

ASPECTOS GENERALES DE LA **GESTIÓN JUDICIAL**

DIPLOMATURA UNIVERSITARIA EN SECRETARIADO JUDICIAL
Herramientas para un desempeño laboral eficiente.

Profesora María Eugenia Sierra | Facultad de Derecho UNNE | 2021

AGENDA:

1. ¿QUÉ ES LA GESTIÓN JUDICIAL?
2. ROL DEL SECRETARIO COMO JEFE DEL PERSONAL. HERRAMIENTAS DE LIDERAZGO. EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL CLIMA LABORAL.
3. GESTIÓN JUDICIAL Y DURACIÓN RAZONABLE DE LOS PROCESOS.
4. TECNOLOGÍA EN LA OFICINA JUDICIAL.
5. GESTIÓN JUDICIAL DE CALIDAD.
6. APRENDIZAJES.

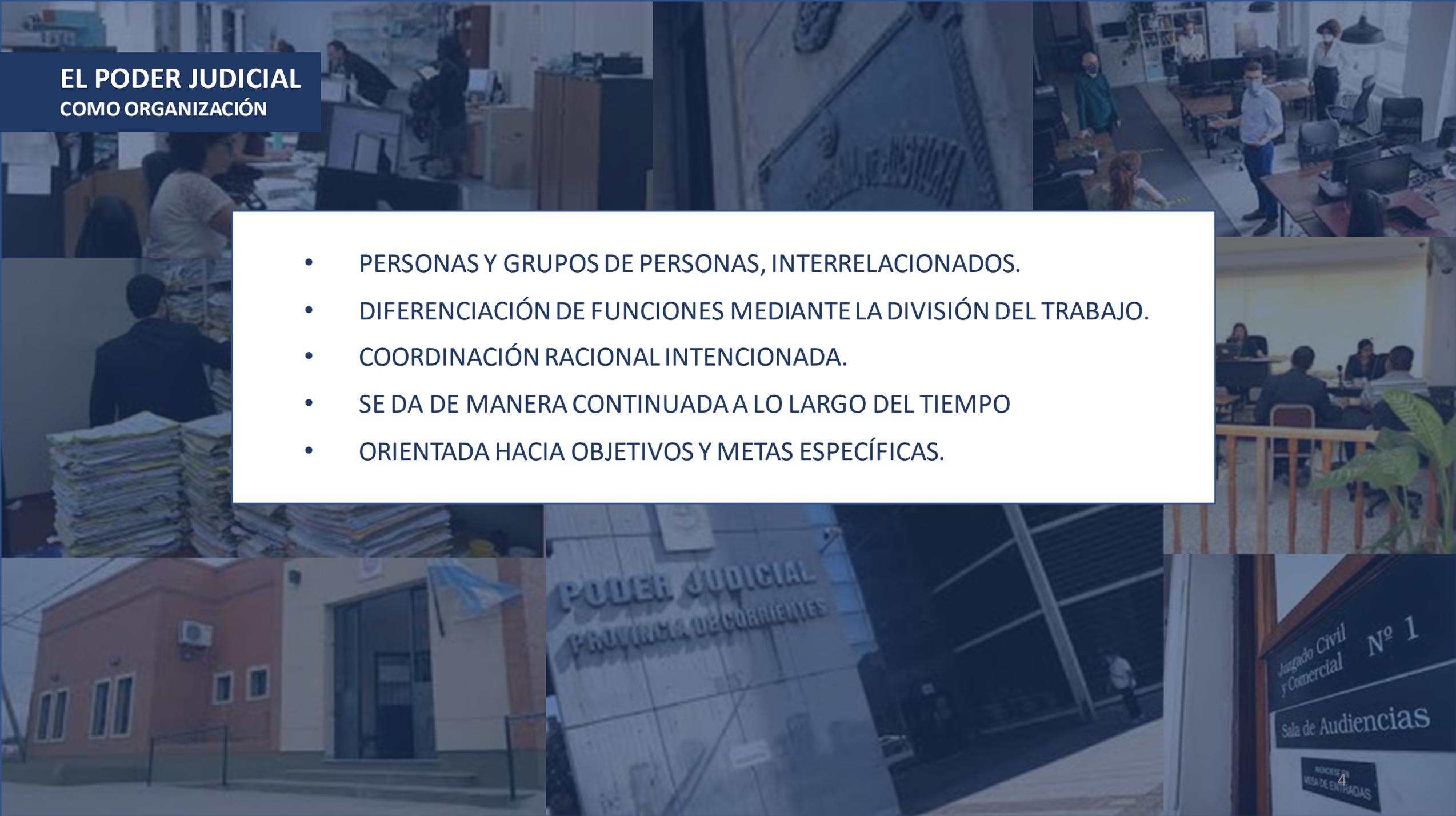
1.

¿QUÉ ES LA GESTIÓN JUDICIAL?

DEFINICIÓN > Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar los recursos del poder judicial, sirviendo de apoyo a la labor jurisdiccional, en orden a lograr la prestación, eficiente y eficaz, de un servicio enfocado al ciudadano, defendiendo y preservando la independencia de los magistrados en el cumplimiento de su función.

EL PODER JUDICIAL COMO ORGANIZACIÓN

- PERSONAS Y GRUPOS DE PERSONAS, INTERRELACIONADOS.
- DIFERENCIACIÓN DE FUNCIONES MEDIANTE LA DIVISIÓN DEL TRABAJO.
- COORDINACIÓN RACIONAL INTENCIONADA.
- SE DA DE MANERA CONTINUADA A LO LARGO DEL TIEMPO
- ORIENTADA HACIA OBJETIVOS Y METAS ESPECÍFICAS.



EL PODER JUDICIAL COMO ORGANIZACIÓN

- PERSONAS Y GRUPOS DE PERSONAS, INTERRELACIONADOS.
- DIFERENCIACIÓN DE FUNCIONES MEDIANTE LA DIVISIÓN DEL TRABAJO.
- COORDINACIÓN RACIONAL INTENCIONADA.
- SE DA DE MANERA CONTINUADA A LO LARGO DEL TIEMPO
- ORIENTADA HACIA OBJETIVOS Y METAS ESPECÍFICAS.

GESTIÓN



EL GRAN DESAFÍO

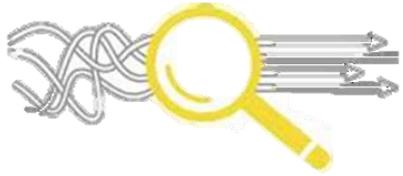
> PONER EL SISTEMA DE JUSTICIA AL SERVICIO DEL CIUDADANO

¿QUÉ SE NECESITA?

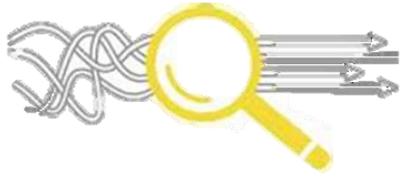
> UNA VISIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE JUSTICIA



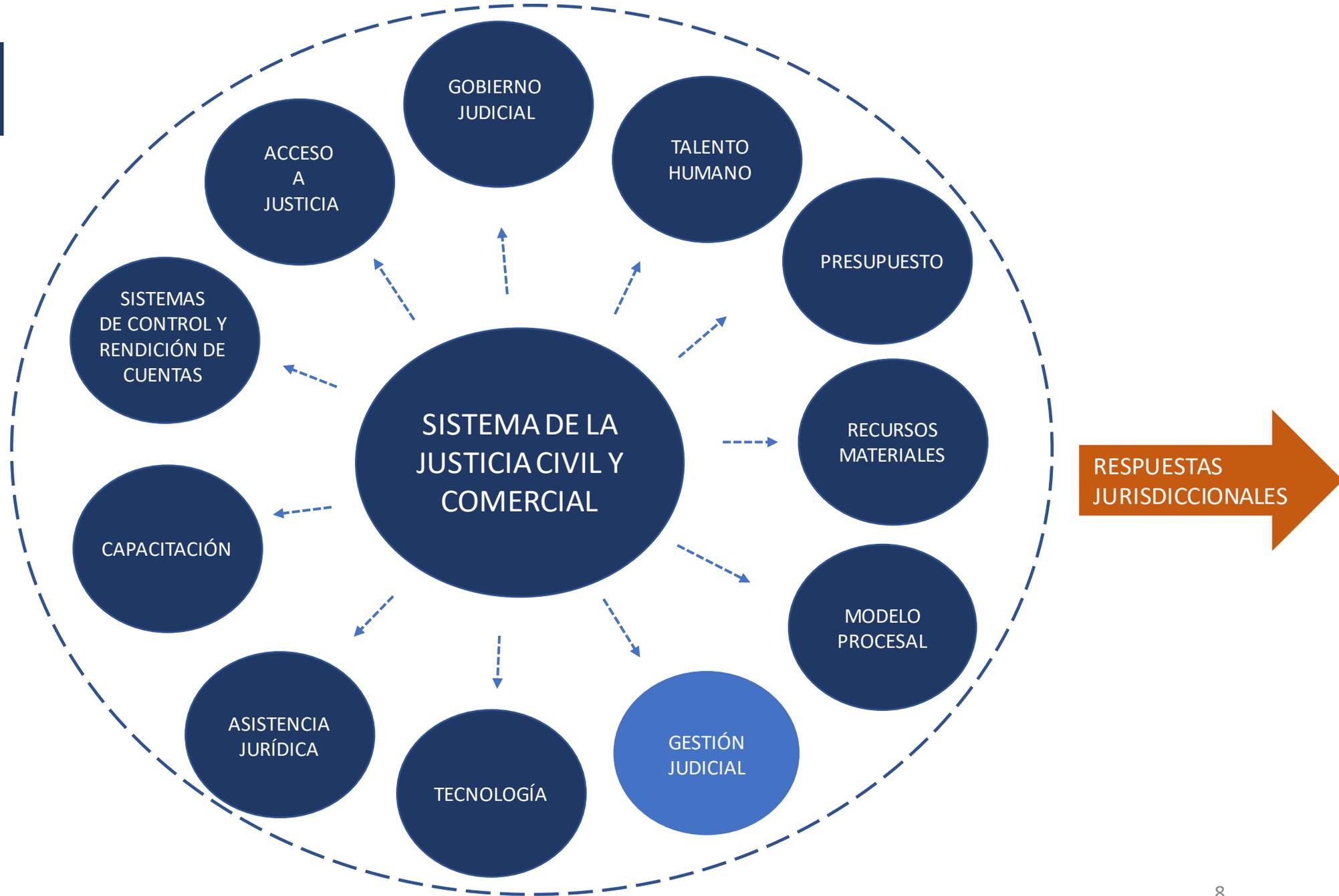
VISION INTEGRAL



ENFOQUE SISTEMICO

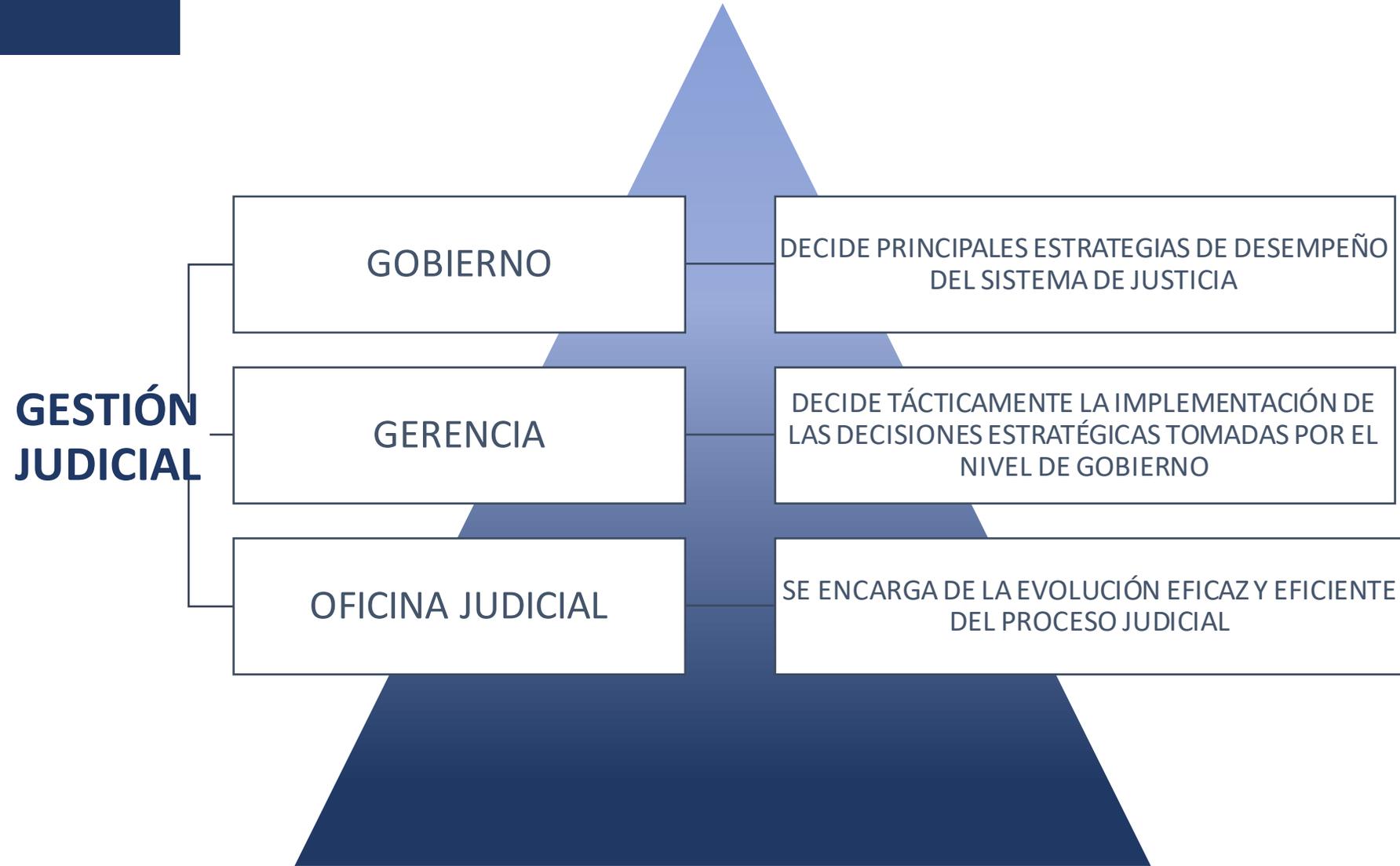


DEMANDAS DE JUSTICIA



GESTIÓN JUDICIAL

NIVELES



GESTIÓN JUDICIAL

NIVELES

GESTIÓN JUDICIAL

GOBIERNO

DECIDE PRINCIPALES ESTRATEGIAS DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE JUSTICIA

GERENCIA

DECIDE TÁCTICAMENTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS DECISIONES ESTRATÉGICAS TOMADAS POR EL NIVEL DE GOBIERNO

OFICINA JUDICIAL

SE ENCARGA DE LA EVOLUCIÓN EFICAZ Y EFICIENTE DEL PROCESO JUDICIAL



DESPACHO – UNIDAD JUDICIAL – OFICINA JUDICIAL – SECRETARÍA – DEPENDENCIA

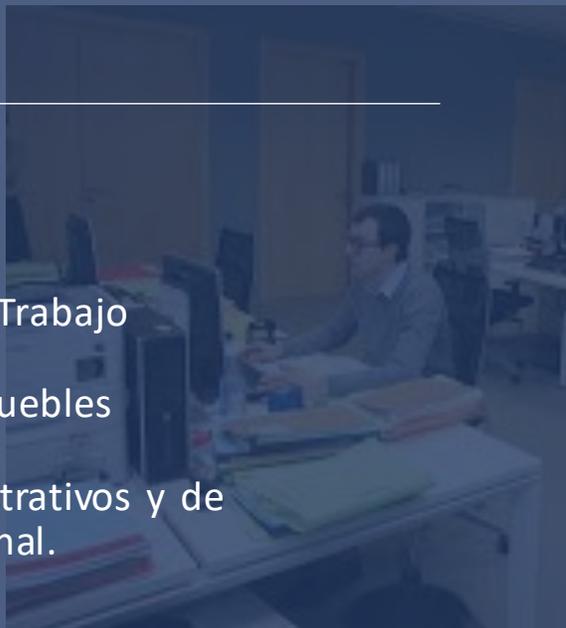
Conjunto de personas y medios materiales que, bajo el liderazgo del juez o funcionario y la coordinación del secretario, lleva a cabo las tareas que constituyen la actividad administrativa de la dependencia y, en particular, la formalización y cumplimiento eficiente y eficaz del proceso judicial.



Los medios personales están constituidos por el **JUEZ O FUNCIONARIO** y el **SECRETARIO** que tienen a su cargo la función técnica decisoria y el control, y los agentes auxiliares a cargo de la función operativa.

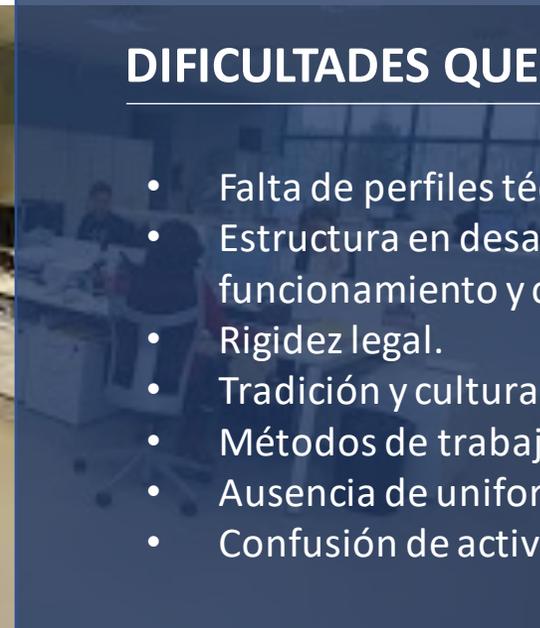
ELEMENTOS:

- Estructurales
- Funcionales
- Carga de Trabajo
- Tipo (Calidad) de Trabajo
- Perfil del puesto
- Espacio físico y muebles
- Soporte TICs
- Servicios Administrativos y de Apoyo jurisdiccional.



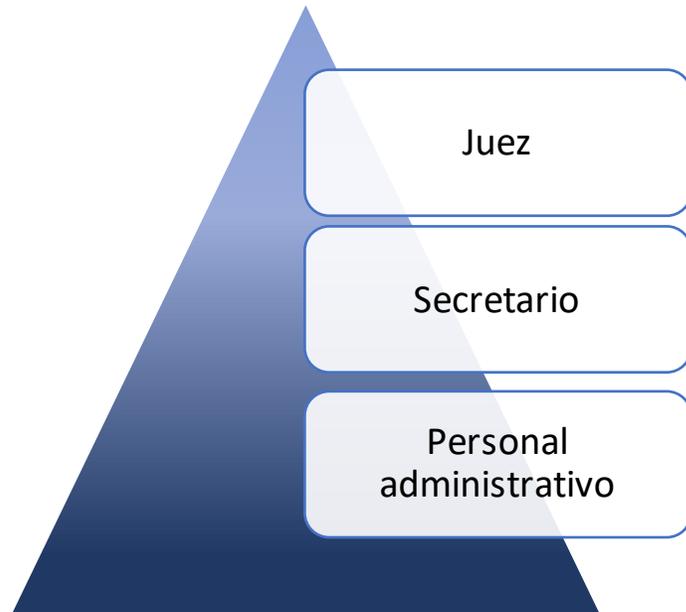
DIFICULTADES QUE PRESENTAN:

- Falta de perfiles técnicos.
- Estructura en desacuerdo con la dinámica de funcionamiento y con la carga de trabajo.
- Rigidez legal.
- Tradición y cultura organizacional.
- Métodos de trabajo.
- Ausencia de uniformidad.
- Confusión de actividades.



OFICINA JUDICIAL

MODELOS DE GESTIÓN



SISTEMA PIRAMIDAL



OFICINA JUDICIAL

MODELOS DE GESTIÓN



GESTION DE LA OFICINA JUDICIAL

CONDICIONES FUNDAMENTALES

PILARES DE LA GESTIÓN JUDICIAL



1. El Liderazgo del Juez
2. La Coordinación del Secretario
3. El Manejo de Casos
4. La Motivación
5. La Capacitación Permanente
6. El Trabajo en Equipo
7. La Participación Activa del Personal
8. La Organización de la Tarea
9. La Comunicación Interna
10. El Uso de la Tecnología
11. Los Indicadores y Estadísticas
12. Las Relaciones con los Abogados
13. La Opinión de la Gente
14. El Análisis del Funcionamiento.

Fuente C.S.J.N. "Una Nueva Gestión Judicial" Ed. La Ley. 2008

GESTION DE LA OFICINA JUDICIAL

CONDICIONES FUNDAMENTALES

1.- EL LIDERAZGO DEL JUEZ

2. LA COORDINACIÓN DEL SECRETARIO

3.- PARTICIPACIÓN ACTIVA DEL PERSONAL

4.- ENFOQUE AL CIUDADANO



PILARES DE LA GESTIÓN JUDICIAL



1. El Liderazgo del Juez
2. La Coordinación del Secretario
3. El Manejo de Casos
4. La Motivación
5. La Capacitación Permanente
6. El Trabajo en Equipo
7. La Participación Activa del Personal
8. La Organización de la Tarea
9. La Comunicación Interna
10. El Uso de la Tecnología
11. Los Indicadores y Estadísticas
12. Las Relaciones con los Abogados
13. La Opinión de la Gente
14. El Análisis del Funcionamiento.



- **QUIÉNES SON**
- **IDENTIFICAR** necesidades actuales y futuras (expectativas)
 - Buzón de sugerencias
 - Encuestas (periódicas – anónimas)
 - Formularios diseñados por el juez y el secretario
 - Aspectos: calidad de la atención, Calidad de las resoluciones, Nivel de accesibilidad del juez
- **COMPRENDER** necesidades y expectativas
 - Análisis estadístico de los resultados obtenidos
- **OBJETIVOS DE GESTIÓN** ligados a las necesidades y expectativas de los destinatarios del servicio
- **INFORMAR** las necesidades y requerimientos de los destinatarios

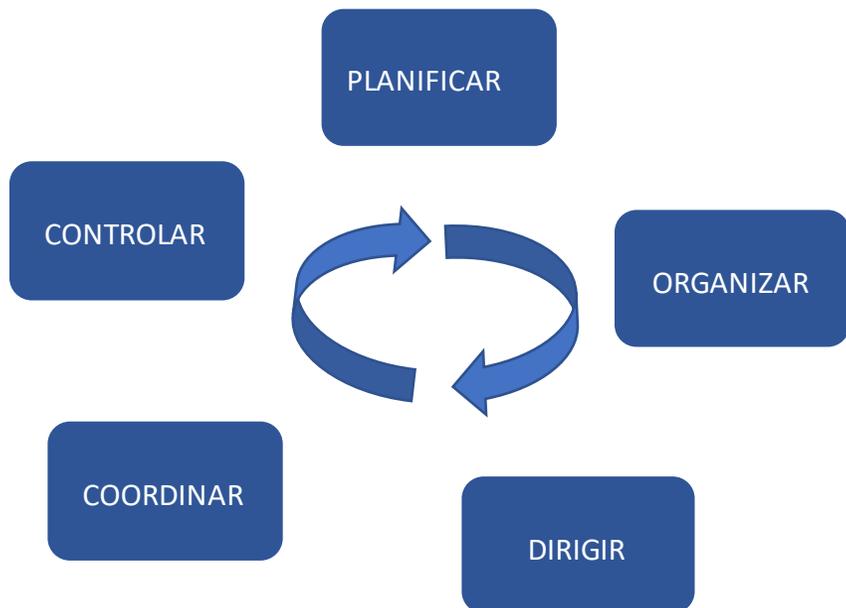
¿QUÉ QUIEREN LOS CIUDADANOS?

- Mecanismos simples, comprensibles y confiables
- Tener contacto con el Juez, poder conocerlo
- Obtener una solución a su problema
- Rápida, sin esperar mucho tiempo



GESTION DE LA OFICINA JUDICIAL

PROCESOS DE GESTIÓN



OBJETIVOS:

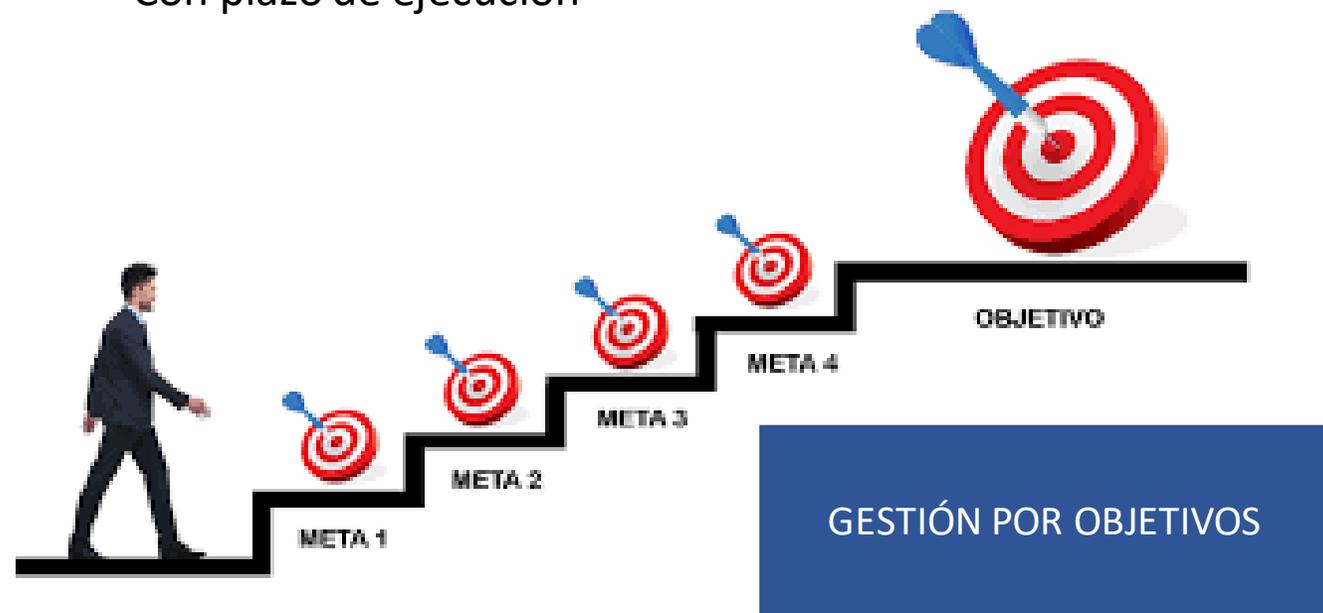
Específicos

Medibles

Factibles

Realistas

Con plazo de ejecución





UN PROCESO es un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas, que pueden interactuar entre sí, modificando los elementos de entrada en resultados.

¿CÓMO ENFOCAR A PROCESOS UN SISTEMA DE GESTIÓN?

1. Identificar los procesos
2. Describir cada uno.
3. Seguimiento y medición.
4. Mejorar los procesos.



- Flujogramas o Mapas, para identificar actos y etapas
- Identificar momentos para medir tiempos de respuesta



CICLO DE MEJORA CONTINUA O CICLO PHVA

**LA MEJORA ES UN ASPECTO VITAL PARA
ASEGURAR EL RENDIMIENTO, SER REACTIVOS
A LOS CAMBIOS EXTERNO E INTERNOS, Y
PARA DISEÑAR NUEVAS OPORTUNIDADES.**

PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS





EL MANUAL DE OPERACIONES CONTIENE TODA LA INFORMACIÓN SOBRE CÓMO FUNCIONA UNA ORGANIZACIÓN

- Contexto de la organización
- Estructura de la organización
- Procedimientos para elaborar los documentos
- Procedimientos para controlar los registros
- Procedimientos para detectar, corregir y prevenir disconformidades
- Instructivos para cada tarea
- El procedimiento de crisis
- Descripción de puestos de trabajo

¿COMO LO HACEMOS?





2.

ROL DEL SECRETARIO COMO JEFE DEL PERSONAL

HERRAMIENTAS DE LIDERAZGO
EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL CLIMA LABORAL



SECRETARÍA JUDICIAL

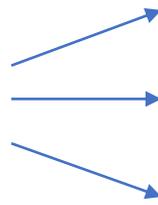
FUNCIONES

EL SECRETARIO JUDICIAL

Coordina el desarrollo de actividades que son prioritarias para la gestión judicial



FUNCIONES



Jurisdicción y proceso

Administración y proceso

Jefe del personal



ROL DEL SECRETARIO COMO JEFE DEL PERSONAL



Liderar el equipo de trabajo.

Motivar.

Gestionar con objetivos.

Fomentar un buen clima laboral

Evaluar el desempeño

Capacitar.

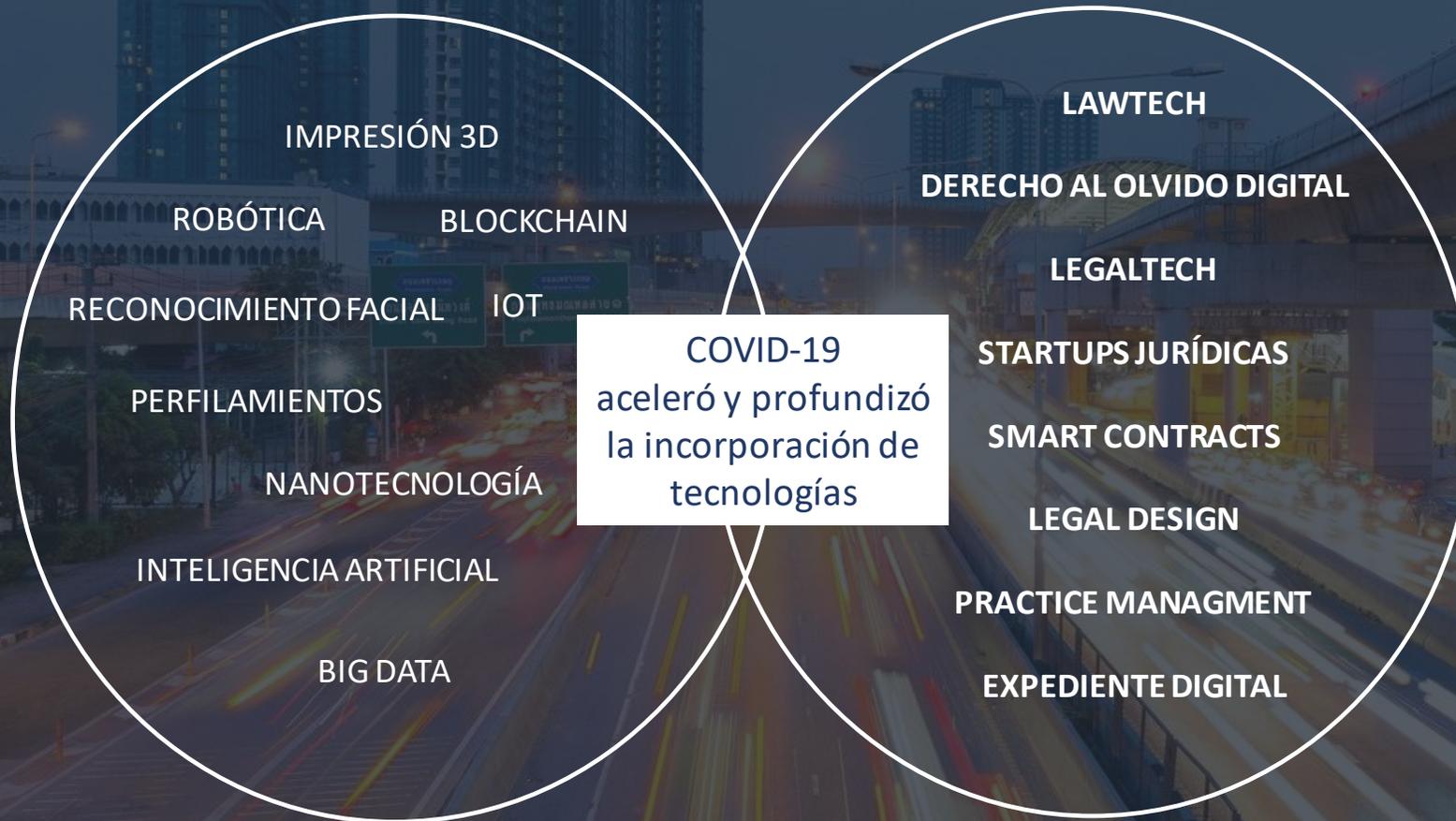
Gestionar el ausentismo.

GESTIONAR DE FORMA EFICIENTE EL CAPITAL HUMANO PARA LOGRAR UN BUEN CLIMA LABORAL

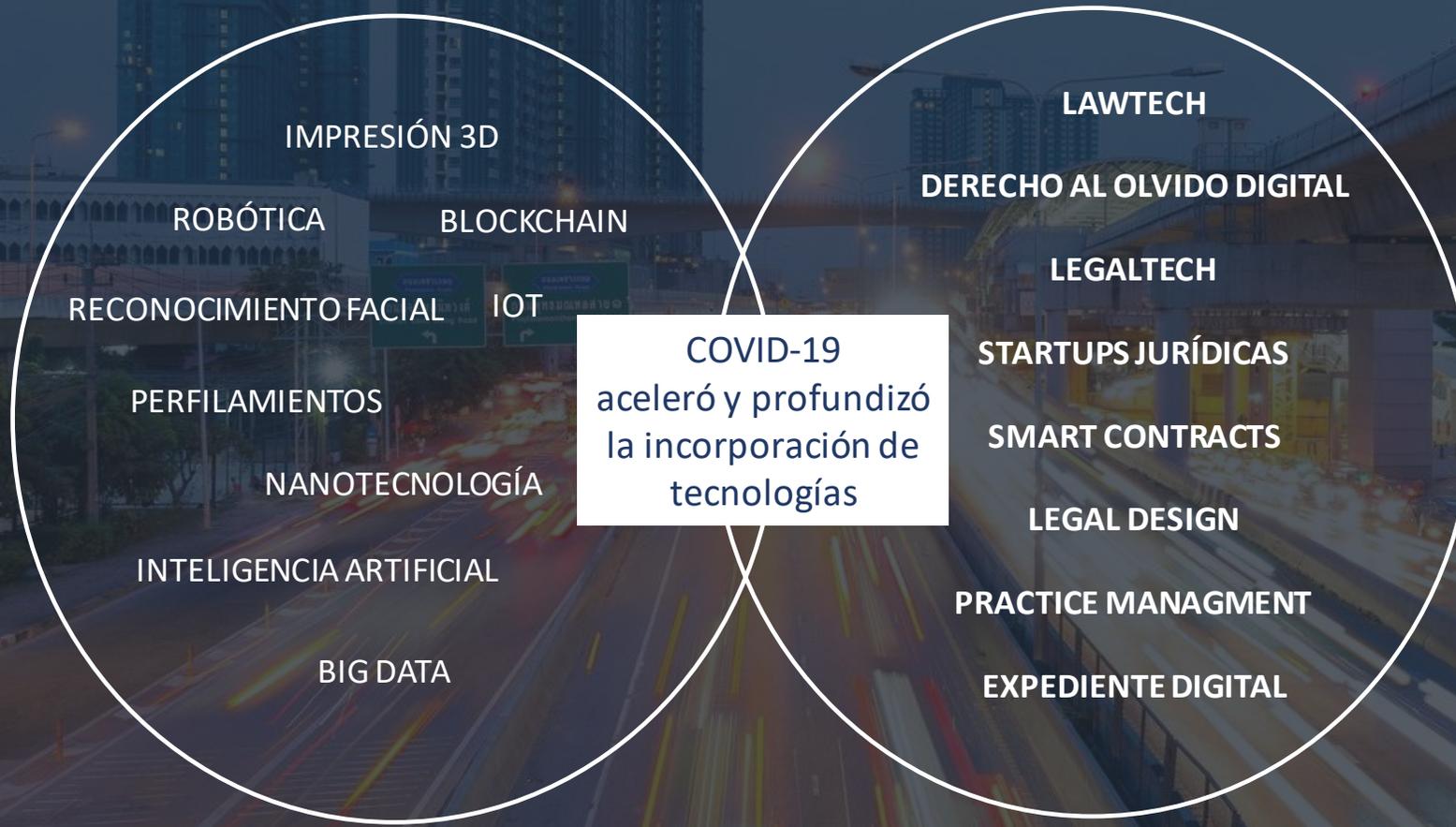


- Visión sistémica: Tener claros los objetivos para ser capaz de anticipar las necesidades que surjan a medida que se avanza en las tareas y las que se presentan según se van cumpliendo los objetivos.
- Comunicación fluida: interna y externa.
- Conocer a las personas que integran el equipo de trabajo a fondo: Cada persona cuenta con capacidades, herramientas y experiencia que le convierten en un recurso único. Cuanto mejor se conocen esas habilidades, más sencillo es asignar las tareas a quién las puede realizar mejor.
- Considerar el contexto en que vivimos: cambio acelerado y complejidad incremental

VIVIMOS EL CAMBIO CONSTANTE A UNA VELOCIDAD SIN PRECEDENTES



VIVIMOS EL CAMBIO CONSTANTE A UNA VELOCIDAD SIN PRECEDENTES



**EL LIDERAZGO
NECESITA UNA
ADAPTACIÓN A
LOS DESAFÍOS DEL
MUNDO ATUAL.**

LIDERAR EFECTIVAMENTE BAJO CONDICIONES DE CAMBIO ACELERADO Y COMPLEJIDAD INCREMENTAL

- V** VOLATILIDAD → VISION
 - I** INCERTIDUMBRE → ENTENDIMIENTO
 - C** COMPLEJIDAD → CLARIDAD
 - A** AMBIGÜEDAD → AGILIDAD
-
- B** FRAGIL → RESILIENCIA
 - A** ANCIOSO → EMPATIA - HACER QUE LAS COSAS SEAN
 - N** NO LINEAL → AGILIDAD
 - I** INCOMRENSIBLE → TRANSPARENCIA E INTUICIÓN



AGILIDAD capacidad de modificar con rapidez nuestra manera de pensar y de actuar, comunicarse a través de la organización y avanzar rápidamente para aplicar soluciones, trabajando con un “instinto hacedor”.

CREATIVIDAD

EL LIDERAZGO → COMPROMISO DE LAS PERSONAS



QUE EL PERSONAL SE INVOLUCRE Y SE COMPROMETA PARA QUE LA ORGANIZACIÓN PUEDA MEJORAR SU CAPACIDAD PARA CREAR Y OFRECER VALOR.

- Importancia de su contribución individual
- Colaboración
- Discusión abierta.
- Compartir conocimientos y experiencias
- Capacitar a las personas para mejorar su desempeño
- Fomentar la auto-evaluación del desempeño frente a los objetivos personales
- Llevar a cabo encuestas para evaluar la satisfacción de las personas con su trabajo, comunicar los resultados, y tomar las acciones apropiadas
- Objetivos sobre Horarios
- Compromiso – responsabilidad – empatía – creatividad
- **MOTIVAR**

CONJUNTO DE ACTITUDES QUE ACTIVA, DIRIGE Y MANTIENE LA CONDUCTA DE LAS PERSONAS HACIA UNA META

Influye directamente sobre el rendimiento de las personas.

Varía de persona a persona porque tiene que ver con la experiencia de vida, las ideas, sentimientos y emociones.

LA MOTIVACIÓN

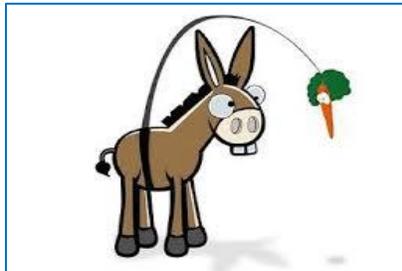


- Reconocimiento de los logros (requiere de tiempo).
- Metas claras y viables.
- Incentivos (a nivel económico o a modo de concesión de tiempo libre).
- Dar el ejemplo (todos se esfuerzan al sentirse acompañados).
- Confiar en las personas del equipo de trabajo. Delegación responsable.
- Dialogar (individualmente o en grupo, periodicidad)

MOTIVACIÓN 1.0



MOTIVACIÓN 2.0



MOTIVACIÓN 3.0



DANIEL H. PINK – MOTIVACIÓN 3.0

EL DESEO DE HACER COSAS PORQUE NOS IMPORTAN.

Se trata de motivar al colaborador a partir de tres elementos que lo motivarán a partir de su propio crecimiento:

1. **AUTONOMÍA:** libertad para tomar decisiones, para desarrollar sus propuestas, para añadir valor a la toma de decisiones. Quienes aplican esta teoría, permiten que los trabajadores no solo elijan sus proyectos, sino incluso decidir en qué área van a trabajar.

2. **MAESTRÍA:** la motivación crece cuando el trabajador siente que es competente en alguna actividad. Eso le permite crecer, aprender y llegar a tener la posibilidad de compartir con otros sus aprendizajes. Quien aplica esta teoría cree en el trabajador.

3. **SENTIDO DE PROPÓSITO:** las personas necesitan sentir que su tarea trasciende, ver que dejan huella. La intención de hacer lo que hacemos, al servicio de algo más grande que nosotros mismos.

La sorprendente verdad de lo que nos motiva (Daniel H. Pink)

EL TRABAJO EN EQUIPO IMPLICA UN GRUPO DE PERSONAS TRABAJANDO DE MANERA COORDINADA EN LA EJECUCIÓN DE UN PROYECTO.

COMPLEMENTARIEDAD

COORDINACIÓN

COMUNICACIÓN

CONFIANZA

COMPROMISO



Lo particular de un equipo es que produce un resultado que supera la suma de las contribuciones individuales

	Grupo	Equipo
Meta	Prioriza la individual	Prioriza la común
Responsabilidad	Individual	Individual + Compartida
Habilidades	Diversas no alineadas	Complementarias
Información-decisión	Compartida/individual	Se produce abierta/Dialogo
Sinergia	Negativa o neutra	Positiva

**ES EL MEDIO AMBIENTE HUMANO Y FÍSICO EN EL QUE SE DESARROLLA EL TRABAJO COTIDIANO.
INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL Y POR LO TANTO EN LA PRODUCTIVIDAD.**

CONFLICTOS



CLIMA LABORAL

- Relaciones interpersonales con los compañeros y con los superiores
- Comunicación interna
- Reconocimiento
- Toma de decisiones
- Entorno físico
- Compromiso
- Adaptación al cambio
- El contenido del puesto
- La organización y planificación

SATISFACCIÓN LABORAL



ES UNA TÉCNICA DE APRECIACIÓN DEL DESENVOLVIMIENTO DE LA PERSONA EN EL CARGO Y SU POTENCIAL DESARROLLO EN UN PERÍODO DETERMINADO

TRABAJO HECHO Y RESULTADO OBTENIDO

¿PARA QUÉ SIRVE?

- Orientar y ajustar el comportamiento a metas y objetivos
- Que el empleado sepa como está haciendo su trabajo y que se espera de él
- Motivar
- Identificar quien debe capacitarse y en que
- Aprovechar mejor las competencias
- Encontrar una persona para otro puesto
- Que los jefes y colaboradores analicen como se están haciendo las cosas
- Crea un espacio para hablar del trabajo

MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO:

ENFOQUE EN OBJETIVOS: Los objetivos son cuantificables y miran la producción y la calidad.

ENFOQUE EN COMPETENCIAS: busca identificar los comportamientos de las personas cuando trabajan

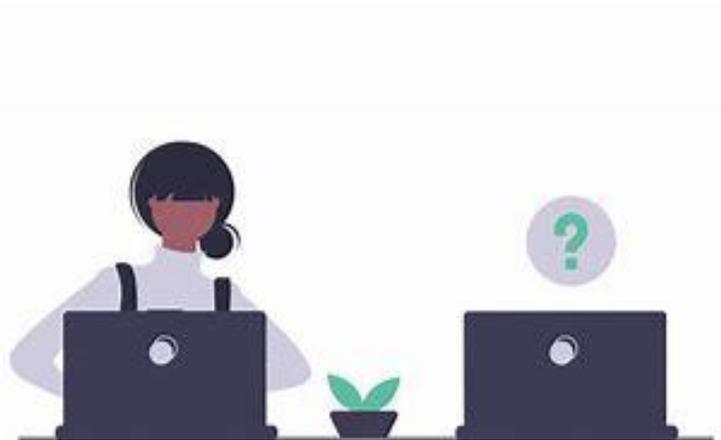




- Se relaciona con las habilidades y competencias laborales
- Evaluar las necesidades de capacitar en la dependencia.
 - Hacer un diagnóstico,
 - el clima laboral,
 - los objetivos a corto, mediano y largo plazo
 - la evaluación de desempeño podemos
- Diseñar un programa de capacitación acorde.



ES UN INDICADOR DE RRHH QUE MIDE LA INCIDENCIA DE LA CANTIDAD DE AUSENCIAS (DÍAS PERDIDOS) EN RELACIÓN A LA CANTIDAD DE DÍAS HOMBRE (DÍAS ÚTILES PARA TRABAJAR).



- El objetivo es obtener un ausentismo favorable,
- Las ausencias van a impactar en la cantidad de días útiles. Hasta el 4% es aceptable
- Planificación de ausencias
- Equilibrio de la fuerza laboral
- Motivación, con aquellos que tiene comportamiento ausentista
- Fomenta los valores del trabajo en equipo, cohesión, compartir responsabilidad, compromiso, solidaridad

LENGUAJE CLARO:

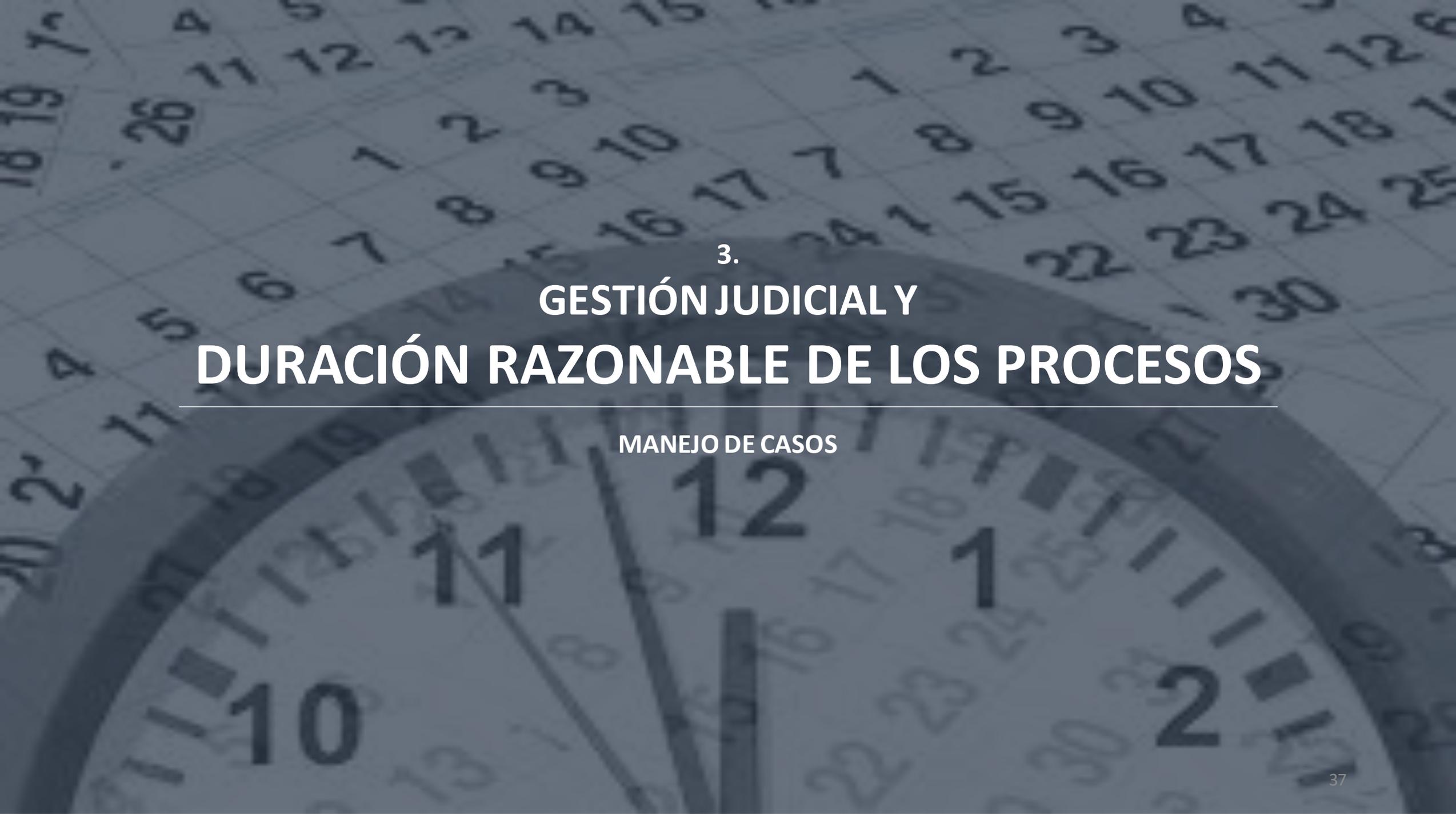
Evolución en la comunicación entre el Poder Judicial y sus ciudadanos hacia una justicia comprensible

DERECHO A UNA JUSTICIA COMPRENSIBLE

DERECHO A ENTENDER

DERECHO TRANSVERSAL





3.

GESTIÓN JUDICIAL Y DURACIÓN RAZONABLE DE LOS PROCESOS

MANEJO DE CASOS

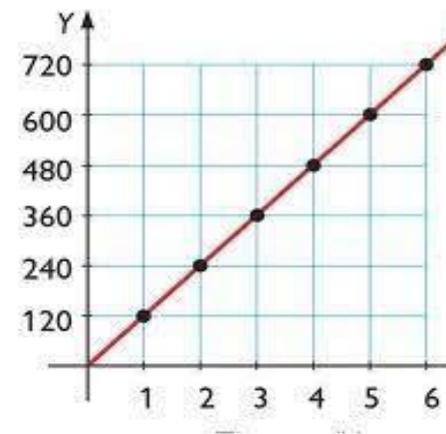
PRINCIPIO DE LA DURACIÓN RAZONABLE DE LOS PROCESOS JUDICIALES



En el proceso civil el juez tiene el deber de dirigir el procedimiento, decidiendo las causas en **tiempo razonable**.

La justicia implica que debe hacerse en un plazo razonable, mediante el uso **proporcional** de los recursos judiciales y de los litigantes.

Cada caso es distinto y se debe adaptar el procedimiento a la medida del caso



PROCESO A TRAVÉS DEL CUAL LOS TRIBUNALES CONVIERTEN SUS INGRESOS (CASOS) EN RESULTADOS (SOLUCIONES) EJERCIENDO EL CONTROL SOBRE EL DESARROLLO DE LA LITIGACIÓN PARA LOGRAR LA EFICIENCIA PROCESAL AL SERVICIO DE LOS VALORES Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE JUSTICIA.

MANEJO DE CASOS (case management)

- Instrumento para lograr la eficiencia procesal
- Permite que los diversos objetivos del sistema de justicia, puedan concretarse en los procedimientos
- Los magistrados se hacen responsables del desarrollo de la litigación
- Asumen una posición proactiva tanto en el control del curso procesal como en la promoción del uso de métodos abreviados.
- Mediante criterios de organización, distribución de recursos y decisiones procesales (colectivas e individuales)
- Se fijan metas procesales y se asegura que serán alcanzadas



DURACIÓN RAZONABLE

MANEJO DE CASOS



- Intervención temprana del tribunal
- Supervisión del progreso de las causas
- Control de los tiempos, evitando retrasos
- Definición de metas para los casos
- Información sobre los casos
- Sistema de asignación de causas
- Qué casos serán tratados según distintos procesos
- Involucramiento del equipo
- Capacitación y entrenamiento
- Visión y aproximación de Sistema
- Planeamiento estratégico de objetivos, medios para alcanzarlos, y plazos
 - Fijación de lineamientos
 - Delegación calificada
 - Control de resultados y de cada etapa del proceso
 - Estándares y objetivos



4.
TECNOLOGÍA

EN LA OFICINA JUDICIAL

AGENDA 2030 PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. ASAMBLEA GENERAL DE LA ONU. 25-09-2015



Llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030.

ODS 16

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todas las personas y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas

16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales



- Lograr una mayor relación con el ciudadano
- Fomentar la participación ciudadana
- Eliminar barreras de acceso a la justicia
- Promover la transparencia y rendición de cuentas
- Lograr una mayor relación inter-institucional
- Brindar un servicio judicial más eficiente



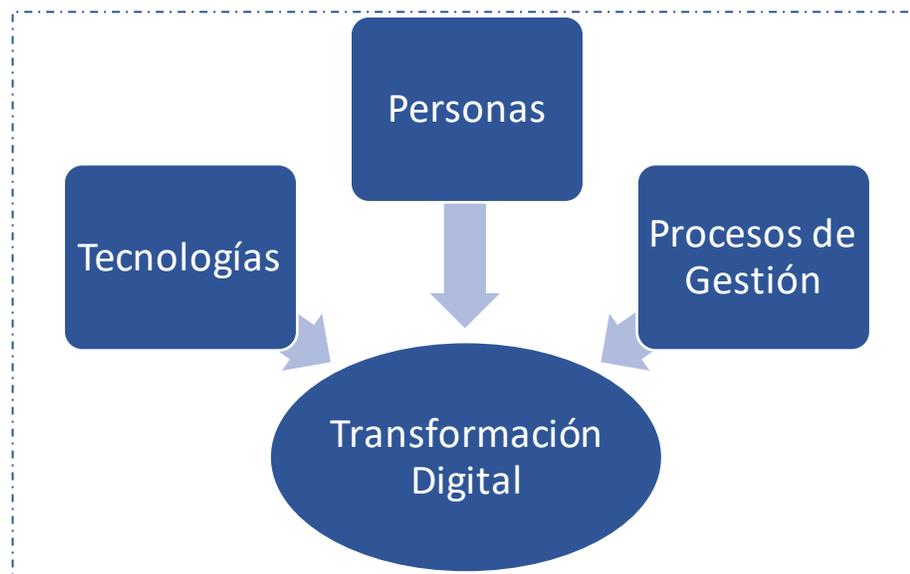
Las tecnologías frente a la pandemia:

- Gestionar los datos independientemente de donde residan
- Teletrabajo
- Respetar el distanciamiento social
- Calidad de la Infraestructura digital

LA TECNOLOGÍA COMO HERRAMIENTA AL SERVICIO DE LA FUNCIÓN



- Admisión como prueba y valoración
- Instrumentos de registración de audiencias
- Notificaciones electrónicas
- Firma electrónica y Firma digital
- Expediente digital
- Consulta del estado del proceso
- Interconexión: Tribunales, Registros públicos, Organismos de recaudación, bancos, etc.
- Emisión de constancias y certificaciones
- Indicadores y estadísticas
- Buscadores inteligentes de jurisprudencia y doctrina
- Sistemas de análisis y categorización de documentos
- Subastas on line
- Audiencias virtuales
- Resolución de disputas en línea (ODR)



**Ecosistema
Digital**



**Administración
de Justicia**



5.
GESTIÓN JUDICIAL DE

CALIDAD



LAS NORMAS SE COMPONEN de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización.

CONJUNTO DE NORMAS orientadas a ordenar la gestión de una organización, tanto en la actividad interna como la inserción de ésta en el contexto social, su compromiso con el medioambiente, la calidad de sus producciones, la satisfacción de los usuarios y su capacidad de resolución de problemas, entre otros aspectos.

¿QUÉ SIGNIFICA QUE UNA ORGANIZACIÓN ESTÉ CERTIFICADA POR LAS NORMAS DE CALIDAD ISO?

Significa que cumple y pasa las pruebas que se realizan anualmente y ajusta todos sus procesos y actividades a las reglas vigentes. Esto garantiza un nivel estándar de calidad internacional de los servicios y productos ofrecidos por ella, lo cual es de suma importancia tanto para sus clientes como para sus proveedores, y la comunidad en la que se insertan.

TIENDEN A ESTABLECER

¿Qué se hace
¿Cómo se hace?
Verificar que se haga

CARACTERÍSTICAS GENERALES

Planificación de Tareas
Medición de Resultados
Revisión del Sistema
Capacitación Permanente

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

4.2. MAPA DE PROCESOS



POLITICA DE CALIDAD

Celeridad
Transparencia en la Gestión
Satisfacción a los Actores del Sistema y a la Sociedad
Participación de todo el Personal

Ar
Ve







DATOS ESTADÍSTICOS BÁSICOS:

- cantidad de casos ingresados durante un período,
- cantidad de casos terminados durante un período,
- cantidad de casos pendientes al final de un período
- tiempos promedios de tramitación de los casos terminados durante un período.

INDICADORES:

Estadísticos basados en datos cuantitativos:

- Tasa de resolución

De percepción:

- Satisfacción de usuarios respecto a atención recibida.
- Confianza en el sistema judicial.

De comparación contra “algo” (benchmarking).

- Contra estándares autodefinidos (por normas o por decisión propia).
- En relación a otras oficinas.

De control de hitos

- % de casos en que transcurrido cierto tiempo no se han ejecutado actuaciones.

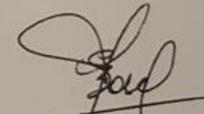
CONOCER, ESCUCHAR Y FOMENTAR EL DESARROLLO DE LAS PARTES INTERESADAS CON EL OBJETIVO DE SER MÁS EFICIENTES Y EFICACES, MEJORANDO LA PRODUCTIVIDAD Y LA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD.



PROGRAMA DE CALIDAD

A los 4 días del mes de octubre de 2017, El Programa de Calidad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación deja constancia que el TSJ de la Provincia de Corrientes

ha cumplido y aprobado los requerimientos solicitados de la Auditoría Interna en la Mesa Receptora de Segunda Instancia de la Presidencia de Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial.



SANDRA DOSCH
Coordinadora del Programa de Calidad

Programa de Calidad



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Presidencia de la Nación

APRENDIZAJES

Visión sistémica



1
GESTION

Nuevo diseño de la oficina judicial
Liderazgo del Juez – Coordinación del Secretario
Delegación responsable
Diferenciación de funciones Jurisd. y Adm.
Participación Activa del Personal
Planificar – Organizar – Dirigir - Controlar

7 principios de gestión
Manual de operaciones
Enfoque de procesos
Trazabilidad
Pensamiento basado en riesgo
Mejora continua
Capacitación

5
CALIDAD

EFICACIA Y EFICIENCIA
ENFOQUE AL CIUDADANO
PRESERVACIÓN DE LA
INDEPENDENCIA

2
SECRETARIO
JEFE DE
PERSONAL

Considerar el contexto
Agilidad
Trabajo en equipo
Liderar el equipo de trabajo.
Creatividad
Motivar.
Gestionar con objetivos.
Fomentar un buen clima laboral
Evaluar el desempeño
Capacitar.
Considerar el ausentismo.
Lenguaje Claro

ODS 16
Las TICs como herramientas
Transformación digital
Cambio cultural

4
TECNOLOGÍAS

3
DURACION
RAZONABLE

Derecho fundamental
Juez responsable del control de la litigación
Manejo de casos

> PONER EL SISTEMA DE JUSTICIA AL SERVICIO DEL CIUDADANO

DIPLOMADO EN SECRETARIADO JUDICIAL

MATERIAL DE ESTUDIO

- C.S.J.N. Una nueva gestión judicial
- Decálogo Iberoamericano para una justicia de calidad comentado
- Garavano-Palma El rol del Secretario Judicial
- Garavano La problemática de la oficina judicial

Muchas gracias



mariaesirrad@gmail.com



3794577304