

## VIII CONGRESO NACIONAL DE CAPACITACIÓN JUDICIAL

### Taller N°3: Capacitación en Gestión Judicial CONCLUSIONES

#### **Metodología de trabajo**

1º) Se conceptualizó la “gestión judicial” a través del siguiente ejercicio: a) reflexión individual, b) consenso en grupos de 3, y c) puesta en común.

2º) Primero se determinaron los problemas que se pretenden solucionar mediante la capacitación en gestión judicial, y en segundo lugar, sobre la base obtenida, se analizaron las variables que intervienen en la gestión judicial, separando causas de efectos, identificándose ejes de discusión.

3º) Se identificaron necesidades de saberes, actitudes y habilidades necesarias para capacitar en gestión judicial.

4º) Se consensuaron las conclusiones de las discusiones anteriores.

#### **CONCLUSIONES:**

Partiendo de un concepto básico de gestión judicial entendida como la capacidad para organizar la labor diaria de la oficina judicial optimizando los recursos disponibles, se reconocen como finalidades de la capacitación que tienda a mejorar tal gestión, las siguientes:

**Reestablecer la CONFIANZA entre el Poder Judicial y la sociedad a la que pertenece, recreando la relación de las oficinas judiciales con los justiciables y por ende con la ciudadanía, basadas en la solidaridad, y el sincero respeto por el bienestar de las personas.**

**Para ello, se considera necesario:**

**A.1.- Atender especialmente la fluidez y los modos de comunicación judicial con los auxiliares de la justicia y los justiciables, capacitando en Comunicación y buena atención:**

**Actitudinal: formar conciencia acerca del rol de la justicia como servicio en la sociedad.**

**Habilidades: Atención al público y manejo de quejas**

**Saberes; funcionamiento general de la oficina por parte de quienes atienden en Mesas de Entradas y puesta a disposición de los mismos de toda la información necesaria requerible por quien entra a una oficina judicial.**

**A.2.-Apuntar la labor judicial a la TRANSPARENCIA, creando los canales de comunicación necesarios y reforzando y/o rediseñando los existentes.**

**- Investigar y capacitar respecto del lenguaje judicial: modos de redacción, evitando tecnicismos innecesarios y tendiendo a la sencillez para la formulación de ideas y argumentos. La estrategia de capacitación en este campo debe ser compartida con las Asociaciones de Abogados y las Universidades.**

**- En el Poder Judicial, trabajar sobre la des-sacralización del quehacer judicial, a través de un cambio actitudinal en los jueces, según el rol y la función, que los libere de una posible sensación de omnipotencia.**

**- Comunicación con la sociedad: investigar las posibilidades de establecer canales de comunicación eficaces con la ciudadanía, atendiendo sus necesidades y/o reclamos por una lado y por otro realizando trabajos de difusión de la información relativa al Poder Judicial.**

Rediscutir el modo en que el Poder Judicial “publicita sus actos de gobierno”, mediante un serio replanteo de la comunicación institucional para con los medios de difusión, creando los mecanismos necesarios para transmitir sus decisiones.

A nivel institucional, debiera en primer lugar contarse con la información estadística necesaria, y para que ésta sea transmisible fácilmente, deben unificarse los indicadores estadísticos (a nivel internacional y nacional) pero adaptándolos a las políticas judiciales institucionales de cada Provincia.

**B.- Mejorar la Justicia en cuanto servicio, arribando a la solución de los conflictos en tiempo oportuno, dando la máxima preponderancia a la Celeridad Judicial, con centro en el conflicto humano que se documenta en un expediente.**

- La eficiencia en la gestión de causas, debe ocupar un lugar central en la capacitación, pero sin desatender la convivencia y salud psicofísica de los que integran el Poder Judicial.

- El tiempo oportuno para arribar a la solución del conflicto, se encuentra en estrecha relación con la cantidad de causas existentes y las que vendrán, y ese caudal de trabajo incidirá directamente sobre la salud psicofísica de los operadores del sistema, de allí que es imprescindible capacitar en primer lugar acerca de las Mediciones: su necesidad, el modo de realizarlas y el modo de utilizarlas.

**1.- Mediciones respecto del caudal de trabajo:** es básico, tanto para diagnosticar como para actuar y prever el futuro, conocer la cantidad de causas y el volumen de trabajo (además de toda otra serie de datos), mediante parámetros estadísticos confiables, lo cual redundará en beneficio de la gestión del magistrado, funcionario o empleado judicial, y fortalecerá su rol como director del proceso judicial.

Analizando la Estadística tal como está formulada actualmente, se propone:

a. ¿Quién la hace y para quién?

Además de tener una importancia institucional de control y de información al ciudadano, sería importante analizar la posibilidad de fijar los parámetros e indicadores estadísticos por cada titular de oficina judicial y/o personal en su conjunto, a fin de que tengan una función de organización interna. Para ello es importante capacitar interdisciplinariamente a los integrantes del Poder Judicial a fin de que éstos estén en condiciones de determinar qué datos necesitan y la relevancia de sus mediciones, para que puedan enriquecer el manejo de la gestión judicial.

b. ¿Qué se mide?

Actualmente se mide el caudal general por dependencia, y datos generales por fueros y competencias. Se propone que se agregue, como en algunas provincias, la medición y la producción estadística respecto de:

- Duración del proceso por etapas y sus variables
- Duración de las tareas de cada operador para la distribución de las mismas

c. ¿Cómo se hace?

Habida cuenta los sistemas estadísticos existentes, es importante, como ya lo están realizando algunas provincias, el uso a este fin del sistema informático para lo cual resulta imprescindible la capacitación informática.

**2. Mediciones respecto del clima laboral y la salud psicofísica de los integrantes del Poder Judicial**

Funcionamiento del grupo: Clima laboral: se puede valorar a través de estadísticas y observaciones, y puede capacitarse en Trabajo en Equipo, Técnicas participativas, Liderazgo, Capacitación para el adecuado manejo de los recursos humanos, Comunicación, Motivación, Manejo de conflictos internos de la oficina, todo ello en relación a la labor diaria judicial que desempeña tal grupo.

El individuo: La vivencia individual se puede valorar mediante: entrevistas personales, Cantidad de licencias, Causales de pedido de licencias, Pedido de traslado a otra dependencia. Las capacitaciones deben tender a la actitud que se debe asumir frente al malestar grupal, tendiendo a desarrollar la solidaridad y la comprensión del Otro, como salidas a los problemas. Asimismo se deben analizar los incentivos y/o reconocimientos que procuren el bienestar de las personas.

**Bases para la organización de las oficinas judiciales que inciden sobre la capacitación:**

- 1.- Reconocer la existencia de diferentes modelos de gestión, respetando la autoridad del juez como parte de su independencia, difundiendo las experiencias, los resultados y los modos en que se realizan.
2. Comenzar a describir las misiones, funciones y las responsabilidades que acarrea cada cargo, pues ello resulta necesario para determinar qué capacitaciones deben realizarse.
3. Fijar políticas y clarificar objetivos del Tribunal, para dar coherencia a las capacitaciones que se desarrollen en los ámbitos de cada uno.
4. Actuar sobre la duración de los procesos mediante:
  - la optimización de los tiempos, capacitando al personal sobre modos de interpretación legal a este fin.
  - la concientización de todos los operadores del sistema acerca de la necesidad de arribar a la solución en el menor tiempo posible, mediante la difusión masiva.
  - la valoración no sólo de la extensión sino fundamentalmente del mérito, la importancia, el éxito y la celeridad en la finalización del proceso, al momento de regular los honorarios profesionales.-
5. Formulación de políticas públicas
  - Proponer modificaciones legislativas que acompañen los procesos de mejora de gestión judicial.
  - Remarcar la importancia de proveer recursos materiales y humanos necesarios para realizar el trabajo más eficazmente y lograr los objetivos de mediciones confiables, dando coherencia a la capacitación con las demás políticas que orientan la reforma judicial.