

INSTRUCTIVO DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE TAREAS

**CENTRO DE CAPACITACIÓN Y GESTIÓN JUDICIAL
DE LA PROVINCIA DE MISIONES
DR. MARIO DEI CASTELLI**



Centro de Capacitación y Gestión Judicial “Dr. Mario Dei Castelli”

CAPITULO I: Política – Objetivos – Ingreso de Propuestas de Capacitación y Manejo Administrativo del Procedimiento

1. Política:

- **La política**, acorde al Instructivo de Gestión aprobado por la CSJN, aplicada a la unidad organizacional denominada CENTRO DE CAPACITACION Y GESTION JUDICIAL se integra con dos premisas básicas: **la misión y la visión de la oficina judicial.**

- **La misión** en brindar un soporte real y efectivo para el mejoramiento de la justicia, a través de las actividades de capacitación que se propongan sobre la base del relevamiento de las necesidades de la totalidad de las unidades judiciales, vistas como organizaciones interrelacionadas.

- **La visión** es lograr que los usuarios de los procesos de capacitación logren aplicarlos a sus quehaceres diarios, optimizando el uso de los recursos disponibles, en un clima de respeto, y rescatando primordialmente el trabajo coordinado y colaborativo., mejorando su calidad de vida y a la vez el servicio institucional que se viene prestando.

1.1-Concepto de servicio

Se promoverá la idea que la capacitación de los recursos humanos propende a un fin último cual es brindar un servicio judicial de excelencia, implementando para ello el uso de todos los recursos tecnológicos que se tienen al alcance, y enfocando en los procesos de capacitación el concepto de mejora continua.

Los integrantes del equipo de trabajo deben entender que su función es brindar un servicio a los Magistrados, Funcionarios y Agentes del Poder Judicial, dada la importancia que tiene la capacitación en el desempeño de sus tareas.



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

1.2-Planificación operativa

Para la consecución de los fines propuestos se establecerán planificaciones operativas concretas previo relevamiento de necesidades realizado sobre cada oficina judicial, como asimismo en lo que hace a los trámites internos del Centro estableciendo un tiempo promedio de gestión en cada una de las actividades y procesos, lo que no podrá exceder de una semana, y deberán ser conocidos y respetados por la totalidad del personal. Solo de ese modo se dará satisfacción a las propuestas de los usuarios.

Por otra parte, se habrán de desplegar los objetivos respecto de cada uno de los empleados al comienzo del año de acuerdo con la tarea asignada, indicando el modo en que serán medidos, intentando mejorar la capacitación de los mismos, tendiente a un desempeño autónomo y eficiente.

Se efectuará un control y revisión permanente del cumplimiento de los planes operativos, como garantía del alcance de los objetivos planteados.

Para cualquier situación de cambio o crisis, se formularán las modificaciones y/o ajustes necesarios los que en ningún caso deben producir algún desvío en la planificación original.

1.3-Inmediata satisfacción del usuario

Siguiendo el concepto de servicio, debe tender a lograrse una óptima satisfacción de las necesidades de los usuarios, lo que estará dado por su motivación para asistir a mayores cursos y también por la mejora en la calidad de su trabajo.

Para ello, las actividades desarrolladas en el Centro tenderán a llevar a su mínima expresión el dispendio de tiempo. Se intentará resolver de inmediato los problemas que puedan presentarse a efectos de evitar la frustración de los eventos académicos.

Para obtener un sistema eficiente, todos los integrantes del mismo **deben dejar de lado los ritualismos formales y la automatización de las**



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

tareas que producen soluciones inadecuadas y provocan descontento en los usuarios. **La celeridad debe ser entendida como eficiencia y no como urgencia inmediata** La oficina debe caracterizarse por ser de "puertas abiertas"; es decir predispuestos a satisfacer inquietudes, recibir sugerencias y procesar la conveniencia de las mismas. Debe ponerse especial cuidado y dedicación en la atención personalizada de los capacitandos, expositores y terceros, sea en la comunicación oral (teléfono, personal, etc), como la escrita, y de manera particular en la información que se provee desde el sitio web.

La instalación de carteleras en la sala de trabajo en la cual se colocan las novedades de funcionamiento o el calendario de actividades programadas, mejora la relación entre el personal.

1.4-Participación activa de todos los integrantes del Centro mediante la motivación, el trabajo en equipo y la capacitación.

Se fomentará el compromiso de todo el equipo con la ejecución del plan ideado para el mejor funcionamiento de la oficina, en aras a la premisa: **trabajo eficaz- menor trabajo.**

Se realizará un plan estratégico motivando al personal por el buen desempeño.

Se efectuará un diseño de sistemas de reconocimiento que apoyen los objetivos propuestos, haciendo saber de los avances a los superiores jerárquicos por períodos preestablecidos de tiempo (cada seis meses o anual).

Se intentará crear un ambiente de trabajo estimulante e interesante, permitiendo el intercambio de las habilidades personales (talentos) de cada agente.

Se propenderá siempre a valorar las ideas y sugerencias de los empleados.



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

1.5-Liderazgo . Perfil del Agente.

Se planteará el ejercicio de un estilo de liderazgo basado en el ejemplo, la autoridad moral que deviene del trabajo efectivo, fomentando la participación del personal y su compromiso en la misión y objetivos específicos de esta institución, la promoción de la crítica constructiva y la exigencia del cumplimiento cabal de los objetivos fijados.

Se respetará la vía jerárquica en un clima de respeto y cordialidad. Se impartirán las órdenes con amable firmeza

El agente que se desempeñe en el Centro ha de tener una actitud proactiva, altamente creativa y dispuesta a afrontar las vicisitudes que demanden los procesos que aquí se desarrollan, y adaptarse a obrar con autonomía suficiente para resolver de manera eficiente los inconvenientes sobre la marcha.

1.6-Correcta administración de procesos de calidad.

Se asegurará que todos los procesos funcionan correctamente mediante el seguimiento periódico de la actividad de los empleados, el análisis de los tiempos de gestión provistos por el sistema, el relevamiento de los errores y las opiniones de los usuarios a través de encuestas de satisfacción.

Se procurará que los procesos se lleven a cabo de acuerdo a las directivas impartidas, mediante la constatación efectuada en forma personal, la lectura de los indicadores así como las constancias de trámite de cada capacitación.

1.7-Mejora continua de la calidad del servicio implementada en cada una de las actividades

Se presenta como un círculo virtuoso que parte de los objetivos, la planificación, puesta en marcha y se cierra con los resultados y la evaluación (la que se hará anualmente), en reuniones conjuntas de los Sres. Directores y del Consejo de Coordinadores.



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

Se tendrán en cuenta las experiencias de otras Escuelas Judiciales y muy especialmente de las directivas fijadas por Reflejar.

1.8-Medición de resultados

Se realizará la evaluación del sistema de calidad a través del análisis de las estadísticas anuales, control del tiempo de gestión, las encuestas de opinión de los usuarios y las opiniones individuales de los empleados responsables de cada área. Los responsables de la evaluación del sistema de calidad serán siempre los Directores y el Consejo de Coordinadores.

1.9- Sistemas de comunicación

El ambiente de trabajo necesita de una comunicación adecuada entre sus integrantes. Es necesario transmitir comunicaciones generales que se puedan modificar en cada uno de esos niveles. Esto habla de la necesidad del Secretario de explicar en términos claros a los empleados los criterios que va a aplicar, los que disponga el Director Ejecutivo y/o el Consejo de Coordinadores, o bien lo que surge de las Acordadas y Resoluciones del STJ . La buena comunicación entre compañeros de trabajo permite no sólo coordinar las tareas sino que también proporciona apoyo al empleado. Debe procurarse una relación comunicacional completa entre todos los sectores, para que se reciba la información de todos ellos y a su vez se las brinde.

Se fomentará por parte de todo el personal, el uso de las carteleras, pizarras y/o cualquier otro método de comunicación interna que alerte al personal sobre las novedades, plan de labor o recordatorio de procedimientos que sea necesario. Asimismo, en lo que hace a los Expedientes y/o trámites, se utilizarán señaladores de colores que permitan fácilmente identificar las cuestiones más importantes.

Se utilizarán sistemas de alerta en el sitio web.



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

1.10-Vínculo con el personal

Es esencial mantener con el personal un vínculo cordial y afable. El personal aumenta su satisfacción en la medida en que se sienta partícipe de la mejora de los procesos. La innovación tendiente a producir una modificación de los hábitos debe provenir del Secretario, de los Directores y del Consejo de Coordinadores. El problema de la motivación del personal está íntimamente ligado con el sentido de responsabilidad y va más allá de la tarea que tienen asignada. Es importante que los empleados por su propia iniciativa puedan realizar un autocontrol de su tarea como forma de generar más responsabilidad, compromiso y eficacia en la prestación del servicio de justicia.

1.11- Capacitación

La eficiencia y calidad de la gestión de la oficina judicial requiere que todos los miembros se capaciten para conseguir mejor predisposición, mayor capacitación para asimilar los problemas, criterio para sugerir cambios en pos de la calidad, mejor capacidad de análisis y observación de los procesos.

La eficiencia se logra a través de pautas de trabajo consensuadas entre la Dirección Ejecutiva y los Coordinadores, a fin de que exista uniformidad de criterio en cuanto a las mismas. **Debe considerarse al Centro como un todo**, capacitando al personal a fin de que puedan cubrir las ausencias que se puedan presentarse. Estar capacitado y dispuesto para llevar a cabo cualquier tarea, más allá de la categoría que se ostente, redundará en una mayor eficiencia.

La excelencia del trabajo tiene directa relación con la distribución o asignación de trabajo. Es importante colocar a las personas en el lugar en el cual sus cualidades puedan ser productivas y eficientes, para lo cual el Secretario debe saber acerca del carácter de cada nuevo empleado, de sus aptitudes y darse cuenta cuando la permanencia de un agente en determinada función que le fue asignada no permite un rendimiento



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

adecuado. La movilidad interna debe constituirse en un recurso a utilizar cuando el empleado no rinde en la función que le fuera asignada. Asimismo, puede ser utilizada para estimular a aquellos que demuestren franca aspiración de progresar.

Aquella persona que ejerza el liderazgo, dando órdenes, disponiendo cambio de funciones, orientando al personal en el ejercicio de sus tareas, debe necesariamente compartir la información con el grupo, de forma tal que todos los integrantes puedan ver cómo funciona el conjunto de la organización y sentirse partícipes del objetivo propuesto.

Cada agente debe recibir ininterrumpidamente todas las informaciones que necesita para poder actuar y cuando la tarea se torna compleja, se deben organizar grupos de trabajo comunicados que impartan instrucciones claras y concretas, luego de realizado un debate colectivo.

2. Objetivos:

TEMA	INDICADOR	OBJETIVO
PROPUESTA- PROGRAMACION ACORDE A LOS OBJETIVOS- SELECCIÓN DEL DESTINATARIO- ARTICULACION DE LA CAPACITACION	Conveniencia pedagógica y funcional Conveniencia temporal Aceptación por parte de los destinatarios Involucramiento de todos los sectores posibles	Capacitación en y para el servicio
EVENUTO DE CAPACITACION	Nivel de asistencia y participación	Máximo nivel de asistentes y de participantes activos
EVALUACION DE LA CAPACITACION	Evaluación temática in situ Evaluación de la conveniencia de la modalidad seleccionada Evaluación en términos de gestión- aplicación y mejora de conocimientos-	Implementación de cambios
SATISFACCIÓN DE DESTINATARIOS	Resultado de la encuesta de satisfacción (usuarios internos). Generación de nuevas	Mejora del servicio judicial



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

	propuestas	
--	------------	--

3. Manejo Administrativo de las propuestas de capacitación:

3.1 Presentación de Propuestas:

Acorde al mapa de procesos y al flujograma que en gráficos se acompaña como integrativo del presente instructivo, recibida una propuesta de capacitación, sea que la misma provenga del relevamiento que se ha de hacer anualmente en cada oficina judicial, por disposición del Superior Tribunal de Justicia o por los propios usuarios internos (Magistrados, Funcionarios, Agentes y/o Jefes de Dependencias), lo que debe realizarse es su ingreso en el sistema informático que sirve de base de datos, seguimiento y estadísticas del Centro, actividad que por la Acordada Reglamentaria le es exigida al Secretario Administrativo.

En tal oportunidad puede suceder que la propuesta no esté contenida dentro de los objetivos generales ni específicos del Centro, y que por ello no se vislumbre la importancia y trascendencia de acceder a tal pedido. En ese caso, se dictará una providencia y/o resolución haciéndose saber de esto al presentante y archivarán las actuaciones. En caso de que existan dudas en cuanto a la participación, nivel de colaboración de esta institución o cuando surja la necesidad de requerir instrucciones o fondos especiales para el evento, se girarán las actuaciones al STJ a fin de que el Alto Cuerpo se expida al respecto.

3.2 Evaluación de los objetivos y contenidos de la Capacitación conforme Protocolo Reglamentario:

Ingresada la propuesta de capacitación, ha de hacerse el confronto con los arts. 1, 2, y 3 de la Acordada Reglamentaria N° 66/ 2.010 a los fines de evaluar si la misma se adecúa a los objetivos generales, específicos y a las acciones que son de competencia del Centro. Este procedimiento también debe completarse con el análisis de la Planificación Estratégica formulada para el período de que se trata, ya que ha de privilegiarse su



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

cumplimiento, en principio, salvo que razones operativas o de necesidad impongan alterar el rumbo que se impusiera para ese período calendario.

Los objetivos son:

OBJETIVOS GENERALES:

El Objetivo general del Centro es la capacitación y formación permanente y continua de todos los agentes del Poder Judicial de la Provincia de Misiones, a partir de sus propias experiencias, y con especial acento en los conocimientos, manejo de técnicas y habilidades requeridos para el ejercicio de la función judicial en sus diversas áreas. Está orientado tanto al fortalecimiento de la institución como a procurar la excelencia en la prestación del servicio judicial.- Será el encargado directo de dar ejecución a las políticas que en materia de capacitación judicial establezca el Superior Tribunal de Justicia. Estará integrado por todos los Magistrados y Funcionarios, y sus actividades deberán comprender y estarán dirigidas a la totalidad de los agentes referidos-

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Son objetivos específicos del Centro los siguientes: 1) Crear una conciencia colectiva entre Magistrados y Funcionarios de la necesidad de recrear los conocimientos y actitudes funcionales, 2) Mejorar la actitud laboral partiendo de la premisa de pertenecer a un Poder del Estado que tiene como principal objetivo prestar un adecuado servicio a la comunidad; 3) Acrecentar las habilidades que permitan un ejercicio efectivo de los conocimientos, optimizados por las actitudes adecuadas; 4) Actualizar los conocimientos en distintas materias y especialidades, con especial atención en la temática vinculada a la informática, administración eficiente, recursos humanos, personal y gestión judicial, asumiendo un rol activo para conseguirlo y transmitirlo con espíritu de solidaridad; 5) Formular cursos destinados a incentivar el manejo de técnicas de resolución alternativa de conflictos, como la mediación y la conciliación entre otras, que faciliten la rápida solución de las cuestiones litigiosas 6) Promover e Implementar la capacitación de jueces y demás integrantes del Poder Judicial; 7) Formular



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

encuestas, diagnósticos y otras actividades tendientes a la detección de falencias y/o necesidades actuales de la administración de justicia; 8) Realizar trabajos de investigación continua que faciliten y contribuyan a la preparación y desarrollo de programas de formación y / o perfeccionamiento de la administración de justicia; 9) Promover el constante mejoramiento de la prestación del servicio de justicia y cooperar con cualquier iniciativa tendiente a obtenerla; 10) Desarrollar cursos de capacitación para los agentes judiciales no letrados que lo requieran 11) Lograr un fluido intercambio con otros Institutos, centros y/ o escuelas judiciales 12) Establecer un sistema de capacitación a capacitadores dentro de las técnicas pedagógicas que permitan la formación de cuadros permanentes en el Centro. 13) Preparar los materiales necesarios para el desarrollo de Seminarios y actividades educativas para apoyar el cumplimiento de los objetivos precedentes. 14) Realizar actividades de extensión hacia la comunidad que permita a los ciudadanos conocer los mecanismos de acceso a justicia en aras al reconocimiento y salvaguarda de sus derechos.

Las acciones que son de resorte del Centro son:

ACCIONES PRINCIPALES:

Para cumplir con los objetivos generales y específicos el Centro podrá realizar las siguientes acciones: 1) Asociarse y / o mantener contacto e intercambio permanente con otros centros de capacitación o escuelas de Magistrados y Funcionarios tanto Nacionales como Internacionales; 2) Proveer la formación de capacitadores entre los integrantes del Centro y / o ajenos a él, para el desarrollo de seminarios, talleres y / o cursos proyectados; 3) Organizar actividades e implementar programas especiales para la formación continua de sus integrantes como asimismo de los demás operadores del servicio judicial; 4) Realizar encuestas, diagnósticos y otras actividades que detecten las necesidades de la administración de justicia y proponer las medidas tendientes a satisfacer las mismas ; 5) Realizar y fomentar tareas de investigación, e integrar comisiones de estudio y trabajo; 6) Confeccionar programas y realizar acciones que incentiven y propaguen



Centro de Capacitación y Gestión Judicial “Dr. Mario Dei Castelli”

la participación en las actividades de capacitación judicial; 7) Proponer y proyectar las modificaciones o adecuaciones necesarias para la mejor administración de justicia al Superior Tribunal de Justicia.

PROTOCOLO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

El **Protocolo** constituye una construcción metodológica que aporta algunos criterios para enmarcar los procesos de selección y jerarquización de programas de formación, actualización y perfeccionamiento en el Centro de Capacitación Judicial.

A modo de Documento Preliminar se ha elaborado el siguiente Protocolo para orientar la presentación de programas en los diversos fueros focalizando, en esta instancia, el diseño de contenidos, espacios de trabajos en la capacitación y perfiles de los capacitadores.

EN LO REFERENTE AL CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS:

El tema eje para cada programa:

- Refleja una problemática jurídica actual y/o un enfoque innovador.
- Actualiza o profundiza diversas líneas de pensamiento doctrinario o procesal.
- Estimula la reflexión sobre la praxis jurídica y/o judicial.
- Promueve la aplicación o transferencia para la resolución de situaciones jurídicas concretas.
- Refuerza la vinculación con los requerimientos funcionales a nivel de las decisiones judiciales de cada puesto de trabajo.
- Potencia el tratamiento de temas conexos y la interrelación multi, inter y transdisciplinaria.
- **Facilita herramientas metodológicas para optimizar la gestión judicial.**
- Permite integrar marcos teóricos – conceptuales de las diversas ramas de las ciencias jurídicas.



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

- Se apoya en la experiencia y consolida conocimientos.
- Incentiva la generación de cuestionamientos reflexivos que trascienden el ámbito de lo estrictamente jurídico.
- Si la propuesta ya ha sido efectuada se tendrán en cuenta los resultados de las encuestas de opinión sobre el Programa (contenidos, metodología, perfil del capacitador) que el auditorio oportunamente hubiera realizado.

EN LO REFERENTE A LA METODOLOGÍA PROPUESTA PARA LOS PROGRAMAS EN CADA FUERO:

Los espacios de trabajo participativo propuestos a través de los programas de capacitación de cada fuero, deberán integrar:

- **Ciclos** que integren en varios encuentros con unidad de tratamiento secuenciado de temáticas jurídicas afines.
- **Espacios de información**, donde se desarrollarán los marcos teóricos que integran los diversos temas a abordar en la capacitación.
- **Espacios de recuperación de experiencias personales y profesionales**, donde podrán relatar las experiencias en la práctica jurídica y al mismo tiempo reflexionar sobre ellas.
- **Espacios de intercambio y discusión** tendientes a analizar, discutir e intercambiar experiencias y opiniones sobre los distintos temas abordados en la capacitación.
- **Espacios de exploración**, en los que se relevarán datos o se buscará constatar las hipótesis que se planteen en los diversos temas.
- **Espacios de síntesis o integración**, para elaborar las conclusiones a las que se puede arribar, de modo individual o grupal.
- **Espacio de evaluación** para verificar la internalización comprensiva de las temáticas analizadas en la capacitación.

EN LO REFERENTE A LOS PERFILES DE LOS CAPACITADORES:



Centro de Capacitación y Gestión Judicial “Dr. Mario Dei Castelli”

Se considerarán en los capacitadores propuestos para los diversos programas, los siguientes aspectos:

- Experiencia profesional en capacitación judicial
- Antecedentes en docencia superior universitaria (de grado y postgrado).
- Acreditación de procesos personales de actualización y formación continua en el ámbito de las Ciencias Jurídicas y/o disciplinas afines.
- Coherencia entre sus propios principios, su lugar en la organización y su rol de capacitador.
- Disposición para comunicar, tanto aspectos de contenido, cuanto aspectos relacionales.
- Lenguaje apropiado al nivel de los destinatarios de la capacitación
- Acreditar conocimiento actualizado y dominio instrumental riguroso y en profundidad de la temática para lo que se lo propone.
- Acreditar conocimientos en el uso de estrategias y recursos metodológicos y de evaluación en la enseñanza a nivel superior.
- Competencias profesionales docentes para interpretar, ejemplificar, justificar, contextualizar, aplicar y transferir los contenidos seleccionados.
- Seleccionar material bibliográfico y documental actualizado y pertinente.
- Disposición para el trabajo en equipo, actitud de apertura y respeto por los destinatarios en la capacitación.
- Coherencia entre su pensar – decir – hacer.
- Conciencia de su doble rol, capacita para transformar situaciones en las que tiene que intervenir.
- Conocimiento de los aspectos organizacionales y culturales del Poder Judicial.



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

Una vez realizado este proceso, el que queda a cargo del Director Ejecutivo, y en su ausencia del Director Coordinador, se procederá a dar curso a la solicitud, si así correspondiere, mediante la resolución correspondiente.

3.3 Aprobación de la capacitación:

La aprobación de la capacitación se materializará mediante una Resolución Administrativa, cuyo proyecto se encomienda al Secretario y debe ser suscripta por el Director Ejecutivo.

Formalmente ha de utilizarse la plantilla Word que en el Anexo se acompaña, y debe ser Protocolizada, por orden de fecha y numerada para su correcta identificación.

La misma contendrá:

- a) La Designación de la capacitación de que se trata.
- b) La modalidad en que la misma va a dictarse acorde a la propuesta, al número de participantes, y a los objetivos a lograrse
- c) La extensión en el tiempo tanto del evento inicial, como si hubiera eventos posteriores. (Ej: Parte I, II,etc). Del mismo modo si se va a replicar en otras localidades.
- d) El lugar y fecha de realización del evento.
- e) La indicación clara y precisa de las áreas u oficinas judiciales a las que va dirigida, o los Magistrados/ Funcionarios /Agentes que pueden concurrir a la misma.
- f) La conformación de equipos de trabajo, los que se integrarán con aquellos Magistrados, Funcionarios y/ o Agentes que estén dispuestos a colaborar en la capacitación, como asimismo con los que se consideren más idóneos en conocimientos, aptitudes pedagógicas o experiencias para transmitirlos a sus pares.
- g) La designación de un Coordinador del Centro para organizar la actividad. Se tratará de respetar la asignación de al menos un evento para cada uno en el Fuero y Circunscripción en que se desempeña.



Centro de Capacitación y Gestión Judicial “Dr. Mario Dei Castelli”

- h) La articulación con otros sectores del Poder Judicial que puedan verse involucrados en la temática, a fin de brindar siempre un abordaje interdisciplinario a las actividades de capacitación.
- i) La asignación de los fondos necesarios para cada evento, con determinación del responsable de la rendición de los mismos.
- j) El sistema o modalidad de las inscripciones a los cursos.

3.4 Procedimiento de notificaciones. Publicación y difusión.

En este punto es de vital importancia que todos los agentes que trabajan en el Centro tomen conciencia de la importancia del presente proceso, el que se dispara a partir de la suscripción de la aprobación de la capacitación.

En efecto, la finalidad de esta institución es brindar a los usuarios la posibilidad de acceder a cursos, talleres, Jornadas, etc., para lo cual deben estar “enterados” no solo de la existencia de las mismas sino de datos de referencia que posibiliten su inscripción de la manera más rápida y sencilla posible, como asimismo que puedan acceder a información tal como quien va a dar la capacitación, cuando, donde, cual es el temario propuesto, quienes van a participar de la misma, etc.

Por eso, a fin de cumplir esta etapa, es menester en primer lugar proceder a la comunicación directa con quien solicitara la propuesta, manifestándole que ha sido aprobada y en qué términos. Para este supuesto, conviene notificarlo personalmente y entregarle una copia de la resolución.

En cuanto a los sistemas notificadorios dirigidos a los participantes, no debemos constreñirnos a los mecanismos del proceso judicial, por cuanto aquí no se trata de plazos perentorios ni de posibilidad de planteo de recursos, sino solamente de notificación fehaciente al destinatario de la información.

Esto quiere decir que puede hacerse por notificación personal, correo electrónico, por teléfono, mediante la publicación en el sitio web, con



Centro de Capacitación y Gestión Judicial “Dr. Mario Dei Castelli”

circulares o invitaciones a los participantes. Lo importante es evaluar en cada caso que llegue a real conocimiento del sector al que va dirigida la capacitación.

También debe comunicarse a los miembros del Consejo de Coordinadores las actividades aprobadas, del mismo modo que se indicara anteriormente., al menos mediante un correo mensual con el cronograma de actividades.

3.5 Contacto con el Coordinador

El agente del centro a quien se le encomienda el expediente que tramita la capacitación, tendrá como tarea iniciar establecer contacto personal, vía correo electrónico y telefónico con el Coordinador designado, poniéndose a disposición del mismo para lo que pueda necesitar. Considérese que todos los Coordinadores son Magistrados y Funcionarios en ejercicio, por lo cual su disponibilidad de tiempo está acotada y requerirá de la asistencia del personal del Centro.

Se le recomendará que realice una reunión previa con su equipo de trabajo para establecer con claridad las pautas de trabajo a seguir, fijándose en lo posible un organigrama de tareas, y una planificación por fechas.

Se le hará saber que se pondrá a su disposición el recurso humano y técnico de soporte, pero quien ha de guiar y organizar la actividad es él, con la colaboración del Centro.

El agente transmitirá al Secretario todo lo requerido por el Coordinador para llevar adelante el evento.

A partir de allí, el agente encargado se mantendrá en contacto permanente, siguiendo las directivas que le dé el Coordinador tanto en lo relativo a la organización del evento, como a la preparación de los materiales del disertante y de los participantes.

El encargado de revisar y corregir el material será siempre el Coordinador designado, pudiendo el agente colaborar en la elaboración de Power Points u otro recurso tecnológico que se solicite.



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

Queda a exclusivo cargo del agente el control y seguimiento de todos los pasos necesarios para la realización satisfactoria de la actividad.

3.6 Invitaciones:

Dependiendo de la naturaleza de la actividad de que se trate, se procederá a cursar las invitaciones de rigor a los destinatarios de la capacitación. Para el caso en que esté dispuesto que se haga por escrito, se respetará la formalidad que exige el reglamento del Poder Judicial y las leyes en la materia. Cuando las mismas se dirijan a Ministros del STJ, al Procurador, a Magistrados y Funcionarios. Se extenderán en sobre cerrado solo aquellas que se dirijan a los dos primeros, bastando con la invitación formal para los demás.

También idéntica invitación se cursará a los correos electrónicos institucionales o particulares de quienes lo hayan dejado agendado para contactarse con el Centro.

Cuando dicha invitación involucre a todos los agentes de una misma oficina, se dirigirá al Jefe de la Dependencia, solicitando se la haga extensiva a sus Agentes.

En el caso de que así esté ordenado en la Resolución que aprueba la capacitación, se invitará a otras personas que no pertenezcan al Poder Judicial, supuesto en el cual siempre se comunicará por escrito, solicitándose la respectiva confirmación de asistencia.

3.7 Inscripciones a los eventos del Centro:

Se tenderá a realizar todas las inscripciones a través del sitio web del Centro, para ello se realizará en cada evento una breve explicación de la metodología empleada, a fin de lograr que los usuarios se acostumbren a ello.

Para tales fines se habilitará en el sitio un lugar destacado con el nombre del Curso y la información y un registro de inscripciones, que contenga el nombre de la persona, el cargo, la dependencia a la que



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

pertenece, su correo electrónico y su teléfono de contacto. Esto también contribuirá a formar una base de datos de usuarios del Centro.

Indefectiblemente las inscripciones cerrarán 24 horas antes del evento programado. Si la persona no se inscribió y quiere asistir, quedará sujeto a la disponibilidad de espacio, de material, y no podrá obtener el certificado (en caso de extenderse en esa ocasión)

También podrán realizarse inscripciones por teléfono o personalmente el día del Curso, lo que tenderá a dejarse sin efecto como procedimiento en el futuro, dada la falta de previsibilidad que produce para esta institución, no saber con cuántos participantes se va a contar.

3.9 Preparación del material

En la mayoría de las actividades programadas se presentarán materiales para entregar a los asistentes, los cuales en la medida de lo posible, lo serán en soporte digital (CD/ Pendrive). También quedarán publicados en el sitio del Centro, y pasarán a integrar la Biblioteca Virtual, una vez concluido el año calendario.

En el concepto de material queda comprendido tanto lo que aporten los disertantes o capacitadores para ser entregado, como aquellas diapositivas del PPT que sean usadas para exponer, en este último caso solo si está de acuerdo su autor.

Acompañarán al material una carpeta con el logo del Centro, hojas en blanco para tomar apuntes y birome. Si el Curso se extiende por más de una Jornada, solo será entregado al comenzar la misma la carpeta y la birome, pudiendo entregarse más hojas de apuntes y el material para esa Jornada.

3.10 Proceso de relevamiento y controles previo al evento

El día previo a realizarse la capacitación, se realizará un chequeo exhaustivo tanto de los procedimientos seguidos, para evitar inconvenientes, como asimismo de los recursos técnicos de audio, sonido e informáticos.



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

Si para el evento está programado pasar videos, o PPT, se revisarán y cargarán los mismos en soporte magnético (Pendrive) y en la Notebook asignada para esa ocasión.

Se hará un ejercicio de coordinación de tareas y asignación de funciones y roles a todo el personal del Centro y/o el que se convoque al efecto, teniéndose en especial consideración la modalidad de la capacitación para el armado del salón y del equipamiento. Esta tarea se llevará a cabo con el programa en mano, el que se hará entrega a cada uno para el mejor manejo y respeto de los tiempos.

3.11 Recepción del evento de capacitación

En la Jornada en que se va a llevar a cabo la capacitación, si fuera en horario vespertino la totalidad del personal tiene que hacerse presente al menos una hora antes del mismo.

El Agente asignado a las inscripciones y/ o a la asistencia, instalará la planilla según la Plantilla Excel que se agrega en el anexo, en la notebook que se disponga para esos fines, en la que constará nombre, cargo, dependencia en la que se desempeña, correo electrónico y número de teléfono de contacto.

Al terminar el evento, se encargará de guardarla en la carpeta digital perteneciente a esa capacitación y en la base de datos de usuarios del Centro.

El Agente asignado a realizar el soporte técnico de audio, sonido, iluminación e informática, también hará la apoyatura en materia de locución, es decir abrir o cerrar el evento si fuere necesario, invitar a pasar a un break, solicitar silencio, informar que en el salón se cuenta con internet y brindar la clave, etc.

El Agente asignado a la recepción de los participantes los irá ubicando en el lugar del salón más conveniente, acorde al tipo de capacitación y a las órdenes recibidas y les hará entrega del material. Le informará acerca de los lugares de los sanitarios, y la disponibilidad de



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

bebidas frías o calientes para el evento.(mate, café, té, agua mineral, gaseosas)

El Agente asignado a la recepción de los Disertantes o capacitadores, le informará acerca del desarrollo del evento y chequeará si hace falta algo, a la vez que lo hará pasar al despacho del director Ejecutivo o de la Secretaria si desea organizar su exposición.

El Agente asignado al reintegro de gastos, en caso que así esté dispuesto, realizará un control minucioso en cada situación del Instructivo del centro, y solo si se cumplen los recaudos de rigor procederá a abonar los mismos. Nunca pagará sin comprobantes, o con recibos o facturas sin las exigencias formales, siendo falta grave del agente hacerlo.

El Agente encargado del catering, o suministro de breaks o lunches cuando así lo requiera la actividad, habiendo encargado el día anterior los insumos, deberá ajustarlo al número de participantes del evento, a efectos de evitar gastos excesivos, recordando siempre que la finalidad es la capacitación y no el refrigerio.

3.12 Procedimiento de seguimiento de la capacitación:

Una vez concluída la actividad, se enviará un correo de satisfacción a los usuarios (inmediatamente), conforme plantilla Word que se acompaña en el anexo, también un correo de chequeo de utilidad , desde el punto de vista de la aplicación a su trabajo diario (al mes) y otro correo de relevamiento de necesidades (anual).

Todos los correos tienen por finalidad efectuar procesos de evaluación de la capacitación y a la vez, servir de canal de comunicación para programar nuevas actividades sobre la base del relevamiento de necesidades.

4. Procedimiento para el manejo de Fondos asignados al Centro:

El Centro recibe y maneja fondos que le son asignados en virtud de la partida presupuestaria que le es propia dentro del presupuesto del Poder Judicial, como asimismo, comparte por su carácter de ser una dependencia



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

judicial más, los beneficios que le son asignados a esas oficinas, y uno muy especial como ser el Fondo Permanente Renovable dispuesto por el Superior Tribunal de Justicia.

Amén de ello, puede asignársele el manejo de fondos de Fondo de Justicia que se impute a eventos especiales cuya organización se solicita. En tales casos, se seguirán las mismas reglas procedimentales que con los fondos asignados al Centro, pero justificando los gastos de ese evento en particular, sin poder destinar los fondos a otra erogación. Asimismo, una vez cumplida la actividad, deben rendirse inmediatamente los fondos aclarándose para evitar confusiones que se refieren a ella.

Siempre que se proceda a efectuar una erogación o bien a reintegrar dinero, o realizar una comisión de servicios deberá tenerse en cuenta las siguientes directivas, las que serán de cumplimiento obligatorio toda vez que su inobservancia generará graves responsabilidades por parte de los Funcionarios y agentes del Centro: **1) Instructivo de requisitos para la rendición de gastos y/o reintegro de gastos de combustible y 2) Reglamento de Viáticos para el Poder Judicial.**

5. Procedimiento de Relevamiento de Necesidades:

Tal como lo indica el Reglamento del Centro, las actividades programadas de capacitación surgen mayoritariamente de un procedimiento de relevamiento y detección de necesidades de los usuarios internos del sistema; esta actividad se ha de realizar al menos una vez al año, o cuando las circunstancias específicas así lo requieran, como ser por ejemplo frente a una situación problemática emergente tal como sería la implementación de un nuevo régimen normativo.

Todo relevamiento de necesidades de capacitación tiene un objetivo concreto. cual es conocer las demandas concretas de capacitación y desarrollo de cada organización u oficina judicial con especificación vinculada a los conocimientos, habilidades y actitudes requeridos para la



Centro de Capacitación y Gestión Judicial “Dr. Mario Dei Castelli”

situación actual y para el futuro previsible; como así también fijar las prioridades en términos de temas a abordar.

El relevamiento debe ser integral, Esto comprende las necesidades de capacitación y desarrollo de todo tipo, en todas las categorías y funciones encontrando los puntos comunes entre los usuarios y sus diferencias, sectorizado por oficina o por categoría de cargos de responsabilidad, debiendo incluir tanto las necesidades *reactivas* (solución de problemas actuales): Conocimientos y habilidades operativas, técnicas y administrativas como las necesidades *proactivas* (anticipación a desafíos del sistema judicial como ser el uso de nuevas tecnologías): Actitudes, conocimientos y habilidades para el liderazgo gerencial, la motivación del personal, el trabajo en equipo y la orientación hacia la eficiencia y productividad en el desempeño laboral.

La metodología más adecuada para efectuar los relevamientos son las encuestas de los usuarios a través de cuestionarios predeterminados, las entrevistas personales, el seguimiento estadístico de la productividad de cada unidad judicial el cual nunca puede desentenderse de la metodología propia del trabajo en campo. Sin embargo no hay que confundir relevamiento de necesidades con meras demandas de los usuarios por cuanto se cae en el riesgo de volcar las actividades del Centro a un mero conformismo de los Jefes de dependencia.

Por ello, han de establecerse de antemano año a año los citados mecanismos que se van a utilizar en el procedimiento de relevamiento de necesidades, a efectos de que sean lo más representativos de la realidad posible. Esta tarea quedará a cargo del Secretario de Planificación y Gestión.

6. Evaluación de la capacitación:

Evaluar la capacitación es básico y fundamental para lograr el desarrollo del capital humano, es de esta manera como se logra tener una retroalimentación cierta y útil para la consecución de los objetivos de



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

aprendizaje que deben estar diseñados para cada persona dentro de una organización; es decir, la capacitación debe ser vista en las como una inversión y como un método para lograr el desarrollo de los agentes así como parte fundamental de su proyecto de carrera.

Es por todo esto que evaluar este proceso o etapa es vital. De esta manera podremos saber los cambios que se han realizado en una persona como consecuencia de un proceso de capacitación. Este proceso de evaluación debe ser considerado dentro de la planificación estratégica de los Recursos Humanos, a partir de la misión y visión de la institución a la que los agentes pertenecen y partiendo de esta base delimitar las actividades. Es importante que las estrategias o planes de acción sean lo suficientemente específicos para no perderse, pero también lo suficientemente flexibles como para poder hacer ajustes y modificaciones en el transcurso de la acción. Los planes de carrera y de capacitación conjuntamente deben de estar enfocados hacia la estrategia global del Poder Judicial, es decir se tiene que considerar a la capacitación como el medio idóneo para invertir en el capital humano y desarrollarlo hasta convertirlo en el elemento esencial para cumplir la función judicial.

Es importante evaluar para poder tener juicios de valor, que nos permitan retroalimentar, validar y mejorar los procesos en los que se aplique esta evaluación; la evaluación debe ser integral, es decir que tiene que abarcar la totalidad del proceso de capacitación. Esto nos permitirá identificar el cumplimiento de los objetivos, las áreas susceptibles de mejora, la eficiencia del personal, los recursos disponibles y su aplicación, análisis costo - beneficio y el desarrollo en el potencial del empleado. Estas son sólo algunas de las muchas ventajas que tiene la evaluación de la capacitación.

Ahora bien, para que este proceso de evaluación sea ordenado es necesario seguir varias etapas, a fin de que se estructure la actividad y el aprendizaje:



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

- **Organización**

Es la coordinación e integración del grupo de trabajo que va a ser evaluado y/o sujeto de capacitación. Se deben también establecer políticas y procedimientos para manejar la información de una manera eficaz y eficiente.

- **Planeamiento**

Es objeto de planeamiento todo lo que se realiza en una capacitación, tanto los objetivos, los alcances del curso, el programa, los estudios, el contenido, las técnicas de apoyo, los criterios de medición, etc. Es lógico que la evaluación no solo se planee, sino que a su vez pueda proporcionar retroinformación de la labor planeadora.

- **Ejecución**

Dentro de la misma se ven envueltos un sin número de participantes tanto directos como indirectos. Se debe llevar a cabo un análisis preliminar, una propuesta inicial de evaluación que indique la necesidad real y el beneficio que se obtendrá de la misma; posteriormente se necesita una revisión integral de la propuesta, de aquí pueden surgir varios diagnósticos de necesidades de capacitación y por consiguiente de evaluación de la capacitación, posteriormente se debe hacer una evaluación específica y presentar un opinión y recomendación que es la parte más valiosa de la evaluación, es el objetivo de la evaluación, poder emitir un reporte o informe que contenga tanto los aspectos buenos como aquellos que son susceptibles de mejora.

La evaluación debe estar dirigida a poder medir el diseño y la organización de los eventos de capacitación, la reacción de los participantes, pero por sobre todas las cosas el grado de aprendizaje vinculado con los resultados en el desempeño laboral. (aprendizaje contextualizado)

Cuando hablamos de otorgar capacitación es para lograr un desarrollo en las personas, como parte del proyecto de carrera dentro de una organización; es por esto que la parte más importante de la evaluación de la capacitación es aquella que está orientada a poder medir de alguna manera



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

los cambios que produjo en una persona un proceso de capacitación, adiestramiento o desarrollo. En otras palabras, lo más importante es evaluar el aprendizaje.

Este aprendizaje se puede manifestar en cuatro campos, cada uno tiene métodos y técnicas específicas de evaluación que a saber son:

- *Cognoscitivo*. El conocimiento que un individuo aprende y aprehende es el nivel más fácil para evaluar y medir. Se pueden realizar pruebas objetivas de conocimientos, como por ejemplo:

- Cuestionarios
- Encuestas
- Entrevistas
- Exámenes
- Análisis de Casos
- Síntesis y Análisis
- Pruebas objetivas
- Simulación de eventos
- Psicodrama
- Etc.

- *Psicomotor*. Es aquí en donde se adiestra al cuerpo a adquirir nuevas habilidades o a perfeccionar las que ya se tienen. Se pueden realizar diversas pruebas de habilidad para evaluar este aprendizaje. Básicamente todas ellas se basan en la observación para corroborar que el aprendizaje se ha dado de una manera certera y veraz.

- Simulación de eventos
- Pruebas objetivas
- Psicodrama
- Entrevistas
- Observación en el campo de acción

- *Actitudinal*. Las actitudes se pueden manifestar después de un proceso de capacitación y/o desarrollo. Son muy utilizadas en cursos o



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

programas de desarrollo para las esferas gerenciales y directivas, es decir de los responsables de las oficinas. Se pueden evaluar con escalas que las miden de una manera eficaz, asimismo es la observación directa el mejor método para recoger esta información.

- Lista de control
- Ficha anecdótica
- Escalas estimativas
- Pruebas psicométricas
- Pruebas proyectivas
- *Conductual.* Es aquí en donde se manifiestan los aprendizajes, cualesquiera que estos hayan sido. La manera más efectiva y por excelencia es la observación. De esta manera se puede comprobar el efecto que tuvo en las personas un programa de capacitación.

Es necesario que cualquier instrumento que se utilice para evaluar cuente con las tres reglas para que un instrumento o técnica sean confiables: 1) transparencia, 2) validez y 3) confiabilidad. También resulta conveniente que estén establecidos de antemano de consuno entre el capacitador y el Centro.

7. Gestión Judicial:

Constituye uno de los objetivos primordiales de este Centro vincular las actividades de capacitación a las de Gestión Judicial, lo que implica necesariamente desarrollar tales actividades apuntando a la construcción y transferencia de aprendizajes de manera colaborativa y orientada al obrar de los agentes, contextualizando su ámbito laboral de manera de obtener como resultado un cambio significativo en la prestación del servicio de justicia.

De esta manera, se introducen nuevos y diferentes conceptos en el área de la capacitación, tales como el uso de las "Tecnologías del Gerenciamiento y la Información al servicio de Administración de Justicia", "Planeamiento Estratégico", "Gestión de Calidad", "Procesos de Trabajo por



Centro de Capacitación y Gestión Judicial “Dr. Mario Dei Castelli”

Objetivos”, “Tecnologías de la Información y la Comunicaciones” y “Cambio Organizacional”.

Debe reconocerse que en los últimos tiempos los máximos responsables de la justicia en las diferentes jurisdicciones han otorgado, a aspectos como la gestión de calidad y las tecnologías de la información, participación dentro de la organización. La Corte

Suprema de Justicia misma, se encuentra liderando un proceso de cambio

en materia de gestión y de aplicación de la informática , promoviendo la necesidad del cambio y de la aplicación de herramientas propias de la organizaciones modernas, también en el Poder Judicial.

El aporte de técnicas modernas de gestión, naturales de los sistemas de calidad, engarzadas en nuestro modelo de Racional-Weberiano de gestión tradicional, pueden significar una contribución refrescante e inclusive calificar positivamente algunos indicadores, pero resultarán insuficientes si las comparamos con la magnitud de los problemas ubicados en el corazón del modelo tradicional.

Para que una unidad organizacional como la descrita esté a altura de los requerimientos del modelo judicial deben diseñarse procesos de trabajo claros, con tareas que sólo agreguen valor, formando equipos de trabajo que esté capacitado en el uso de todas las herramientas necesarias y disponga de los recursos para el logro de las metas, con soporte en sistemas de información que les permitan controlar los avatares del iter comunicacional, evitando sorpresas de último momento, y lo más importante, “el trabajo de cada integrante de la unidad funcional finaliza cuando ha cumplido el objetivo”. La necesidad de recurrir a herramientas modernas en materia de “Cambio Organizacional”, promueve la formulación de un plan en la organización, en la estructura, en el modelo de justicia.

El Planeamiento Estratégico es la expresión viviente y dinámica del propósito institucional, representativa de las políticas, motivadora en el transcurso del tiempo e inspiradora de la voluntad organizacional



Centro de Capacitación y Gestión Judicial “Dr. Mario Dei Castelli”

encaminada hacia sus fines. Mediante el mismo se comunica a la sociedad hacia dónde se dirige el Sistema de Administración de Justicia, que metas pretende alcanzar, como se piensa hacerlo y cuando; también conduce al control de gestión, a la obtención de resultados y a la observación del impacto del plan, en la organización y en su entorno. Todo se resume en proporcionar una imagen transparente, con instituciones que actúen los valores subyacentes.

Para ello ha de trabajarse con el diseño de la organización, los objetivos, los procesos de trabajo en cada área u oficina judicial y los resultados deben encontrarse “alineados con el plan”. Los procesos de trabajo son válidos si las actividades que los integran, agregan valor y coadyuvan al cumplimiento del objetivo que además deberá estar alineado con la estrategia previamente definida. De tal modo que las actividades que construyen el proceso de trabajo sólo son útiles si agregan valor, debiendo desecharse las acciones no útiles, es decir se van estableciendo parámetros de calidad para cada proceso y entonces surge la mejora proactiva, la eficacia de los procesos de capacitación aplicados en contexto.

A efectos de chequear la no desviación del camino, existen herramientas de control gestión, indicadores de resultados y procesos que deben ir alertando sobre el desplazamiento de los parámetros hacia áreas peligrosas del cuadrante operativo.

Los parámetros son los estándares del modelo de gestión y los indicadores la información que retroalimenta la toma de decisiones sobre el rumbo estratégico. Estas herramientas son el tablero de control de nuestra unidad operativa y sus valores señalan el grado de acierto o no en la orientación hacia la estrategia predefinida en cada uno de los niveles “*No se puede gestionar lo que no se puede*

medir”, “No puede medir lo que no se puede describir”

Los cambios procesales que constituyen la puesta en marcha de un nuevo modelo, y traen consigo la necesidad de cambios estructurales y operativos en todos los niveles. Se trata de transformaciones profundas del



Centro de Capacitación y Gestión Judicial “Dr. Mario Dei Castelli”

sistema, de las leyes que gobiernan sus procedimientos, las relaciones entre los operadores, de las estructuras de organismos que le dan soporte operativo y de las tecnologías en que basa su accionar. Son cambios de **REINGENIERÍA**, que quiere decir que fundamentalmente nada es igual a lo que conocíamos, es una manera totalmente diferente de lograr los fines institucionales, se trata una transformación dura, intensa, desde la base organizacional.

Si bien pueden observarse logrados esfuerzos de organismos judiciales que liderados por jueces preocupados, funcionarios y empleados comprometidos que implementan metodologías para la gestión de calidad, con muy buenos resultados, con mejoras en procesos de trabajo y atención al profesional, ello no resulta suficiente puesto que tales mejoras verán su techo si es que actualmente no lo han visto. La idea es implementar avances con alcance integral y estratégico. Por ello, la verdadera transformación está en poner en acción un diseño organizacional que permita al juez concentrar su energía en ese producto de alta complejidad que es la **“decisión de un dilema fáctico con fundamento jurídico traído a su conocimiento y consideración”**, y apartarlo de las actividades que involucran aspectos operativos: de la administración de personal, bienes y/o medios, o del gerenciamiento del caso.

La incorporación de tecnologías del management, planeamiento estratégico, control de gestión debe ser considerada como parte de las prioridades de la organización. Entre ellas especialmente :

- a) **La Gestión de Casos**: se trata de una tecnología que comprende al conjunto de actividades destinadas al monitoreo, control y progreso de casos judiciales, desde su inicio hasta la finalización, con el objetivo de lograr una justicia efectiva y rápida. Mediante el gerenciamiento del caso se realizan los objetivos de la justicia y construyen los resultados que la sociedad espera del Poder Judicial. Se edifica apoyado en procesos de trabajo, procesos que



Centro de Capacitación y Gestión Judicial “Dr. Mario Dei Castelli”

poseen sus objetivos, buscan sus resultados tienen sus recursos y se operativizan mediante equipos capaces de sostener el compromiso y cumplir con los fines propuestos. Los responsables del Gerenciamiento Judicial deben interpretar correctamente el sentido de esas herramientas, para proveer la mejor gestión de casos posible, coordinando los equipos y diseñando los procesos de trabajo de manera de asegurar el resultado de una justicia efectiva, en tiempo oportuno.

- b) **Aplicación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones:** no es imaginable administrar el caso con eficacia y eficiencia, controlar el progreso de todos y cada uno de los trámites, asegurar el acceso la justicia y a la información mediante una acción transparente, generar confianza en el ciudadano que requiere un servicio de calidad y oportuno, obrar con responsabilidad, si no se cuenta con tecnologías de la información y las comunicaciones capaces de recibir, ordenar y procesar los datos de la gestión. Estas herramientas que aportan información sinérgica y multiplicadora de la capacidad de decisión de quienes tienen a su cargo la misión de sentenciar y/o conducir la gestión con efectividad. La calidad de la gestión se construye desde los recursos humanos y materiales, es alimentada por la creatividad y la practicidad de sus soluciones y los resultados alcanzados para que el servicio sea accesible.

El desarrollo de actividades de capacitación y gestión claramente determinadas, apuntaladas en un fuerte compromiso y dinamizadas por un liderazgo participativo, ayudarán a generar la visión, los objetivos y metas, a adecuar la inversión, asignar los tiempos y otros recursos. Para ello, es necesario desplegar mecanismos de mejora continua para ser capaces de autoevaluarse a todos los niveles, controlar los resultados obtenidos y aceptar la evaluación externa, ya que buenos resultados infunden seguridad a la organización e inspiran la confianza a la comunidad en el actuar del Poder Judicial.



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN DE DOCUMENTOS

Índice de contenido

Instructivo para la Creación de Documentos del Centro.....	33
Pasos para crear un documento basado en una Plantilla en OpenOffice.....	33
Formato de Documentos.....	35
Requerimientos de Página.....	35
Ficha Página.....	35
Ficha Encabezamiento.....	36
Requerimientos de Párrafo.....	37
Ficha Sangría y espacios:.....	37
Requerimientos de Carácter.....	38
Ficha Carácter:.....	38



Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

Instructivo para la Creación de Documentos del Centro

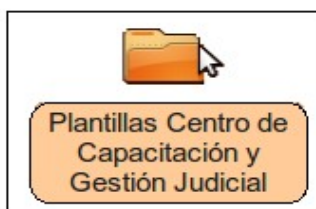
Para unificar el formato de la documentación estándar que se emite en el Centro de Capacitación y Gestión Judicial mediante la herramienta OpenOffice se utilizarán Plantillas de Documentos.

Una Plantilla es un documento que se usa como base para la creación de nuevos documentos y que contiene estilos (de Párrafo, de Página, Encabezados, etc) y contenidos específicos aprobados como predeterminados para el manejo interno de este Centro.

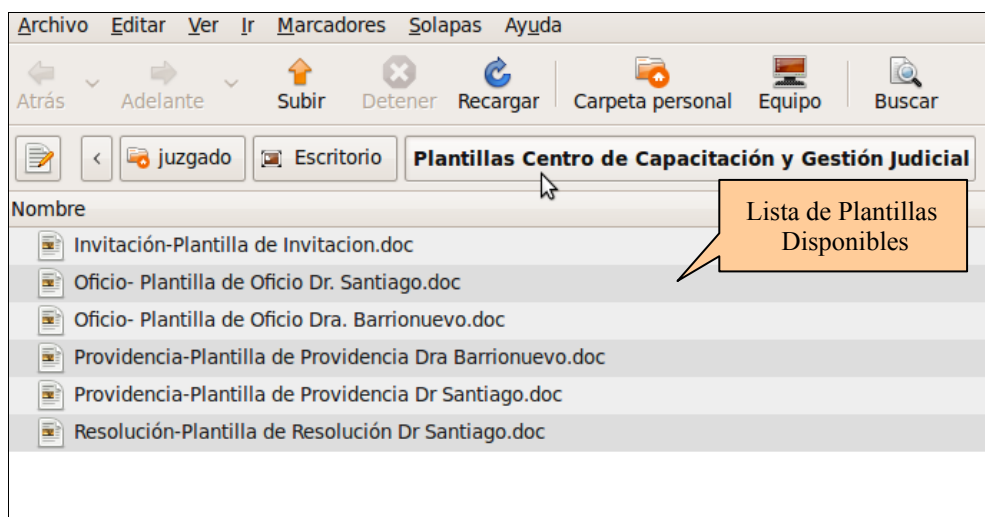
Las Plantillas se irán creando a medida que surjan la necesidad de nuevos **Tipos de Documentos** y sus formatos previamente corroborados deberán ser respetados.

Pasos para crear un documento basado en una Plantilla en OpenOffice

1. Acceder a la carpeta "Plantillas Centro de Capacitación y Gestión Judicial".



Se abrirá la siguiente pantalla:





Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

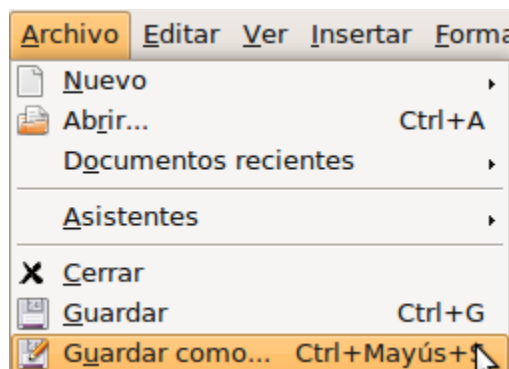
2. Abrir el archivo correspondiente a la Plantilla que se desee utilizar.
3. Realizar las modificaciones necesarias reemplazando en cada documento el texto que corresponda.

Tener en cuenta que en cada plantilla existen **textos predefinidos** que permiten al usuario visualizar donde debe reemplazar contenidos, por ejemplo los siguientes:

COMPLETAR AQUÍ

COMPLETAR CURSO, etc.

4. Una vez realizados los cambios si necesita guardar el archivo acceder a la opción **Guardar como** del menú **Archivo** a los efectos de no sobrescribir la plantilla.





Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

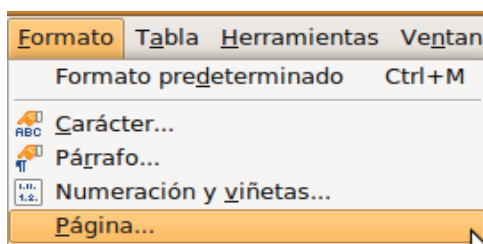
Formato de Documentos

A continuación se detallan los formatos requeridos para los Documentos del Centro.

Requerimientos de Página

Son requerimientos de página el tamaño del papel, los márgenes o el encabezamiento de un documento.

- Para configurar las características de página acceder a la opción **Página** del menú **Formato**,

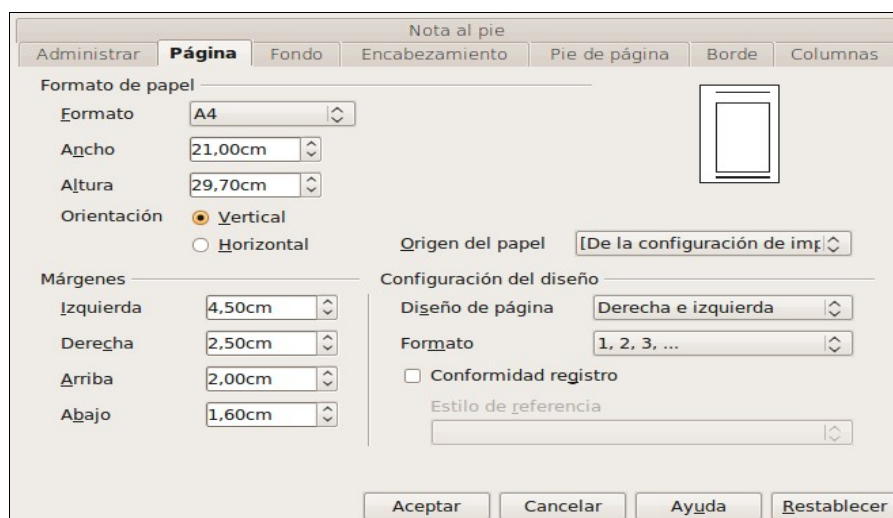


aquí se presentarán las siguientes fichas:

Ficha Página

Permite definir diseños para documentos de una página o de varias, así como los formatos de numeración y de papel.

La configuración de los Requerimientos de Página se muestra en la siguiente pantalla:





Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

Ficha Encabezamiento

Agrega un encabezamiento en el estilo de página actual. Un encabezado es un área situada en el margen superior de la página en la que se pueden insertar texto o gráficos.

La configuración de los Requerimientos de Encabezamiento se muestra en la siguiente pantalla:

Nota al pie

Administrar Página Fondo **Encabezamiento** Pie de página Borde Columnas

Encabezamiento

Activar encabezamiento

Contenido a la izquierda/derecha igual

Margen izquierdo 0,00cm

Margen derecho 0,00cm

Espacio 0,50cm

Utilizar espacio dinámico

Altura 0,10cm

Ajuste dinámico de la altura

Opciones...

Aceptar Cancelar Ayuda Restablecer

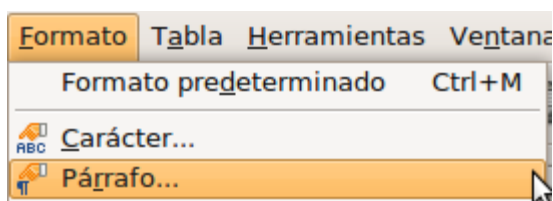


Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

Requerimientos de Párrafo

Son Requerimientos de Párrafo las sangrías, los espacios y la alineación del texto de un documento.

- Para configurar las características de Párrafo acceder a la opción **Párrafo** del menú **Formato**,



aquí se presentarán las siguientes fichas:

Ficha Sangría y espacios:

Establece la sangría y las opciones de interlineado del párrafo.

La configuración de los Requerimientos de Sangría y espacios se muestra en la siguiente pantalla:

Borde		Fondo				
Sangrías y espacios		Alineación	Flujo del texto	Numeración	Tabuladores	Iniciales
Sangría						
Antes del texto	0,00cm					
Después del texto	0,00cm					
Primera línea	5,50cm					
<input type="checkbox"/> Automático						
Espacio						
Encima del párrafo	0,00cm					
Debajo del párrafo	0,00cm					
Interlineado						
1,5 líneas	de					
Conformidad registro						
<input type="checkbox"/> Activar						
Aceptar Cancelar Ayuda Restablecer						

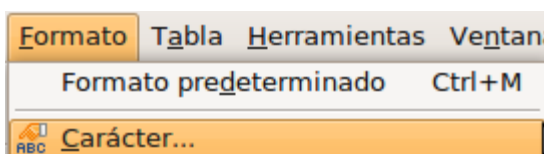


Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

Requerimientos de Carácter

Son Requerimientos de Carácter de un documento el tipo de letra y el tamaño de fuente entre otros.

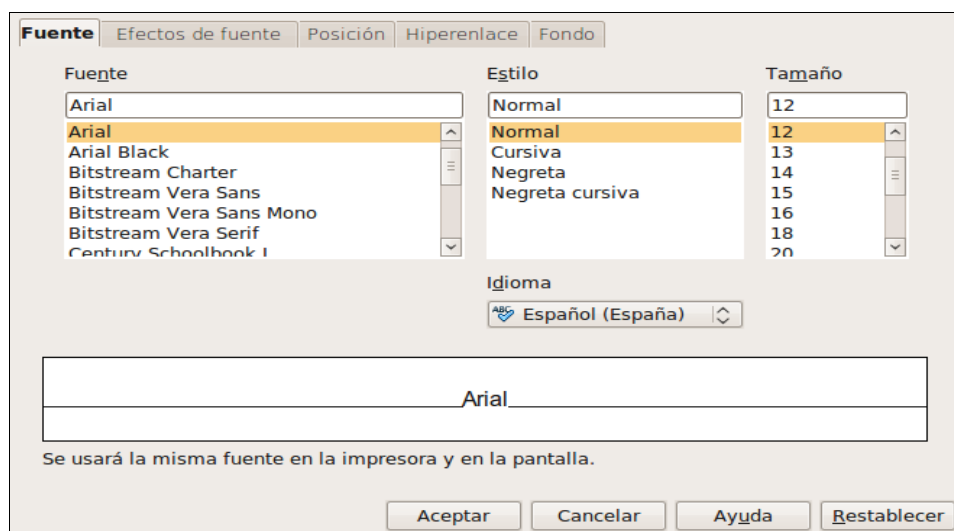
- Para configurar las características de Carácter acceder a la opción **Carácter** del menú **Formato**,



aquí se presentarán las siguientes fichas:

Ficha Carácter:

Posibilita determinar el interlineado del texto y los espacios de sangría de un documento. La configuración de los requerimientos de carácter se muestra en la siguiente pantalla:





Centro de Capacitación y Gestión Judicial "Dr. Mario Dei Castelli"

LISTADO DE PLANTILLAS

1. Oficio- Dr. Cesar Santiago- Director Ejecutivo
2. Oficio- Dra. Alejandra Barrionuevo- Secretaria Administrativa
3. Providencia- Dr. Cesar Santiago- Director Ejecutivo
4. Providencia- Dra. Alejandra Barrionuevo- Secretaria Administrativa
5. Resolución- Dr. Cesar Santiago
6. Instructivo de Caja Chica.
7. Reglamento de Viáticos.
8. Reintegro de Gastos.
9. Invitaciones.
10. Correo de Contacto inicial con Disertantes.
11. Circular.
12. Comunicado de Prensa.
13. Certificados.
14. Encuesta de Satisfacción.
15. Ficha de Seguimiento de Capacitación.
16. Rendición de Gastos.
17. Constancia de Asistencia a Cursos.