y el Tribunal Superior de Justicia-, que como Anexo I forma parte integrante de esa Resolución.

Asimismo, en esa oportunidad se aprobó la Política de Calidad del SGC en Norma IRAM ISO 9001:2015 en el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -excluidos el Ministerio Público y el Tribunal Superior de Justicia-, que como Anexo II forma parte integrante de la Resolución citada.

Al mismo tiempo, se facultó a la Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional a supervisar y aprobar los Documentos Estratégicos (DE), Procedimientos Generales (PG) y a llevar a cabo aquellas revisiones que fuesen necesarias en el SGC -con excepción de la Política de Calidad- y la carga de información en el link de la página web del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires vinculado con el SGC y supervisado por la propia Dirección General, de conformidad con las funciones que le son propias, establecidas en la Resolución Presidencia N° 1258/2015 y sus modificatorias.

Luego, por Resolución CM N° 119/2025 se aprobó la ampliación del Sistema de Gestión de Calidad a la posibilidad de implementar otras Normas de Calidad además de la Norma IRAM ISO 9001:2015 y se modificó la Política de Calidad de este Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que como Anexo forma parte integrante de esa Resolución.

Debe destacarse que la certificación en Normas IRAM ISO 9001:2015 constituye un notorio avance dentro del compromiso asumido para lograr una mayor eficiencia y eficacia en la gestión del Consejo de la Magistratura, permitiendo lograr un óptimo nivel de calidad institucional y mantenerse al corriente de las tendencias mundiales en la materia.

I. LA POLÍTICA DE CALIDAD

Mediante Resolución CM N° 119/2025 el Plenario de Consejeros aprobó la ampliación del Sistema de Gestión de Calidad a la posibilidad de implementar otras Normas de Calidad además de la Norma IRAM ISO 9001:2015 y se modificó la Política de Calidad de este Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que como Anexo forma parte integrante de esa Resolución.

A continuación se detallan los compromisos asumidos en la Política de Calidad:

POLÍTICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL

1. Afianzar una cultura de calidad institucional en el Poder Judicial de la CABA.
2. Garantizar el acceso a la información y la transparencia del organismo.
3. Facilitar el acceso a justicia y fortalecer la construcción de una ciudadanía activa.
4. Fomentar la participación y el acceso al empleo y a derechos de Personas con Discapacidad en el Poder Judicial de la CABA.
5. Incentivar la aplicación de estándares internacionales en materia de protección integral de infancias y adolescencias.
6. Sensibilizar y formar en materia de géneros y diversidades.
7. Promover una atención integral, accesible y de calidad a las personas mayores.
8. Potenciar el desarrollo profesional y capacitación administrativa de los trabajadores y trabajadoras del Poder Judicial de la CABA.
9. Incentivar el uso de lenguaje claro en los documentos judiciales y administrativos.
10. Impulsar una administración segura de la información con el fin de preservar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de esta y mitigar los riesgos que puedan afectarlos.

Las modificaciones realizadas en la Política de Calidad surgen con el fin de mantener su relevancia y eficacia para garantizar la excelencia, imparcialidad y transparencia en la prestación del servicio de justicia. Esta modificación resultó necesaria luego de las ampliaciones progresivas que se realizaron en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y de la revisión de la experiencia acumulada en el proceso de implementación de la Norma IRAM ISO 9001:2015, que desde hace tres años se está desarrollando tanto en el Consejo como en la Jurisdicción.

Los cambios aprobados resultan necesarios para asegurar que la Política de Calidad continúe cumpliendo su función como documento rector del SGC, alineando los objetivos institucionales con los requisitos de la Norma IRAM ISO 9001:2015, especialmente en lo relativo al liderazgo, la planificación estratégica, la gestión de riesgos y oportunidades y la orientación a la ciudadanía. A su vez, las modificaciones realizadas surgen con el objeto de incorporar transversalmente enfoques prioritarios para el Poder Judicial, tales como la perspectiva en discapacidad, en género y diversidades, el acceso a justicia, la protección integral de personas mayores y el uso de lenguaje claro, lo cual fortalece el compromiso institucional con una justicia democrática y centrada en las personas.

II. EL TRABAJO REALIZADO EN 2023 Y 2024

Sobre la base de los compromisos asumidos por el Consejo de la Magistratura se encauzó la preparación, orientación y soporte de la documentación de los procesos principales y los procesos de apoyo.

Cabe recordar que por Resolución CM N° 110/2023 se aprobaron los tres (3) procesos llevados a cabo durante el 2023, los seis (6) Documentos Estratégicos (DE) y seis (6) Procedimientos Generales.

Como resultado del trabajo realizado durante 2023, se logró la certificación de tres procesos: Licencias, Pagos y Firma Digital con las acciones de mejora y correctivas para cumplir con los estándares de calidad en busca del mantenimiento y la recertificación en el 2024. A ello se sumó la certificación en la Secretaría General de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo.

En virtud de dicha experiencia, desde la Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional se recrearon los instrumentos de gestión disponible, tendientes a mantener el nivel de eficacia y eficiencia. En tal sentido, frente a las nuevas demandas y contexto, en 2024 se entendió necesario ampliar el alcance del SGC y se incorporaron nuevos procesos a efectos de fortalecer su estandarización, la optimización de recursos y la planificación de acciones conjuntas.

El incremento del alcance demuestra el grado de compromiso de este Consejo de la Magistratura con la mejora continua en el desarrollo de sus actividades y la madurez del SGC que se sostiene, crece y se desarrolla desde 2023.

La norma IRAM ISO 9001:2015 busca mejorar la confianza y satisfacción del usuario/a, así como de las partes interesadas de los procesos. Además, establece una cultura proactiva de prevención, mejora y aseguramiento de la consistencia de la calidad de servicios. Se enfoca en una atención eficiente y oportuna, trabajando en pos de la Política de Calidad definida y de sus Objetivos.

En línea con lo antedicho, durante 2024 se logró la certificación de un total de diez (10) procesos en el área administrativa -siete (7) procesos nuevos más el seguimiento de los tres (3) procesos certificados en 2023 de este Consejo de la Magistratura-, y el mantenimiento de la certificación en la Secretaría General de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo realizada en 2023 y la certificación del proceso de gestión de causas judiciales en el Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 10 (realizada en 2024). A continuación se detallan los procesos que alcanzaron la certificación.

CERTIFICACIONES 2023	
Repartición/ Área/ Dependencia	**Proceso**
Área Administrativa	
Departamento de Relaciones Laborales y Oficina de Licencias y Control de Inasistencias:	Licencias
Dirección General de Programación y Administración Contable; Dirección Financiero Contable y Oficina de Pagos:	Pagos
Dirección General de Informática y Tecnología	Firma Digital
Secretaría General de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo	Sorteo de Causas
Jurisdicción	
Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 10	Gestión de la causa judicial

CERTIFICACIONES 2024	
Repartición/ Área/ Dependencia	**Proceso**
Área Administrativa	
Departamento de Relaciones Laborales y Oficina de Licencias y Control de Inasistencias:	Licencias (mantenimiento del proceso certificado en 2023)
Dirección General de Programación y Administración Contable; Dirección Financiero Contable y Oficina de Pagos:	Pagos (mantenimiento del proceso certificado en 2023)
Dirección General de Informática y Tecnología	Firma Digital (mantenimiento del proceso certificado en 2023)
Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales y por la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo.	Atención Integral de la Línea Gratuita 0800-122-Jusbaires
Secretaría de Infancias y Adolescencias	Circuito de intervención de evaluación del Equipo interdisciplinario de la Secretaría de Infancias y Adolescencias
Centro de Justicia de la Mujer	Servicio de atención a personas que se encuentren en situación de Violencia de Género
Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales (PACJU)	Acceso Comunitario a Justicia
Observatorio de la Discapacidad	▪ Circuito administrativo para la Incorporación de personas con discapacidad al Poder Judicial de la CABA ▪ Intervención en los procesos judiciales ante el requerimiento jurisdiccional
Oficina de Ayuda de la Dirección General de Obras Servicios generales y Seguridad	Gestión de Reclamos de la Oficina de Ayuda de la DGOSG

Jurisdicción	
Secretaría General de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo	Sorteo de Causas
Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 10	Gestión de la Causa Judicial (mantenimiento del proceso certificado en 2023)

Resulta menester señalar que la certificación del Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 10 se logró con la ayuda de la Dirección General de Planificación y Gestión de Calidad de la Comisión de Administración Conjunta de Representantes del Ministerio Público.

III. LA TAREA REALIZADA DURANTE 2025

A raíz de la experiencia adquirida durante los dos primeros años de implementación de Normas IRAM ISO 9001:2015 en este Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se entendió que resultaba fundamental ampliar progresivamente el alcance del SGC, para la mejora continua del servicio de administración de justicia.

En línea con esta política, el SGC practicó un relevamiento en distintas áreas del Poder Judicial con el objetivo de implementar Normas IRAM ISO 9001:2015 en algunas de sus actividades que, al efecto de dicha norma, se considerarán procesos. Asimismo, también algunas de las áreas se acercaron a esta Dirección General con el interés de incorporarse al alcance del SGC.

Cabe destacar que la Presidencia de este Consejo se incorporó con procesos propios al Sistema de Gestión de Calidad, en una clara muestra del compromiso asumido con el SGC y con la mejora continua que supone.

Conviene advertir que la ampliación del alcance no se limita al ámbito administrativo del Consejo, sino que se extiende a Juzgados de ambos fueros, robusteciendo de esta manera el SGC del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

A tal fin, se detallan a continuación las áreas interesadas en asimilar las Normas IRAM ISO 9001:2015 y los procesos que están implementando su certificación durante este año.

Repartición/ Área/ Dependencia	Proceso	Responsables
Presidencia	▪ Gestión de la firma de Presidencia ▪ Registro de Mesas de Trabajo	Isabella Karina Leguizamón / Ariel Rosenfeld / Sebastián Moix / Faustino Naveiro
Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 4	Gestión de la causa judicial	Rocío López Di Muro
Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 20	Gestión de la causa judicial	Christian Brandoni Nonell
Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario N° 5	Gestión de la causa judicial	Martín Miguel Converset / Natalia Tanno
Secretaría Legal y Técnica	Proceso de Plenario	Mauro Goncalves Figueiredo / Abel Prota
Dirección General de Defensa del Litigante	▪ App Mi Reclamo ▪ Alta en el Portal del Litigante	Juan Pablo Zanetta / Diego Dedeu / Juan Pablo Schnaiderman / Leandro Couto
Observatorio de la Discapacidad	Análisis de accesibilidad de las piezas gráficas y audiovisuales del Consejo de la Magistratura	Lucía Burundarena / Agustina Torres / Natalia Mendoza / Valentina Pavlovsky / María Florio / Valentina

		Florimonte / Gonzalo Rivero
Dirección General de Comunicación Estratégica	▪ Todos PJ ▪ Días inhábiles ▪ Pedidos de cobertura de prensa	Alfredo Vega / María Ángeles Carnevali / Esteban Chernomoretz / Diego Costa Garrido
Unidad Juicio por Jurados	Depuración de padrón para posibles jurados	Gastón Blanchetiere / Julia Venslavicius

En línea con lo mencionado anteriormente, durante 2025 se han certificado un total de veinticinco (25) procesos, veinte (20) procesos correspondientes al área administrativa -diez (10) nuevos procesos incorporados en 2025 y diez (10) seguimientos de procesos certificados en 2023 y 2024-; y cinco (5) procesos correspondientes a la jurisdicción -dos (2) seguimientos de procesos certificados en 2023 y 2024-, y tres (3) nuevos procesos incorporados en 2025.

A continuación, se detallan las áreas y los procesos certificados en Norma IRAM ISO 9001:2015 durante 2025.

CERTIFICACIONES 2025	
Repartición/ Área/ Dependencia	**Proceso**
Área Administrativa	
Departamento de Relaciones Laborales y Oficina de Licencias y Control de Inasistencias:	Licencias (mantenimiento del proceso certificado en 2023)

Dirección General de Programación y Administración Contable; Dirección Financiero Contable y Oficina de Pagos:	Pagos (mantenimiento del proceso certificado en 2023)
Dirección General de Informática y Tecnología	Firma Digital (mantenimiento del proceso certificado en 2023)
Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales y por la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo.	Atención Integral de la Línea Gratuita 0800-122-Jusbaires (mantenimiento del proceso certificado en 2024)
Secretaría de Infancias y Adolescencias	Circuito de intervención de evaluación del Equipo interdisciplinario de la Secretaría de Infancias y Adolescencias (mantenimiento del proceso certificado en 2024)
Centro de Justicia de la Mujer	Servicio de atención a personas que se encuentren en situación de Violencia de Género (mantenimiento del proceso certificado en 2024)
Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales (PACJU)	Acceso Comunitario a Justicia (mantenimiento del proceso certificado en 2024)
Observatorio de la Discapacidad	▪ Circuito administrativo para la Incorporación de personas con discapacidad al Poder Judicial de la CABA (mantenimiento del proceso certificado en 2024) ▪ Intervención en los procesos judiciales ante el requerimiento jurisdiccional (mantenimiento del proceso certificado en 2024)
Oficina de Ayuda de la Dirección General de Obras Servicios generales y Seguridad	Gestión de Reclamos de la Oficina de Ayuda de la DGOSG (mantenimiento del proceso certificado en 2024)
Presidencia	▪ Gestión de la firma de Presidencia ▪ Registro de Mesas de Trabajo

Secretaría Legal y Técnica	Proceso de Plenario
Dirección General de Defensa del Litigante	▪ App Mi Reclamo ▪ Alta en el Portal del Litigante
Observatorio de la Discapacidad	Análisis de accesibilidad de las piezas gráficas y audiovisuales del Consejo de la Magistratura
Dirección General de Comunicación Estratégica	▪ Todos PJ ▪ Días inhábiles ▪ Pedidos de cobertura de prensa
Unidad Juicio por Jurados	Depuración de padrón para posibles jurados
Jurisdicción	
Secretaría General de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo	Sorteo de Causas (mantenimiento del proceso certificado en 2024)
Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 10	Gestión de la Causa Judicial (mantenimiento del proceso certificado en 2023)
Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 4	Gestión de la Causa Judicial
Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 20	Gestión de la Causa Judicial
Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario N° 5	Gestión de la Causa Judicial

IV. ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE 2025

IV.1. Ampliación de SGC y Revisión de Documentos Estratégicos

Los cambios en el alcance del SGC implicaron la inclusión de nuevos procesos y de sedes a cubrir. Por ello, resultó necesario modificar la Política de Calidad como fuera detallado previamente. El otro de los documentos estratégicos que se revisó y se modificó fue el de Objetivos de Calidad, producto de la aprobación de la nueva Política de Calidad.

Respecto del análisis de contexto y partes interesadas, sendos documentos se analizaron en la instancia de Revisión por la Dirección y se prevé la revisión íntegra del análisis de contexto (FODA) para el 2026, teniendo proyectado elaborar un FODA general y luego FODAs más pequeños por procesos, a fin de que cada uno pueda plasmar sus fortalezas y debilidades en un documento.

Luego de establecer los procesos con los respectivos alcances, la Dirección General se ocupó de actualizar el análisis de riesgos y oportunidades estableciendo los nuevos riesgos y oportunidades que surgen como resultado de la ampliación del alcance del SGC.

Además, se verificó que el SGC ampliado cumpliera con todos los requisitos legales y regulatorios aplicables a las nuevas áreas o actividades incluidas de conformidad con la Norma IRAM ISO 9001:2015.

Todas las partes interesadas pertinentes fueron comunicadas sobre los cambios en la Política y en los Objetivos de Calidad y cómo afectó al sistema de gestión de la organización.

Además, se realizó una capacitación híbrida sobre la Política de Calidad para todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad, certificada por la Dirección de Desarrollo Profesional y Capacitación Administrativa.

IV.2. Capacitaciones brindadas a los procesos en Normas ISO 9001:2015

Al desarrollarse y ampliarse el alcance del SGC, también se incrementaron los desafíos. Uno de ellos, es que se logró capacitación de aquellos/as que se involucran en este recorrido, por ser un requisito propio de la Norma ISO 9001:2015 (v. Punto 7.2. -Competencia- y concordantes) y también porque es fundamental la sensibilización del personal para que todos/as asumamos el compromiso requerido al implementar un SGC.

Es fundamental destacar que realizar capacitaciones durante la implementación de un SGC es una de las piedras angulares para que la implementación de procesos al SGC sea posible.

En esta línea se desarrolló un cronograma de capacitaciones para apuntalar los conocimientos en la materia propia de cada proceso y en materia de gestión, resolver dudas respecto a la metodología de implementación, establecer criterios comunes entre las áreas a la hora de implementar, brindar herramientas a quienes asesoran a las áreas durante la implementación.

En primer lugar, desde el Centro de Formación Judicial se dictó una capacitación el 14, 21 y 28 de febrero de 2025. Capacitó: Marcelo Calavia, auditor líder de IRAM, responsable de las auditorías internas en el proceso de implementación de Norma ISO 9001:2015 e integrante del equipo liderado por el Lic. Adrián Pérez a cargo de la Comisión de Administración Conjunta de Representantes del Ministerio Público. Fue coordinado conjuntamente con la Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional.

"Calidad I: Planificación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según NORMA ISO 9001:2015"
Objetivo general Conocer la Norma ISO 9001:2015 y la familia de normas ISO 9000, su implicancia e impacto en un Sistema de Gestión de la Calidad.
Objetivo específico 1. Profundizar los conocimientos sobre la implementación de un sistema de gestión de calidad. 2. Promover las buenas prácticas de implementación.

3. Identificar la documentación exigible por la Norma ISO 9001:2015.

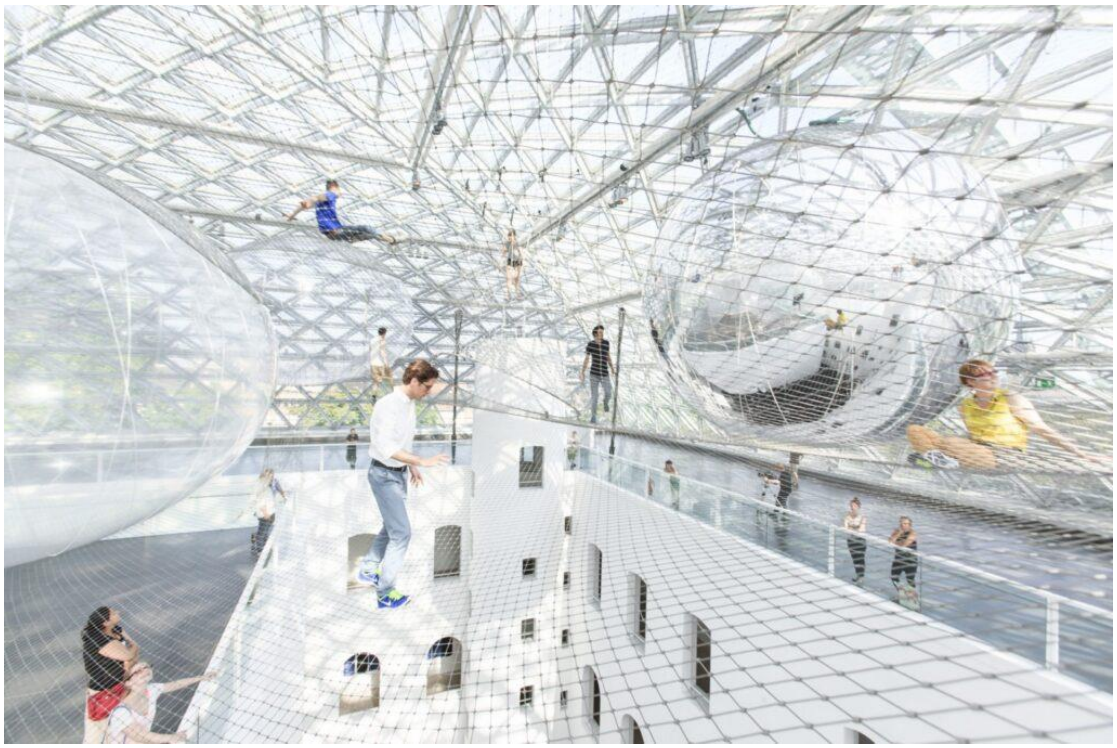
A su turno, esta Dirección General organizó con la Dirección de Desarrollo Profesional y Capacitación Administrativa una capacitación formato híbrida el 15 de octubre del corriente. Esta estuvo vinculada con la nueva Política de Calidad y Objetivos de Calidad y tuvo como objetivo explicar los diez puntos definidos en la Política y cómo esos compromisos tienen su bajada en los objetivos de calidad.

Para esto, se utilizó la sala de Tacuarí 124 donde asistieron presencialmente las personas encargadas de la implementación del SGC en cada uno de los procesos de este Consejo de la Magistratura y de los Juzgados de ambos fueros. Adicionalmente, el restante personal de cada área se conectó de manera virtual a la capacitación.



A través del uso de referencias a distintas obras de arte, se logró reforzar los conocimientos de las áreas con respecto a la terminología propia de la implementación de Normas ISO y que cada uno de los

procesos pueda contar a los demás las experiencias propias que viven al momento de someterse a la certificación.



Por ejemplo, a través de la obra “In Orbit” de Saraceno, lo que se buscó fue reflexionar sobre que cada proceso es un hilo en la red que sostiene la justicia y como cada uno de ellos nutre y mejora la tarea diaria del servicio de administración de justicia para poder mejorar la imagen que tiene sobre la justicia la ciudadanía.

Por último, sobre este punto particular de las capacitaciones, resulta menester destacar que se diseñó un documento propio del SGC para explicitar de qué manera se gestionan las competencias en este Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al ser un punto trascendental de la Norma IRAM ISO 9001:2015. En este, se mencionan las demás normas, desde la Constitución Nacional y de la CABA hasta las Resoluciones propias del Consejo de la Magistratura.

IV.3. Otorgamiento de Certificados

El 19 de marzo se llevó a cabo el evento de entrega de certificados IRAM ISO 9001:2015 en el que este Consejo de la Magistratura recibió el reconocimiento oficial por haber implementado y mantenido un sistema de gestión de calidad que cumple con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015. El evento estuvo coordinado por esta Dirección General y contó con la presencia de la Presidenta, Dra. Isabella Karina Leguizamón, la Secretaria de Administración General y Presupuesto, Dra. Genoveva Ferrero, el Director General de Planificación y Gestión de Calidad de la Comisión de Administración Conjunta de Representantes del Ministerio Público, Dr. José Adrián Pérez, del Director General de IRAM, Lic. Nicolás Elicabe, y del titular del Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 10, Dr. Pablo Cruz Casas. Asistieron también al evento el Juez de Cámara en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo, Dr. Marcelo López Alfonsín, y el Presidente de la Cámara de Casación y Apelaciones en lo Penal, Penal Juvenil, Contravencional y de Faltas, Dr. Javier Buján, como así también los titulares y el equipo de los procesos que lograron la certificación, tanto del Consejo de la Magistratura, como del Juzgado PCyF N° 10 y de la Secretaría General de la Cámara CATyRC que realizaron la auditoría de mantenimiento en 2024.

Durante la ceremonia, se destacó el compromiso de este Consejo de la Magistratura con la calidad y la mejora continua. Este logro es un testimonio del esfuerzo y la dedicación de nuestro equipo, y nos compromete a seguir trabajando para mantener y mejorar nuestra calidad.



IV.4. I Coloquio Federal de Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en la Justicia

El 24 de abril se desarrolló el *"I Coloquio Federal de Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en la Justicia"* en el Salón Azul de la Facultad de Derecho de la UBA, organizado en conjunto entre la Secretaría de Administración General y Presupuesto, la Dirección General de Planificación y Gestión de Calidad de la Comisión de Administración Conjunta de Representantes del Ministerio Público, con la colaboración de esta Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional.

En el evento se expusieron las experiencias de los distintos Poderes Judiciales a lo largo de todo el país, por ejemplo el caso del Tribunal Superior de Justicia de Tucumán, el Ministerio Público de la Acusación de la Provincia de Santa Fe, la Asesoría General de Incapaces de Salta o la Cámara Nacional Electoral.

La apertura estuvo a cargo de la Secretaria de Administración General y Presupuesto, Genoveva Ferrero, conjuntamente con el juez del Tribunal Superior de Justicia, Santiago Otamendi, el director general de Planificación y Gestión de Calidad de la Comisión de Administración Conjunta de Representantes del Ministerio Público, Adrián Pérez, y un panel de funcionarios magistrados y fiscales de diferentes jurisdicciones nacionales.

Caber destacar, que el evento contó el apoyo del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, la Facultad de Derecho de la UBA, la Corte Suprema de Tucumán, entre varios organismos más, con el objetivo de exponer las experiencias en la implementación de sistemas de gestión para la mejora continua del servicio de justicia.

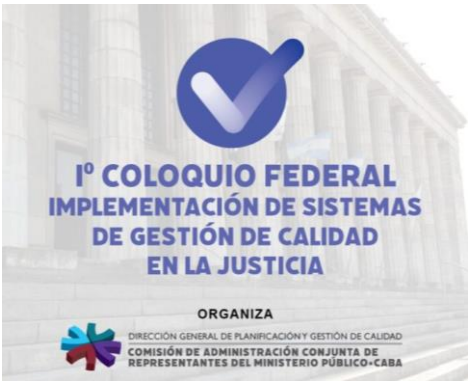
Con respecto al plano local y a los procesos relativos a la administración de este Poder Judicial de la CABA, la Secretaria de Administración General y Presupuesto, Genoveva Ferrero, destacó la estructura administrativa de la Justicia porteña, el cambio cultural que se viene llevando adelante hace algunos años y el proceso de mejora continua en cada proceso.

Por su parte, el Director General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional en su disertación afirmó: *"La calidad institucional no es un trámite o cumplir con una norma, sino que es una composición estratégica y como toda obra artística requiere una visión, una técnica y un propósito. Me gustaría proponer la calidad como forma de expresión artística, la misma es una construcción colectiva y tiene como finalidad cumplir con distintos compromisos frente a la ciudadanía"* y concluyó *"El arte no reproduce lo visible sino que lo hace visible, hace visible aquello que queremos ver como Justicia y en*

ese sentido la gestión de calidad en la Justicia es un derecho de la ciudadanía y un deber del estado, de esta forma pintamos una Justicia con trazos de excelencia".







IV.5. Conversatorios sobre Gestión y Calidad en el Poder Judicial en la 49ª Feria Internacional del Libro de Buenos Aires

El 30 de abril de 2025 se llevó a cabo en el stand de la Editorial Jusbaires en la 49° Feria del Libro un Conversatorio sobre la importancia de la calidad de la gestión en los procesos de contrataciones. Este Conversatorio contó con la presencia de Leticia Montiel y el suscripto.

Durante el mismo, argumenté que la calidad institucional como tal *"es un concepto amplio y complejo que involucra en esencia lograr procedimientos administrativos para satisfacer las necesidades de las personas"*. En ese sentido, destaqué que lo importante *"no es qué hace la administración sino cómo lo hace"* y remarqué que *"necesita completarse a través de las personas a las que va destinado el servicio de administración de justicia"*.

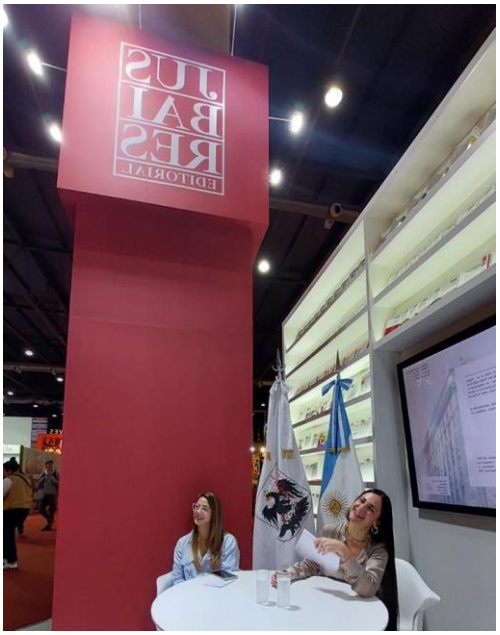
Por su parte, Leticia Montiel reforzó y desarrolló conceptos fundamentales para *"entender por qué hacemos lo que hacemos, y tratar de enfocarlo con la mayor transparencia"*. Entre los puntos fundamentales de trabajo, remarcó como herramienta fundamental en los procesos de alcance de calidad, el hecho de *"gestionar los equipos que se encuentran disponibles para el bien común"*. *"Debemos ser transparentes, tener calidad y transversalidad"* y agregó que *"hay que dar un sentido, con datos objetivos y procesos integrales de calidad que como funcionarios existe como obligación frente a la ciudadanía"*.

Al finalizar el detalle de los procesos de calidad institucional, enuncié: *"Lo hacemos para poder cumplir con las funciones encomendadas por el pueblo, conformando instituciones que forman parte de la democracia"*. *"En ese sentido la calidad institucional sobre la que estamos trabajando tiene un ciclo de planificar, hacer verificar, actuar y controlar"*. Y concluí: *"Un poco es como vamos aggiornándonos y complejizando lo que hacemos adaptándonos a lo que se necesita"*.



Por otra parte, el 5 de mayo se realizó el Conversatorio *"Calidad Institucional en el Poder Judicial"* en el Stand de la Editorial Jusbaires en la 49° Feria Internacional del Libro. El mismo lo llevaron adelante Noelia Noceda y Romina Manríquez, integrantes del Equipo de Calidad de esta Dirección General y ofrecieron un panorama general de la actividad de certificación en Normas ISO 9001/2025 en este Poder Judicial y expusieron los frutos de la experiencia adquirida a través de dicha tarea.

En este sentido, contaron al público presente los procesos implementados en este Consejo de la Magistratura, la importancia de implementar Normas IRAM ISO 9001:2015 para lograr un producto tendiente a satisfacer las expectativas asentadas por la ciudadanía en el servicio de justicia.





Asimismo, con los ejemplos concretos de la tarea diaria de esta Dirección General, las disertantes lograron que el auditorio comprenda la importancia de obtener una certificación para un proceso determinado, con miras a la satisfacción del usuario, verdadero destinatario del servicio.

IV.6. Capacitación IRAM

Con el objetivo de fortalecer nuestras capacidades y competencias en materia de calidad y gestión, se mantuvieron con representantes de IRAM encuentros con el fin de pactar capacitaciones de perfeccionamiento para nuestro equipo. Durante estas reuniones, se identificaron necesidades de capacitación en el equipo y se elaboró un plan de formación que se ajuste a las necesidades y objetivos del SGC. Estas capacitaciones fueron pensadas con el objetivo de mejorar la comprensión y aplicación de las normas y estándares de calidad y fortalecer cultura de mejora continua. El SGC está comprometido con la excelencia y la mejora continua y estas iniciativas fueron un paso importante en ese camino.

Asimismo, las reuniones sirvieron para coordinar las auditorías de certificación y mantenimiento de nuestro organismo en Norma IRAM ISO 9001:2015. Durante estas, se acordaron los términos y el

calendario de auditorías para este año. Estas auditorías permitirán al SGC evaluar el sistema de gestión de calidad y asegurar de que este Consejo de la Magistratura está cumpliendo con los requisitos de la norma.

La capacitación se estructuró en dos etapas. El primer taller se desarrolló entre el 25 de junio y el 10 de septiembre, constando de 10 encuentros de 4 horas cada uno. El segundo taller tuvo lugar entre el 16 y el 28 de octubre, bajo una modalidad intensiva con jornadas diarias de 4 horas.

El primero de los talleres es más general y llevó el nombre de “Facilitadores del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)”, con el objetivo de mejorar los conocimientos base del equipo y de los participantes de la capacitación, ya que de la misma participaron integrantes de otras áreas, estuvo a cargo de la Dra. Nadia Yagüe, representante de IRAM.

Este taller tuvo como objetivos conocer la Serie de normas IRAM-ISO 9000, la relación entre las distintas normas, con énfasis en los requisitos de la norma IRAM-ISO 9001. Comprender y aplicar los conocimientos necesarios para una planificación e implementación eficaz de un Sistema de Gestión de la Calidad, según IRAM-ISO 9001. Comprender qué auditar. Gestionar una auditoría interna del SGC. Entender la aplicación de la norma IRAM-ISO 19011 para auditorías de SGC. Desarrollar conocimientos necesarios para desarrollar la documentación de un SGC.

Del taller participaron los miembros del Equipo de Calidad de esta Dirección General, dos representantes por parte de la Dirección General de Programación y Administración Contable, un representante de la Dirección General de Informática y Tecnología, dos representantes de la Dirección General de Obras y Servicios Generales y una representante de la Dirección de Desarrollo Profesional y Capacitación Administrativa.

El primer taller se dividió en dos tramos: del primer tramo participaron los integrantes del Equipo de Calidad de la Dirección General y los detallados en el párrafo anterior. En esta primera mitad se abordaron los conceptos de los distintos puntos de la Norma ISO 9001:2015.

En la segunda mitad del primer taller solo participaron los miembros del Equipo de Calidad de la Dirección General y se abordó la Norma ISO 19011:2018 que es la norma para auditorías de SGC. Se realizó este corte a fin de que los procesos que se implementaran puedan tener una mayor profundidad

de la Norma ISO 9001:2015 para que puedan continuar en este proceso de mejora continua y el segundo tramo fue más específico, vinculado con el desarrollo de auditorías.

Gracias a esta formación, el equipo adquirió las capacidades necesarias y el certificado que acredita la posibilidad para actuar como Auditores Internos de Calidad, en cumplimiento del punto 9.2 de la Norma ISO 9001:2015. Por ello, la capacitación permitió al equipo formarse, tener la posibilidad de ser el equipo quien realice las auditorías internas de calidad y ser más minuciosos a la hora de la etapa de la implementación.

Producto de esta capacitación, surgió el proyecto de *Reglamento General del Cuerpo de Monitoreo de Procesos de Calidad de la Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - excluidos el Ministerio Público y el Tribunal Superior de Justicia*- que funcionará bajo la órbita de esta Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional, otorgando la función de realizar auditorías internas en los Juzgados que se encuentren implementando Normas ISO.

El segundo taller es más específico a las necesidades puntuales del Equipo de Calidad de esta Dirección General, denominado “Taller de herramientas para los Sistemas de Gestión de Calidad”.

Este segundo taller tuvo como objeto conocer y comprender los requisitos sobre No Conformidades de las normas de Sistemas de Gestión (IRAM-ISO 9001, IRAM-ISO 14001 e IRAM ISO 45001). Comprender la diferencia entre "apagar incendios" y "resolver problemas para siempre". Aplicar metodologías efectivas para tratamiento de No Conformidades. Interpretar y aplicar adecuadamente los requisitos de medición, análisis y mejora, y objetivos de Calidad de la norma IRAM-ISO 9001. Visualizar los beneficios de la medición de la Calidad. Entender la importancia mantener los sistemas de gestión como un elemento estratégico de las organizaciones e integrándolo a modelos de gestión actuales. Repensar el propósito del SGC, y en este mundo VICA, incorporar una mirada AGILE, con propósito, con mirada de valor y con innovación.

El segundo taller se dividió en tres (3) módulos: tratamiento de no conformidades, gestión de indicadores y mejora continua y agilidad organizacional. Este segundo taller permitió al equipo de calidad revisar los documentos de cada proceso y proponerse mejoras respecto de cada documento.

Capacitarse en Normas IRAM ISO 9001 en el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tiene varios propósitos y beneficios clave:

- Mejora de la Calidad
- Estandarización de procesos
- Transparencia y confianza
- Gestión de Riesgos
- Formación continua
- Eficiencia operativa
- Satisfacción del personal

Este segundo taller se realizó el 16, 21, 22, 23 y 28 de octubre del corriente constituidos en encuentros de cuatro (4) horas cada uno. Del mismo participaron los miembros del Equipo de Calidad de esta Dirección General por ser un taller más específico.

Con respecto al módulo de No Conformidades, se abordó en profundidad el tratamiento de las mismas. Para ello, a través del uso de ejemplos concretos de la organización y externos, el primer paso fue entender que los desvíos también surgen por la naturalización de estos, la importancia de preguntarse en profundidad por qué surge ese desvío para dar con la causa correcta, su correcta redacción.

Se analizaron los tipos de No Conformidades que existen, se resaltó que su detección no es algo negativo sino más bien lo contrario, cómo el contexto puede afectar y sesgar la mirada al momento de investigar el motivo del desvío.

Para esto, la capacitadora brindó distintas herramientas para la investigación de la causa de los desvíos, algunas de ellas son el uso de diagramas de flujo, cartas de control, histogramas, diagrama de Pareto, diagrama de correlación, los 5 ¿por qué?, entre otros. Todo esto para así llegar a la correcta identificación de la causa y poder identificar la acción correctiva a tomar.

Por último, para cerrar el primer módulo la capacitadora centró en la importancia de los costos de no calidad: es decir, los costos que se pueden generar por no detectar correctamente los desvíos y cómo los SGC logran pasar de acciones correctivas a acciones de mejora.

El segundo módulo trató de la gestión de los indicadores. Para ello se resaltó la importancia de tener indicadores, el vínculo que tienen con la Política de Calidad y con los Objetivos y la capacitadora se detuvo en la importancia de construir una pirámide de indicadores del SGC. Esto es tener en la base de la pirámide objetivos operativos que son los que están vinculados a acciones diarias, a mirar más el

corto plazo, por encima objetivos tácticos que son los que adaptan la dirección a procesos o áreas y por último objetivos estratégicos, aquellos que marcan la dirección de la organización en el largo plazo. Para esto remarcó nuevamente la importancia del enfoque a procesos, las características que deben tener los indicadores, a quiénes están orientados, los distintos tipos de indicadores que pueden existir, el proceso de diseño de estos indicadores, su gestión. Para ello se revisaron los indicadores reconocidos en los procesos para así poder hacer modificaciones de cara al 2026.

El final de este segundo módulo se dedicó a la importancia de la satisfacción del usuario. Los procesos del SGC se encuentran midiendo satisfacción o presentaron oportunidades de mejora vinculadas, mas no significa que quedarse únicamente con esas metodologías: esta Dirección General tiene el compromiso de continuar ampliando los métodos de retroalimentación a fin de poder llegar a una mejor detección de los inconvenientes que tienen los usuarios con el fin último de lograr mejorar la imagen que tiene la ciudadanía sobre la Justicia.

Por último, el tercer módulo del segundo taller se centró en la mejora continua y agilidad. Para esto, se resaltó la importancia de tener una mentalidad de crecimiento, de no mantenernos estancados en una cultura organizacional del “siempre se hizo así” y presentó distintos métodos para trabajar esto: el método Vuca-Bani, el Marco cynefin creado por David Snowden en 1999, el Manifiesto Ágil que cuenta con 12 principios.

A su vez, presentó las distintas metodologías ágiles, tales como la Teoría de las Restricciones (TOC) que establece que todo sistema tendría un rendimiento ilimitado si no existieran restricciones o cuellos de botella que limitan el valor que generan, se volvió a trabajar el método Kanban en el cual se visualiza el flujo de trabajo a través de un tablero, la metodología Lean Thinking que es un conjunto de principios, conceptos y técnicas que buscan “eliminar el desperdicio y establecer un sistema de producción eficiente”, el método SCAMPER que se basó en el brainstorming y sostiene que un producto, servicio o proceso existente se puede mejorar si se aplican una serie de verbos y preguntas relacionadas, el método Design Thinking que es un enfoque centrado en las personas para resolver problemas complejos a través de una combinación de empatía, análisis y experimentación para generar soluciones que sean deseables para las personas, viables para el negocio y factibles técnicamente. El último método es el Scrum, que ayuda a implementar soluciones de forma iterativa y colaborativa.

Estos módulos permitieron conjugar las directrices de la norma que, si bien por una parte mantiene su rigurosidad textual respecto del “qué” hacer, en perspectiva de la organización que pretende certificar

su tarea, por otra deja al arbitrio de la misma el “cómo” hacerlo, permitiéndole a dicha organización conservar incólume su naturaleza. Las particularidades del servicio de Justicia, por ejemplo, no pueden alterarse en su esencia sino ceñirse con sus modalidades, bajo los alcances impuestos por su propio ordenamiento al propósito de la misma.

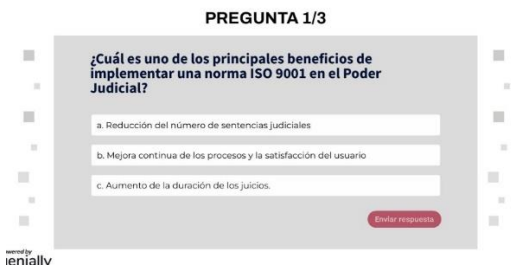
IV.7. Consejo Abierto

Con el objeto de promover el conocimiento de los beneficios de certificar en Normas ISO 9001:2015, este año la Dirección General se sumó a la iniciativa de una “jornada especial” que propuso la participación activa de ciudadanos en la actividad “Consejo Abierto”.

El evento se llevó a cabo el 3 de julio en la Facultad de Derecho y en dicha participación se pudo mostrar de manera didáctica a través de una Trivia donde los asistentes al evento podían jugar y medir su nivel de conocimiento en el tema propuesto, que en ese caso fue sobre Calidad Institucional, como se lleva adelante el proceso de implementación y certificación en Normas ISO 9001:2015 de los procesos administrativos y de Jurisdicción de este Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los beneficios de dicha implementación.

La propuesta fue generar un espacio de intercambio para fortalecer de manera lúdica la participación de la ciudadanía y compartir parte del trabajo diario.





IV.8. Declaración de Interés Legislativo del Libro "Gestión y Calidad Institucional en el ámbito público. Aplicación en el Poder Judicial de la CABA



El 15 de julio, en el Salón Dorado de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, se llevó a cabo el acto de declaración de interés del libro "Gestión y Calidad Institucional en el Ámbito Público. Aplicación en el Poder Judicial de la CABA". Este libro, escrito por Miguel Gliksberg, fue reconocido en un evento organizado en conjunto con la Editorial Jusbaires y con el impulso de la legisladora Aldana Crucitta.

En la publicación, se aborda el concepto de calidad en el sector público, haciendo un énfasis especial en su aplicación en el Poder Judicial de la Ciudad. Se propone una mirada integral sobre el tema, desarrollando herramientas de gestión, lineamientos para la estandarización y procesos de certificación, todo esto analizado desde la perspectiva del derecho comparado y contrastado con la experiencia institucional del Consejo de la Magistratura de la Ciudad, en el que se trabaja en la Dirección General de Supervisión Legal, Gestión y Calidad Institucional.

Durante el acto, el Director general de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional compartió la mesa con la Secretaria de Administración y Presupuesto del Consejo, Genoveva Ferrero; la Legisladora Aldana Crucitta, quien impulsó esta iniciativa; y Alejandra García, Coordinadora General de la Editorial Jusbaires.

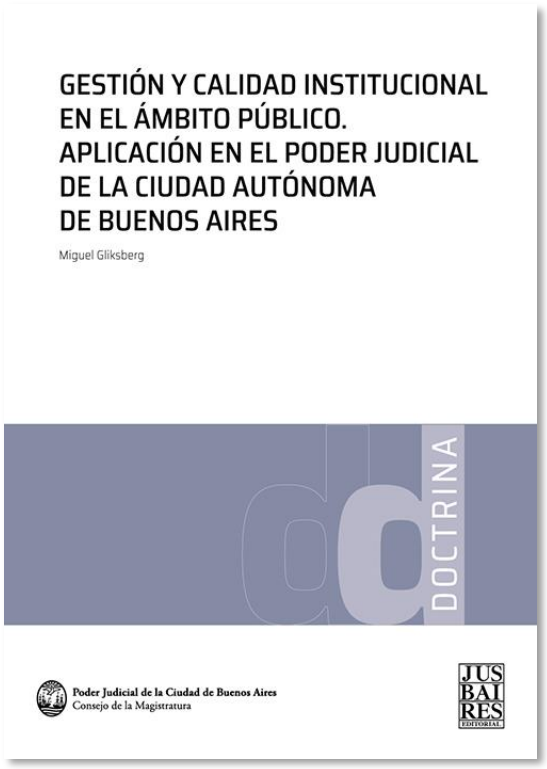


El evento contó con una amplia concurrencia de autoridades del Poder Judicial de la Ciudad, entre quienes se encontraban el vicepresidente segundo del Consejo, Manuel Izura; los consejeros Luis Duacastella Arbizu, Marcelo Meis, Martín Converset, Lorena Clienti y Gabriela Zangaro; y exconsejeros como Julia Correa, Lidia Lago, Raúl Alfonsín, Juan Pablo Zanetta, Alberto Biglieri, Javier Concepción y Alejandro Fernández. También estuvieron presentes magistrados/as de los diferentes fueros, como Jorge Franza, Carla Cavaliere, Laura Perugini, Fabiana Schafrik, Romina Tessone, María Alejandra Villasur García, Roberto Gallardo, Natalia Tanno, Mario Olano Melo, Bárbara Moramarco Terrarossa, Juan José Albornoz y Marcelo López Alfonsín, así como secretarias/os y funcionarios/as de diversas áreas del Consejo.

El proceso de gestión institucional requiere herramientas de evaluación, diagnóstico y planificación estratégica para avanzar en una administración judicial más cercana, transparente y eficaz. La calidad institucional debe concebirse como un proceso dinámico que impulsa la estandarización, la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza ciudadana. La estandarización de procesos permite pensar lo que se hace, mejorarlo continuamente y anticiparse a los desafíos que vienen en materia de confianza pública.

Desde la Dirección General de Supervisión Legal, Gestión y Calidad Institucional esta iniciativa es también parte del compromiso con la promoción de políticas judiciales centradas en la eficiencia, la

planificación, la gestión por resultados y la mejora constante de los servicios de justicia, consolidando el rol técnico dentro de los procesos de innovación institucional en el Poder Judicial de la Ciudad



IV.9. Ciclo de Conversatorios sobre Gestión y Calidad

Con el objetivo de promover una mirada integral sobre la calidad en la gestión judicial, se llevó adelante el diseño y la puesta en marcha de un ciclo de conversatorios que articuló teoría y práctica como ejes centrales del diálogo. La iniciativa contó con el valioso respaldo de la Presidenta del Consejo, Dra. Isabella Karina Leguizamón, y de la Secretaria de Administración General y Presupuesto, Dra. Genoveva Ferrero.





Los conversatorios se propusieron como un espacio dinámico para ampliar el conocimiento sobre gestión de la calidad, fomentar el compromiso del personal con los procesos de mejora, y visibilizar los avances institucionales. Además, se buscó fortalecer la comprensión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) como una herramienta de mejora continua, superando su visión como mecanismo de control.

El ciclo se estructuró en dos segmentos de tres encuentros cada uno. El primero abordó temas como la evolución de la burocracia hacia la gestión, la aplicación de normas ISO desde la teoría y la práctica, y el estado actual y futuro de la calidad en el Poder Judicial. El segundo segmento se enfocó en aprendizajes sobre implementación de normas ISO, experiencias comparadas y calidad como herramienta de apertura e innovación institucional.



El segundo conversatorio contó con la participación del director general de Planificación y Gestión de Calidad del Ministerio Público, Adrián Pérez, quien compartió su experiencia en torno a la aplicación de estándares de calidad. Estos espacios contaron con una activa participación de equipos técnicos y profesionales, que enriquecieron el intercambio a partir de casos concretos y desafíos compartidos.

Las entrevistas fueron realizadas por el equipo de calidad de la Dirección General, en un formato ágil y accesible que promovió el diálogo horizontal con especialistas en gestión pública, modernización del Estado y calidad institucional. Se procuró también mantener equilibrio de género tanto en entrevistadores como en entrevistados. Todos los conversatorios fueron difundidos a través del canal de YouTube del Consejo.

Esta propuesta formó parte de una estrategia más amplia orientada a consolidar una cultura de calidad en el Poder Judicial de la Ciudad, entendida como un compromiso activo con la mejora continua, la eficiencia, la innovación y la transparencia. Estos espacios de diálogo contribuyen de forma concreta a transformar nuestras prácticas institucionales en beneficio de la ciudadanía.



El tercer episodio del ciclo de conversatorios fue una entrevista al suscripto, en donde se expuso la mirada sobre el presente y el futuro de la calidad en el Poder Judicial, en una entrevista a cargo de Noelia Noceda, integrante del equipo de Calidad de este Consejo.



Se ofreció un abordaje integral sobre la incorporación de estándares internacionales como la norma ISO 9001 en el ámbito judicial. Sobre esto se destacó que **“la calidad es algo inherente a las personas”,** y que las normas ISO representan la institucionalización de requisitos que permiten certificar esa calidad a nivel global.

En el cuarto episodio, el entrevistado fue Mario Font Guido, quien integra el equipo de la Dirección General de Planificación y Gestión de Calidad de la Comisión Conjunta de Administración del Ministerio Público, y es abogado especializado en gestión organizacional, con amplia trayectoria en calidad institucional, ex presidente del Organismo Argentino de Acreditación y referente del IRAM. Durante la misma detalló su experiencia implementando sistemas de gestión en distintos organismos públicos.

El quinto episodio contó con la participación de Carolina Alessandro, Directora General de Programación y Administración Contable de este Consejo de la Magistratura. Durante la entrevista detalló su experiencia en la implementación al ser una de las áreas pioneras en la implementación en este Poder Judicial.

Por último, la sexta entrevista fue a Sol Galaz, Jefa de Departamento en la Dirección General de Informática y Tecnología del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En ella, se desglosaron el concepto de innovación en el Poder Judicial, desafiando la noción de que siempre se asocia únicamente a la tecnología. Se desarrolló el papel crucial de la tecnología en la mejora de la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y judiciales. Además, se analizaron las innovaciones implementadas para fortalecer la transparencia y la eficiencia, aspectos clave en cualquier sistema de justicia.



Ver videos de los conversatorios

Presentación de los conversatorios a cargo de Karina Leguizamón y Genoveva Ferrero

Entrevista a Débora Lopreite sobre la calidad institucional y administración pública: de la burocracia a la gestión.

Entrevista a Adrián Pérez - Teoría y praxis de Calidad y Normas ISO

Entrevista a Miguel Gliksberg - Calidad en el Poder Judicial: presente y futuro

Entrevista a Mario Font Guido - Experiencias Comparadas de Implementación de NORMAS ISO

Entrevista a Carolina Alessandro - Aprendizajes en la implementación de NORMAS ISO en el PJCABA

Entrevista a María Sol Galaz - Apertura del Poder Judicial: la innovación a través de la Calidad

IV.10. Auditoría Interna de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo

El 22 de septiembre del corriente se llevó a cabo la Auditoría Interna de los procesos de sorteo de demandas del fuero Contencioso Administrativo, Tributario y Relaciones de Consumo de la Cámara de Apelaciones CATyRC del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Estuvo a cargo del Auditor Marcelo Calavia y del informe de auditoría surge que *"Se ha verificado que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los propios de la organización y que se implementa y mantiene eficazmente. Se recomienda que la organización aborde el tratamiento de las oportunidades de mejora y la observación consignadas en el presente informe"*.

En este informe el Auditor destacó como fortaleza *"los controles implementados en los procesos a través de los procedimientos y las actividades determinadas en cada etapa"*, observó que *"la organización presenta una identificación de procesos en el sistema de gestión de la calidad que incluye procesos que no pertenecen a la organización, sobre los que la Alta Dirección no puede incidir y que se vincula con ellos como proveedores externos. Además se observa que estos procesos en su modalidad como proveedores no están evaluados. Evidencia: DE 001 Alcance y mapa de procesos, el documento presenta como procesos de apoyo a Compras, Infraestructura, Recursos Humanos y Sistemas informáticos que pertenecen al Consejo de la Magistratura y no a la organización. Estos procesos le suministran servicios externamente y no están evaluados como proveedores"*. Por último, no se detectaron No Conformidades.



IV.11. Auditoría Interna del Consejo de la Magistratura

Del 23 al 26 de septiembre de 2025 se llevó a cabo la Auditoria Interna de los procesos incorporados al Sistema de Gestión de este Consejo de la Magistratura, tanto el mantenimiento de los diez (10) procesos certificados entre 2023 y 2024, como de los diez (10) nuevos procesos y los ocho (8) apoyos reconocidos.

La auditoría la realizó el Auditor Marcelo Calavia y se desarrolló con el objeto de buscar conformidad con la Norma ISO 9001:2015.



Participaron de la auditoría los siguientes procesos:

Repartición/ Área/ Dependencia	Proceso
Oficina de Licencias y Control de Inasistencias dependiente del Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección General de Factor Humano	Otorgamiento de Licencias.
Dirección General de Programación y Administración Contable	Circuito de Pagos
Dirección General de Informática y Tecnología	Otorgamiento de la Firma Digital
Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales y por la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo.	Atención Integral de la Línea Gratuita 0800-122-Jusbaires.
Secretaría de Infancias y Adolescencias dependiente de la Cámara de Casación y Apelaciones en lo Penal, Penal Juvenil, Contravencional y de Faltas	Circuito de intervención de evaluación del Equipo interdisciplinario de la Secretaría de Infancias y Adolescencias
Centro de Justicia de la Mujer	Servicio de atención a personas que se encuentren en situación de Violencia de Género.
Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales (PACJU)	Acceso Comunitario a Justicia.

Observatorio de la Discapacidad	▪ Circuito administrativo para la Incorporación de personas con discapacidad al Poder Judicial de la CABA. ▪ Intervención en los procesos judiciales ante el requerimiento jurisdiccional. ▪ Análisis de accesibilidad de las piezas gráficas y audiovisuales del Consejo de la Magistratura
Oficina de Ayuda de la Dirección General de Obras y Servicios Generales	Gestión de Reclamos de la Oficina de Ayuda de la DGOSG
Presidencia	▪ Gestión de la firma de Presidencia ▪ Registro de Mesas de Trabajo
Secretaría Legal y Técnica	Proceso de Plenario
Dirección General de Defensa del Litigante	▪ App Mi Reclamo ▪ Alta en el Portal del Litigante
Dirección General de Comunicación Estratégica	▪ Todos PJ ▪ Días inhábiles ▪ Pedidos de cobertura de prensa
Unidad Juicio por Jurados	Depuración de padrón para posibles jurados



En el informe de auditoría se destaca como fortaleza *"Se destaca el liderazgo de la dirección y el compromiso con el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, evidenciado en todas las personas participantes de la auditoría"* y se reconoce como una oportunidad de mejora a futuro *"La organización ha formado sus propios auditores internos, por lo que se encuentra una oportunidad de mejora en que se considere incorporarlos dentro del equipo de auditores internos para cuando elabore el cronograma de auditorías 2026. De esta manera, se asegura la cobertura del sistema de gestión aun cuando se incorporen más procesos"* y no se registraron no conformidades.



Por último, la conclusión del informe de auditoría fue *"Se ha verificado que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los propios de la organización y que se implementa y mantiene eficazmente (…)"*.

IV.12. Revisión por la Dirección

El 27 de octubre de 2025 se llevó a cabo la Revisión por la Dirección del SGC de este Consejo de la Magistratura en el Salón Plenario con la totalidad de los responsables de los procesos incorporados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de este Consejo de la Magistratura.

En esta, se destacó la tarea realizada durante el año, se evaluó el cumplimiento de los objetivos, tanto generales del SGC como los propios de cada proceso y los demás documentos del SGC. Además, se zanjaron las dudas que cada proceso planteó con respecto a la Auditoría Externa.

La identificación de oportunidades de mejora en todos los procesos revisados arrojó un resultado positivo que demuestra el compromiso de los procesos con la mejora continua.



Además, se plantearon como objetivos para el año que viene el diseño de una pirámide de indicadores en la que se establezcan 4 o 5 indicadores estratégicos del SGC y que estos vayan desparramando hacia abajo y a los indicadores de cada proceso.

Otro de los compromisos asumidos es la implementación de los lineamientos de la Norma ISO 24495 en la documentación interna y externa de cada proceso, tanto en los procesos de este Consejo de la Magistratura como de los Juzgados que se encuentran implementando normas de calidad.

Por otro lado, otro de los compromisos es continuar ampliando el alcance del SGC de este Consejo de la Magistratura, centrándonos nuevamente en procesos vinculados con el acceso a justicia.

Por último, esta Dirección General se comprometió al desarrollo del Cuerpo de Monitoreo de Procesos de Calidad de la Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - excluidos el Ministerio Público y el Tribunal Superior de Justicia-. Este proyecto tiene como objeto facultar a la Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional a diseñar, programar y desarrollar las Auditorías Internas de los Juzgados que se encuentran implementando y que se sumarán en el año próximo, como fuera mencionado previamente.

IV 13. Auditoría Interna. Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 10

El 24 de octubre del corriente se realizó la Auditoría Interna del Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 10, a fin de dar cumplimiento con el punto 9.2 Normas IRAM ISO 9001:2015.



En esta, el auditor destacó una fortaleza vinculada con el punto 10.3 de la norma - Mejora Continua y dos (2.-) oportunidades de mejora vinculadas con los puntos 8.4 y 9.1 de la norma - Control de los procesos y seguimiento, medición análisis y evaluación, respectivamente. Para destacar, no se registraron observaciones ni no conformidades.

El informe de auditoría concluyó *"Se ha verificado que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los propios de la organización y que se implementa y mantiene eficazmente (…)".* La misma verificó que el sistema de gestión de la calidad es conforme con

los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los propios de la organización y que se mantiene eficazmente.

IV.14. Auditoría Interna. Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 20

El 29 de octubre del corriente se llevó adelante la Auditoría Interna en el Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 20, juzgado que comenzó a implementar durante este año.

En el informe el auditor Marcelo Calavia destacó una fortaleza vinculada con los puntos 5.1 y 7.3 de la Norma ISO 9001:2015 – Liderazgo y compromiso y toma de conciencia, respectivamente: *"Se destaca el liderazgo de la dirección y el compromiso con el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, evidenciado en las personas participantes de la auditoría".*



Sumado a eso, reconoció dos oportunidades de mejora relacionadas al punto 7.2 y 9.1, una observación sobre el punto 7.5 de la Norma y concluyó: *"Se ha verificado que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los propios de la organización y que se implementa y mantiene eficazmente (…)".*

IV.15. Auditoría Externa. Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo

El 30 de octubre del corriente se celebró la Auditoría Externa de seguimiento en la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo, obteniendo la recertificación de la Auditoría del ejercicio anterior.

En el informe de Auditoría la auditora Andrea Garelli destacó una (1.-) fortaleza sobre el punto 5.1 de la Norma ISO 9001:2015 sobre el liderazgo y el compromiso, a saber: *"Se destaca el liderazgo y compromiso de la Dirección con el sistema de gestión de la calidad. También se valora la buena disposición y el involucramiento del personal entrevistado en la auditoría, contribuyendo de manera positiva a la eficacia del sistema"*. A eso, sumó tres (3.-) oportunidades de mejora y una (1.-) observación. La conclusión del informe de auditoría fue: *"De acuerdo con la evidencia evaluada y con los hallazgos de auditoría descriptos en el presente informe, el auditor responsable recomienda a la Gerencia de Certificación de Sistemas de Gestión del IRAM que se mantenga la certificación del sistema de gestión de la calidad, de la organización CÁMARA EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, TRIBUTARIO Y DE RELACIONES DE CONSUMO DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES conforme a los requisitos de la norma IRAM-ISO 9001:2015 (…)"*.

IV 16. Auditoría Interna. Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 4

El 31 de octubre del corriente se realizó la auditoría interna del Juzgado de Primera Instancia en lo Penal Contravencional y de Faltas N° 4, juzgado que comenzó a implementar durante este año.

En el informe el auditor Marcelo Calavia destacó una fortaleza vinculada con el punto 8.5.1 de la Norma ISO 9001:2015 – Control de la producción y de la provisión del servicio: *"Se destaca como la organización controla sus procesos a través de las planillas de seguimiento y los sistemas informáticos, para la verificación de la conformidad de sus resultados"*.



Sumado a eso, reconoció dos oportunidades de mejora relacionadas al punto 9.1 y 9.1.2, no se registraron observaciones ni no conformidades y concluyó: *"Se ha verificado que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los propios de la organización y que se implementa y mantiene eficazmente (…)"*.

IV.17. Auditoría Interna. Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario N°5



El 7 de noviembre del corriente se realizó la auditoría interna del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario N° 5, juzgado que comenzó a implementar durante este año.

En el informe el auditor Marcelo Calavia destacó una fortaleza vinculada con los puntos 5.1 de liderazgo y compromiso y 7.3 de toma de conciencia de la Norma ISO 9001:2015: *"Se destaca el liderazgo de la dirección y el compromiso con el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, evidenciado en las personas participantes de la auditoría".*

Sumado a eso, reconoció dos oportunidades de mejora relacionadas al punto 9.1 y 9.1.2, no se registraron observaciones ni no conformidades y concluyó: *"Se ha verificado que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los propios de la organización y que se implementa y mantiene eficazmente (…)"*.

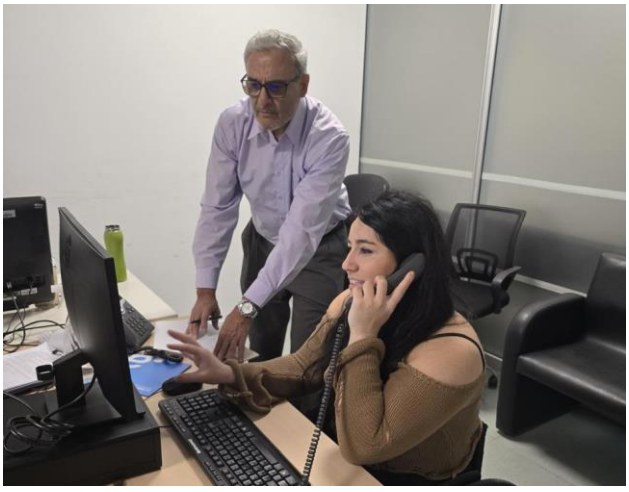
IV.18. Auditoría Externa del Consejo de la Magistratura

Del 11 al 14 de noviembre del corriente se llevó a cabo la Auditoría Externa de Certificación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que evaluó la eficacia del SGC de este Consejo de la Magistratura y su conformidad con la Norma ISO 9001:2015. La auditoría estuvo a cargo de Eduardo Acosta, Auditor líder del Instituto Argentino de Racionalización de Materiales (IRAM), en la que se verificó conformidad con la norma de los procesos que se sometieron en septiembre a la Auditoría Interna como fuera mencionado en el apartado 10 del presente informe.

La auditoría se realizó en la sede de este Consejo de la Magistratura y se visitaron las sedes del Centro de Justicia de la Mujer sito en Av. Don Pedro de Mendoza 2689, del 0800 Jusbaires sito en Hipólito Yrigoyen 932, de los procesos de la Dirección General de Defensa del Litigante sito en Lavalle 371 y de la Secretaría de Infancias y Adolescencias sito en Talcahuano 750.



Se destacó que la auditoría se realizó cubriendo los procesos, actividades, productos, servicios y sitios indicados en la planificación de las actividades diarias descriptas en el plan de auditoría.





Del informe de auditoría surge el reconocimiento de cuatro (4.-) fortalezas que se detallan a continuación. Vinculadas al requisito 5.1 de la Norma ISO 9001:2015 referida al liderazgo:

1. *Se identificó una fortaleza de la organización en cómo se asegura la integración de los requisitos de la del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización. Esto se evidencia en la alineación de las herramientas utilizadas para el cumplimiento de los requisitos con las actividades del proceso.*
2. *Se identificó una fortaleza de la organización en cómo se asegura de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles. Esto se evidencia en los recursos asignados durante la implementación, certificación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.*
3. *Se identificó una fortaleza de la organización en el grado de compromiso que adoptó con respecto al enfoque al cliente. Esto se evidencia en la cantidad de procesos incorporados al alcance que tiene relación directa con el ciudadano.*

Luego, se destacó una fortaleza vinculada al requisito 10.30 de la Norma ISO 9001:2015 referido a la Mejora Continua:

4. *Se identificó una fortaleza de la organización en el grado de compromiso que adoptó con respecto al enfoque al cliente. Esto se evidencia en la cantidad de procesos incorporados al alcance que tiene relación directa con el ciudadano.*



La Conclusión de la auditoría es que *"De acuerdo con la evidencia evaluada y con los hallazgos de auditoría descriptos en el presente informe, el auditor responsable recomienda a la Gerencia de Certificación de Sistemas de Gestión del IRAM que se mantenga la certificación y se amplíe el alcance (…)".*



IV. 19. SEMANA DE LA CALIDAD

En el marco de la iniciativa impulsada por la Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional, el Consejo de la Magistratura de la Ciudad adhirió oficialmente a la Semana Mundial de la Calidad 2025, con el objetivo de fortalecer la difusión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y promover una cultura institucional orientada a la excelencia y la innovación.

La Semana Mundial de la Calidad, establecida por el Chartered Quality Institute (CQI) y reconocida por las Naciones Unidas desde 1990, invita cada año a organizaciones de todo el mundo a reflexionar sobre la importancia de la calidad en los procesos, los servicios y la vida cotidiana. En esta edición 2025, bajo el lema “Calidad: Piensa diferente”, se propone desafiar los enfoques tradicionales de gestión, alentando a equipos e instituciones a repensar sus prácticas y adoptar nuevas perspectivas que impulsen el cambio positivo.

El Consejo de la Magistratura de la Ciudad viene impulsando un importante avance en la implementación y expansión del Sistema de Gestión de Calidad para incorporar nuevas normas de calidad y una actualización de la Política de Calidad. Este proceso que encabeza la Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional, se ha extendido progresivamente a diversas áreas tanto institucionales como jurisdiccionales.

Durante la Semana de la Calidad, se desarrollaron distintas acciones de sensibilización y difusión orientadas a visibilizar los avances del SGC y a promover la participación de magistrados/as, funcionarios/as y empleados/as. Entre ellas, se encuentra la publicación de materiales informativos y una trivia institucional en el sitio web del Consejo, destinada a fortalecer la apropiación colectiva de los valores vinculados a la calidad y la mejora continua.

Con esta iniciativa, el Consejo reafirma su compromiso con la calidad, la innovación y la mejora continua, pilares fundamentales para el fortalecimiento institucional y la consolidación de un servicio de justicia más eficiente, accesible y cercano a la ciudadanía.

IV. 20. Auditoría Externa. Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 10

El 4 de diciembre del corriente se llevó adelante la Auditoría Externa de Seguimiento en el Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 10.

En el informe la auditora Andrea Garelli destacó una fortaleza vinculada con el punto 5.1 de la Norma ISO 9001:2015 – Liderazgo: *"Se destaca el liderazgo y compromiso de la Dirección con el sistema de gestión de la calidad. También se valora la buena disposición y el involucramiento del personal entrevistado en la auditoría, contribuyendo de manera positiva a la eficacia del sistema".*

Sumado a eso, reconoció una oportunidad de mejora relacionada al punto 6.1, una observación sobre DC-PG-096 – Uso de sellos de certificación y concluyó: *"De acuerdo con la evidencia evaluada y con los hallazgos de auditoría descriptos en el presente informe, el auditor responsable recomienda a la Gerencia de Certificación de Sistemas de Gestión del IRAM que se mantenga la certificación del sistema de gestión de la calidad, de la organización JUZGADO PENAL CONTRAVENCIONAL Y DE FALTAS 10 conforme a los requisitos de la norma IRAM-ISO 9001:2015 (…)".*



IV. 21. Auditoría Externa - Etapa I. Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 20

El 5 de diciembre del corriente se llevó adelante la Etapa I de la Auditoría Externa de Seguimiento en el Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N° 20.

En el informe la auditora Andrea Garelli reconoció una observación y concluyó: *"De acuerdo con la evidencia evaluada y con los hallazgos de auditoría descriptos en el presente informe, el auditor responsable recomienda a la Gerencia de Certificación de Sistemas de Gestión del IRAM que se continúe con la etapa II del proceso de certificación del sistema de gestión de la calidad de la organización JUZGADO PENAL, CONTRAVENCIONAL Y DE FALTAS N° 20 conforme a los requisitos de la norma IRAM-ISO 9001:2015 (…)".*

IV. 22. Implementación del Sistema Único de Gestión de Calidad en el fuero Penal, Penal Juvenil, Contravencional y de Faltas

A partir de la puesta en marcha de Sistemas de Gestión de Calidad en diversos juzgados y a través de una iniciativa conjunta con el Presidente de la Cámara de Casación y Apelaciones del Fuero Penal, Penal Juvenil, Contravencional y de Faltas el Dr. Javier Alejandro Buján se tomó la decisión de implementar un Sistema Único de Gestión de Calidad en el fuero.

Implica la implementación de estándares internacionales de calidad y la certificación de la Norma ISO 9001:2015 en la totalidad de la estructura del fuero, incluyendo la Presidencia de la Cámara, la Sala IV, la Secretaría General y varios Juzgados de primera instancia.

El Sistema Único de Gestión de Calidad toma como referencia el trabajo realizado por el Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 10 a cargo del Dr. Pablo Cruz Casas que ya obtuvo la certificación el año pasado y los Juzgados Nros. 4 y N° 20 a cargo de la Dra. Rocío López Di Muro (en uso de licencia) y el Dr. Christian Federico Brandoni Nonell respectivamente que están en proceso de certificación.

El trabajo precedente en los juzgados mencionados permite simplificar la redacción de los documentos estratégicos del sistema que integran horizontal y verticalmente la gestión jurisdiccional y definen los objetivos trazables y medibles de los procesos judiciales.

El 10 de diciembre de 2025 en una reunión de jueces coordinadores se presentó la propuesta y se acordó la incorporación de los siguientes juzgados:



- El Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 7 a cargo de la Dra. Bettina Andrea Mobillo
- El Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 21 a cargo de la Dra. Paula Virginia Núñez Gelvez
- El Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 9 a cargo de la Dra. María Laura Martínez Vega
- El Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 26 a cargo del Dr. Nicolás Agustín Repetto
- El Juzgado Penal Juvenil, Contravencional y de Faltas N° 1 a cargo de la Dra. Alicia Baridón Gómez
- El Juzgado Penal Juvenil, Contravencional y de Faltas N° 2 a cargo de la Dra. Bárbara Moramarco Terrarossa
- El Juzgado Penal Juvenil, Contravencional y de Faltas N° 3 a cargo de la Dra. Laura Beatriz De Marinis

En la reunión mencionada se definió el calendario de trabajo anual y los requisitos necesarios para la implementación. Por último, antes del inicio de la Feria Judicial, se conocerá la totalidad de procesos que integrarán el Sistema. Ello, puesto a que se acordó que cada juez/a coordinador sumará, al menos, otro juzgado al SGC.



IV. 23. Auditoría Externa - Etapa I. Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario N° 5

El 5 de diciembre del corriente se llevó adelante la Etapa I de la Auditoría Externa de Seguimiento en el Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario N° 5.

En el informe el auditor Cdr. MBA Carlos R. Encina concluyó: *"De acuerdo con la evidencia evaluada y con los hallazgos de auditoría descriptos en el presente informe, el auditor responsable recomienda a la Gerencia de Certificación de Sistemas de Gestión del IRAM que se continúe con la etapa II del proceso de certificación del sistema de gestión de la calidad de la organización JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO N° 5 conforme a los requisitos de la norma IRAM-ISO 9001:2015 (...)".*

IV. 24. Notas de interés

El Consejo, la Cámara CATyRC, el Juzgado PCyF N° 10 y la secretaría de Infancias y Adolescencias de la Cámara PPJCyF recibieron certificaciones IRAM ISO 9001
https://consejo.jusbaires.gob.ar/noticias/el-consejo-la-camara-catyrc-y-el-juzgado-pcyf-n-10-recibieron-certificaciones-iram-iso-9001/

Feria del Libro 2025 | Conversatorio sobre Calidad Institucional
https://consejo.jusbaires.gob.ar/noticias/feria-del-libro-2025-conversatorio-sobre-calidad-institucional/

Declaración de interés del libro "Gestión y Calidad Institucional en el ámbito público. Aplicación en el Poder Judicial de la CABA"
https://consejo.jusbaires.gob.ar/noticias/declaracion-de-interes-del-libro-gestion-y-calidad-institucional-en-el-ambito-publico-aplicacion-en-el-poder-judicial-de-la-caba/

Nueva Política de Calidad de nuestra Justicia: Conocela y comprometete con la mejora continua
https://intranet.jusbaires.gob.ar/se-actualizo-la-politica-de-calidad-de-nuestra-justicia-conocela-y-comprometete-con-la-mejora-continua

Apertura de las Auditorías Internas
https://consejo.jusbaires.gob.ar/noticias/apertura-de-las-auditorias-internas/

Certificación de Calidad: Más de 20 procesos administrativos superaron la Auditoría Interna
https://intranet.jusbaires.gob.ar/certificacion-de-calidad-mas-de-20-procesos-administrativos-superaron-la-auditoria-interna

Revisión de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de Calidad N°32
https://consejo.jusbaires.gob.ar/noticias/revision-de-la-alta-direccion-del-sistema-de-gestion-de-calidad-n3/

Capacitación específica “Política y Objetivos de Calidad
https://consejo.jusbaires.gob.ar/noticias/capacitacion-especifica-politica-y-objetivos-de-calidad/

Implementación de las normas ISO en el ámbito jurisdiccional de la Ciudad
https://consejo.jusbaires.gob.ar/noticias/implementacion-de-las-normas-iso-en-el-ambito-jurisdiccional-de-la-ciudad/

Apertura de las auditorias externas IRAM ISO:
https://consejo.jusbaires.gob.ar/noticias/apertura-de-las-auditorias-externas-iram-iso/

Cierre de las auditorías externas IRAM ISO 9001
https://consejo.jusbaires.gob.ar/noticias/cierre-de-las-auditorias-externas-iram-iso-9001/

Conversatorios sobre Gestión y Calidad
https://www.youtube.com/watch?v=a37GYAVO8VQ&list=PL1w-Nzp41xW_6ZUXxLb15WNBLVHdEd4Jj&index=7

V. DESAFÍOS 2026

V. 1. Implementación en los procesos del Consejo de la Magistratura

A resultas del trabajo realizado durante 2023, 2024 2025, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de este Consejo de la Magistratura asciende a veinte (20) procesos administrativos. Esto presenta un desafío importante a la hora de realizar el seguimiento de todos estos procesos.

En virtud de ello, la decisión para el año que viene es mantener esos veinte (20) procesos de la mejor manera y ampliar el alcance a cuatro (4) procesos más, específicamente seleccionados de las siguientes áreas:

- Proceso de la Dirección de Diligenciamientos de este Consejo de la Magistratura.
- Proceso del Órgano Garante de Acceso a la Información.
- Proceso de la Oficina de Integridad Pública.
- Proceso del Tribunal Electoral.

A eso hay que sumarle que durante 2026 se hará una revisión general del documento de Análisis de Contexto - FODA, con la idea de diseñar un FODA más pequeño por cada proceso incorporado en el SGC que nutra al documento general.

Además, durante la revisión por la dirección de este año la Dirección General se comprometió a:

- El diseño de una pirámide de indicadores en la que se establezcan 4 o 5 indicadores estratégicos del SGC y que estos vayan desparramando hacia abajo y a los indicadores de cada proceso.
- La implementación de los lineamientos de la Norma ISO 24495 en la documentación interna y externa de cada proceso, tanto en los procesos de este Consejo de la Magistratura como de los Juzgados que se encuentran implementando normas de calidad.
- Continuar ampliando el alcance del SGC de este Consejo de la Magistratura, centrándonos nuevamente en procesos vinculados con el acceso a justicia.
- Desarrollo del Cuerpo de Monitoreo de Procesos de Calidad de la Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - excluidos el Ministerio Público y el Tribunal Superior de Justicia-. Este proyecto

tiene como objeto facultar a la Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional a diseñar, programar y desarrollar las Auditorías Internas de los Juzgados que se encuentran implementando y que se sumarán en el año próximo, como fuera mencionado previamente.

V. 2. Implementación en la Jurisdicción

Durante 2026 el mayor desafío para esta Dirección General será la implementación del Sistema Único de Gestión de Calidad (SUGC) del fuero Penal, Penal Juvenil, Contravencional y de Faltas, como fuera mencionado en el apartado IV. 22.

Esto producto de que representará una gran carga de trabajo, primero homogeneizar los documentos entre los procesos ya implementados del fuero PPJCyF y luego el desarrollo de todos los demás documentos en, por lo menos, once (11) Juzgados más de ese fuero, más la Sala IV de la Cámara y la Presidencia de esa Cámara.

Además, se buscará implementar el mismo SUGC en el fuero Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo, que ya tienen implementado como se mencionara en el presente informe en el Juzgado de Primera Instancia N° 5 del fuero y en la Secretaría General de la Cámara.

Para ello, se mantuvieron reuniones con la Sala II de la Cámara de Apelaciones en lo CATyRC para implementar en el proceso de la Sala, lo que no implica el diseño del SUGC. Para ese diseño se buscará realizar reuniones con la Presidencia de la Cámara y sumar a magistrados y magistradas interesadas en certificar.

VI. CONCLUSIONES

A lo largo de 2025, el sistema de gestión de calidad se consolidó significativamente mediante la ampliación del alcance de procesos a certificar, la adecuación de los Objetivos de Calidad a la nueva Política de Calidad, el diseño e implementación de sistemas de gestión de calidad en diversos juzgados de ambos fueros y la difusión de la materia entre los procesos a certificar.

Esta labor se integró con el intercambio de las experiencias recogidas en los conversatorios y con la asimilación de conocimientos recibidos en los encuentros de sensibilización y en las capacitaciones impartidas por IRAM al equipo de gestión de calidad y a los procesos que son parte, ya adaptados a las nuevas miras del SGC.

Por último, se verificó la Revisión por la Dirección, efectuándose los ajustes pertinentes y se realizaron las auditorías -interna y externa- anuales de todos los procesos involucrados del Consejo de la Magistratura y del ámbito jurisdiccional, por el momento en sendos casos de modo exitoso, todo ello como resultado de una tarea sostenida, organizada y planificada, tendiente a mejorar el servicio de administración de justicia.

De este modo ha transcurrido otro año más de gestión de la calidad en el Consejo de la Magistratura de la Ciudad, una tarea que permite lograr una mejora continua del servicio de justicia, con miras a la satisfacción del usuario.

Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

FIRMAS DIGITALES

GLIKSBERG Miguel
DIRECTOR GENERAL
CONSEJO DE LA MAGISTRATURA DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES