



Consejo de la Magistratura  
Escuela Judicial

## ESCUELA JUDICIAL DEL PARAGUAY PROGRAMA ACADÉMICO

### I. ANTECEDENTES GENERALES

Programa	Formación Inicial para la Función Judicial
Módulo	El Despacho Judicial: Gestión de Calidad
Prerrequisitos	Ninguno
Ciclo	Primero
Carácter	Obligatoria
Horas presenciales	20 horas presenciales
Horas Trabajo Personal del Estudiante	
Carga horaria total	
Fecha de revisión y ajuste	Marzo de 2014
Profesor/s responsable/s de revisión	
Director Ejecutivo de la Escuela Judicial	Dr. Juan Carlos Mendonça Bonnet

### II. JUSTIFICACIÓN DEL MÓDULO

La formación impartida por las facultades de Derecho de las diferentes universidades del país, tienen una visión eminentemente jurídica y consecuentemente dirigida hacia el aspecto litigante o controvertido del derecho. En estos términos, los futuros profesionales, se ven abocados a desarrollar actividades propias del campo jurídico y con una sólida formación en el mismo, pero con una base muy teórica, siempre puramente jurídica. Muchos de ellos aspiran a ser parte integrante del sistema de Administración de Justicia.

La formación jurídica, es buena para la práctica del derecho desde las instituciones del sistema de justicia. Sin embargo, cuando una persona entra a desempeñar funciones laborales en una institución, al conocimiento teórico y práctico propio de la ciencia del derecho, deben sumarse conocimientos de administración y gestión, propio de las instituciones u organizaciones, cualquiera sea el fin o giro de los negocios de ellas. La condición ideal sería escindir la función jurisdiccional/judicial de la administrativa para mejorar el desempeño de la primera.

Sin embargo, esa condición no se da en la realidad actual y la formación en algunos aspectos básicos sobre gestión y administración de los despachos judiciales es una necesidad inherente al cargo (y esto también puede ser aplicable a la Fiscalía y al Ministerio Público), sin detrimento de la distinción entre la función de administrar justicia para el caso concreto y la de dirigir y guiar al equipo humano.



**Consejo de la Magistratura**  
**Escuela Judicial**

Por otro lado, el mundo organizacional ha cambiado mucho en los últimos años. Las sociedades modernas han pasado a considerar el desempeño y la calidad del mismo como premisas mayores a la hora de ofrecer sus servicios. La administración pública no está ajena a esto y cada vez más el funcionario público es visto como servidor público, frente al ciudadano-cliente, que demanda servicios y resultados de las instituciones estatales. En ese contexto la **Calidad** es vista como un soporte necesario, donde ya no solo se trata de hacer o cumplir la finalidad institucionalidad, sino en hacerlo en condiciones óptimas, en tiempo y en forma y satisfacer con una respuesta eficaz y eficiente a las demandas, de justicia, del ciudadano-cliente.

La calidad en la justicia es un soporte necesario - y es tema de debate a nivel nacional y regional - que conlleva cumplir con la finalidad institucional (Poder Judicial, Ministerio Público, Defensoría Pública) en condiciones óptimas, en tiempo y forma y satisfacer con respuesta eficaz y eficiente a las demandas del ciudadano.

La disciplina incorpora el concepto de calidad en la gestión de las oficinas judiciales, fundamentalmente, con el fin de optimizar el desempeño de los funcionarios encargados del menester judicial en su amplio sentido y elaborar criterios objetivos de medición de lo que implica calidad con eficacia y eficiencia.

Es necesario que los sujetos formados por la escuela, incorporen en el concepto del examen de la calidad, las diferencias específicas de los roles que cumplen en el servicio de justicia previsto en el sistema constitucional. A partir de ellos, desarrollar una visión crítica de cómo apoya al modelo constitucional, los modelos de gestión administrativas instalados históricamente para el cumplimiento de su rol.

Es conocido que existe una crisis del modelo organizacional de justicia que es tema de debate a nivel regional y el rol que toca a los sujetos (operadores de justicia en general). Estos deben conocer su rol y desde la experiencia organizacional identificar lo que les ayuda a ejercer el poder que espera la constitución que ellos ejerzan para un buen servicio de justicia.

Se conoce que el poder de los sujetos del servicio de justicia les es restado a partir del aparato de gestión. Estos deben reconocer el problema, conocer experiencias históricas y ser capaces de participar en la construcción de un modelo que rescate el poder de cada sujeto formado por la escuela.

### **III. COMPETENCIAS GENÉRICAS**

- 3.1.1 Utilizar tecnologías de la información y de la comunicación.
- 3.1.2 Comunicarse adecuadamente en forma oral y escrita.
- 3.1.3 Identificar, plantear y resolver problemas.



*Consejo de la Magistratura*

*Escuela Judicial*

- 3.1.4 Aplicar técnicas para la organización y planificación del tiempo
- 3.1.5 Comprometerse con la protección y promoción de los derechos humanos.
- 3.1.6 Trabajar en equipos multidisciplinares.
- 3.1.7 Ajustar su conducta a las normas éticas universalmente establecidas.
- 3.1.8 Demostrar compromiso con la calidad.
- 3.1.9 Promover la preservación del ambiente y la equidad social.
- 3.1.10 Poseer capacidad de autoaprendizaje en la formación profesional.
- 3.1.11. Reconocer los avances teóricos en el tema de calidad de los servicios
- 3.1.12. Identificar la incidencia de la cultura de la calidad personal para el trabajo exitoso
- 3.1.13. Identificar los criterios de expertos sobre el tema de calidad en la prestación de un servicio.
- 3.1.14. Reconocer como el aparato de gestión resta eficacia y eficiencia al servicio de justicia
- 3.1.15. Cómo el aparato de gestión resta calidad al servicio de justicia
- 3.1.16. Desarrollar aptitudes y conocimientos que permitan la comprensión teórica y práctica de los estándares internacionales del ejercicio de la función pública

#### **IV. RESULTADOS DE APRENDIZAJES**

Promover una cultura que permita tomar conciencia de la importancia de una gestión de calidad y planificación de tareas de manera eficiente, eficaz, en correspondencia con estándares nacionales e internacionales para ser capaces de detectar falencias en el sistema de gestión y programar dirigir y evaluar respondiendo a las necesidades

#### **V. UNIDADES DE APRENDIZAJE**

<b>Unidades de Aprendizaje</b>	<b>Contenidos</b>
<b>Unidad 1</b>	La calidad en la historia. Evolución histórica. Diversas visiones a través del tiempo. El código de Hammurabi. La revolución industrial. El giro japonés de la calidad en el siglo XX
<b>Unidad 2</b>	El concepto de calidad. Cultura de calidad. Diferentes acepciones según sus autores: Juran, Crosby, Deming, Ishikawa. Definición según reglas ISO. La calidad y el ciclo de Deming. Visión circular de la calidad



Consejo de la Magistratura  
Escuela Judicial

	y giro permanente y constante en la gestión
<b>Unidad 3</b>	Principios rectores de la Calidad en la Administración pública. Carta Iberoamericana de la Gestión en la Calidad Pública. Antecedentes, debates y suscripción en la Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado y de Gobierno de El Salvador. Revisión y Análisis de los 14 principios rectores. Agrupación según sujetos afectados: ciudadano-funcionario público
<b>Unidad 4</b>	Marco legal del sistema de justicia para una gestión de calidad. Constitución y leyes aplicables. Códigos de Organización institucional. Plan estratégico 2011-2015 del Poder Judicial

## VI. METODOLOGÍA

Comprende una formación teórica puntual y específica del concepto de Calidad y el proceso que requiere la misma a la hora de su implementación al interior de las oficinas judiciales. Por ello las clases son presenciales, acompañadas de instrumentos tecnológicos que faciliten la comprensión más acabada y hagan más placentero el proceso de aprendizaje.

Se recurrirá a la realización de trabajos grupales en clase, buscando que sea el propio alumno quien desarrolle herramientas e instrumentos que puedan ser utilizados en sus oficinas y despachos judiciales, buscando un nivel de calidad propio de una organización moderna.

## VII. MEDIOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Se recurrirá a presentaciones en *PowerPoint* en todas las clases a desarrollar. Los *slides* contendrán los conceptos básicos de Calidad y su proceso.

Asimismo se pasaran extracto de filmaciones (DVD) que tienen una directa connotación con los sistemas de productividad versus la calidad, conforme a los postulados de gestión de la calidad.

## VIII. EVALUACIÓN

Los trabajos prácticos tienen como fin, buscar que sea el propio alumno el que desarrolle sus capacidades y no esperar que todo venga digerido desde el profesor. Al hacerlo más participativo de esta forma se acoge un nivel de interés en el alumno y se evita la dispersión



*Consejo de la Magistratura  
Escuela Judicial*

mental que produce escuchar y recibir solamente instrucciones o conocimientos del educador o profesor.

La participación del alumno es determinante en el proceso de aprendizaje, conforme a las nuevas tendencias pedagógicas, asumidas a nivel local por numerosos pedagogos. En ese contexto, se buscará dar espacio a preguntas en cualquier momento de la exposición y se alentará al pensamiento y raciocinio del alumno por medio de preguntas que durante el desarrollo de las clases, el profesor ira impartiendo.

Finalmente, se tomara una prueba o examen que confirme o ratifique lo aprendido, buscando “fijar” en el alumno los conceptos y los trabajos prácticos para ser puestos en práctica en las oficinas. Estos exámenes serán por escrito, tanto en forma de narración de alguna respuesta a interrogantes formulados, como por opción múltiple.

#### **IX. BIBLIOGRAFÍA (Autor, Título, Editora, Lugar, Año, Edición (número de edición si corresponde))**

- ⇔ **ADMINISTRACIÓN Y CULTURA EN EL PARAGUAY DESDE LA PERSPECTIVA DE FUNCIONARIOS DE ALGO RANGO** Friedhelm Guttandin/Hedy Penner. GTZ, Asunción, Año 2005.
- ⇔ **CARTA IBEROAMERICANA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.** El Salvador. Año 2008.
- ⇔ **CONSTITUCIÓN NACIONAL**
- ⇔ **CÓDIGOS Y LEYES:**
- ⇔ **LEY QUE ORGANIZA LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**
- ⇔ **LEY ORGÁNICA DEL MINISTERIO PÚBLICO,**
- ⇔ **LEY ORGANICA DEL MINISTERIO DE LA DEFENSA PÚBLICA,**
- ⇔ **CÓDIGO DE ORGANIZACIÓN JUDICIAL**
- ⇔ **ACORDADAS DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA.**
- CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DEL PODER JUDICIAL DEL PARAGUAY**
- CÓDIGO DE ÉTICA DE FUNCIONARIOS Y MAGISTRADOS DEL PODER JUDICIAL**
- PLAN ESTRATÉGICO DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA 2011-2015**



*Consejo de la Magistratura  
Escuela Judicial*



**LINKS:**

<http://www.pj.gov.py/>

<http://www.ministeriopublico.gov.py/>

## **X. ESTRATEGIA DE ACTUALIZACIÓN**

Revisión anual