

Introducción a la Gestión de Calidad:

El curso está pensado para todos aquellos que quieran comprender los conceptos y metodologías que propone la Gestión de la Calidad tanto en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos como en los poderes judiciales de la Nación y de las Provincias.

Tanto el Ministerio de Justicia como el Poder Judicial Nacional y los poderes provinciales asumieron el desafío de mejorar los servicios que brindan a la ciudadanía. De esta manera el eje constitutivo de la gestión es el **Enfoque al Ciudadano**, y con este objetivo las organizaciones judiciales incorporan los cambios a la gestión diaria.

Desde este nuevo paradigma de gestión, como estrategia de mejora continua de las organizaciones y mediante la aplicación de sus técnicas de gestión es posible:

- ✓ mejorar la gestión y el servicio al ciudadano - usuario;
- ✓ adaptarse rápidamente a los cambios;
- ✓ asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.
- ✓ garantizar la transparencia y la participación del personal;
- ✓ optimizar la utilización de los recursos; y
- ✓ preservar el ambiente humano de trabajo.

Se trata entonces, de promover el Cambio Cultural que promueve la nueva estrategia y gestión en el interior de cada organización judicial, produciendo un real aumento de su eficiencia y productividad y el orgullo de cada agente judicial en cada puesto de trabajo.

Alineados con esta finalidad, le ofrecemos esta propuesta educativa con el propósito de:

- Contribuir a la **conceptualización** y **puesta en práctica** de los **principios de la Calidad** que le permitirán: analizar y evaluar la gestión en el propio organismo, detectar y aprovechar toda oportunidad de mejora. Prevenir recurrencias y planificar e instrumentar acciones concretas para potenciar y favorecer su desarrollo.

- Brindar la Guía de Autoevaluación como herramienta básica para producir el análisis y evaluación de la gestión propia, con miras a detectar sus fortalezas y los aspectos más débiles de su funcionamiento.

A continuación, le presentamos los objetivos de aprendizaje, los contenidos, el Entorno Virtual de Aprendizaje con los distintos materiales, espacios de interacción y recursos disponibles, sugerencias para organizar su recorrido de estudio. En el último apartado describimos los requerimientos para la aprobación del curso.

Esperamos que su participación en esta propuesta educativa le resulte positiva y que contribuya a su desarrollo y a la jerarquización profesional a través del fortalecimiento de la Calidad en la Gestión en la justicia.

Objetivos

Al finalizar el curso esperamos que se encuentre en condiciones de:

- ✓ ponderar la necesidad de cambio cultural en su organización y su equipo de trabajo.
- ✓ comprender los conceptos teóricos y la metodología para comenzar a utilizar las herramientas y técnicas de gestión de Calidad en la propia organización.
- ✓ planificar e implementar la autoevaluación de la gestión en forma autónoma y regulada a través del trabajo en equipo.
- ✓ reconocer los beneficios de implantar la Gestión de la Calidad, tanto en términos de la mejora de procesos, productos y servicios.
- ✓ identificar la participación del personal como una metodología para incrementar el compromiso y motivación del personal en el desarrollo de las tareas cotidianas y en la toma de decisiones, como en la generación de oportunidades de mejora o los proyectos que los instrumenten.

Asimismo, como objetivo transversal, mediante este curso modalidad e - learning le proponemos que se familiarice con el uso de las tecnologías de la información y las herramientas de comunicación remota que le brindamos, navegue por los diversos tipos de contenidos, conozca las páginas web relacionadas y se habitúe a recorrer documentos y a leerlos en forma hipertextual.

Todo ello con miras a que usted se convierta en un **agente de cambio, promotor y difusor de las prácticas de gestión de la** Calidad en el Poder Judicial de la Nación.

Contenido

Le presentamos el desarrollo de los temas del curso distribuidos en dos Módulos:

En el **Módulo 1**, partiendo del concepto de Calidad como nuevo paradigma de gestión, desarrollamos sus principios generales:

- ✓ En primer lugar, la Calidad en las diferentes organizaciones y contexto, abordando también la postura de la Argentina respecto de la Calidad.
- ✓ Abordaje de los diferentes Modelos de Calidad: Premio Nacional de Calidad y Lineamientos de las Normas ISO.
- ✓ En segundo lugar la Calidad en el Poder Judicial.

En el **Módulo 2**, nos enfocamos en la evaluación de la gestión del propio organismo como una metodología de la Calidad y le ofrecemos una herramienta concreta para llevarla a la práctica, como es la Guía de Autoevaluación, además de orientaciones y sugerencias para su aplicación.

En el **Módulo 3**, se desarrolla un acercamiento al enfoque a procesos y a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.

Podrá acceder a los materiales que conforman cada módulo desde el Entorno Virtual de Aprendizaje, en sus dos formatos: contenido multimedia y contenido en PDF, tal como lo describimos a continuación:

Entorno Virtual de Aprendizaje

El Entorno Virtual de Aprendizaje nos permite poner a su disposición el contenido del curso, espacios de interacción, distintos recursos, ejercicios y/o

actividades de aplicación de cada uno de los temas, para favorecer el estudio a distancia.

El contenido de cada uno de los módulos, como mencionamos anteriormente, se encuentra desarrollado en dos formatos:

- ✓ Contenido multimedia
- ✓ Contenido en formato PDF

A continuación, le brindamos una descripción de estos materiales.

En contenido multimedia incluimos la presentación de los conceptos del módulo, las primeras definiciones, ejemplos, reflexiones sobre las posibilidades de la implantación de una Cultura de Calidad en la justicia y su rol en ese proceso.

Asimismo, le adjuntamos videos, con el fin de proporcionarle una visión general de los ejes del curso.

En el contenido en formato PDF, incluimos esta presentación con la descripción general del curso y los archivos de los dos módulos con el desarrollo integral de los temas. También ejemplos, esquemas y referencias a lecturas complementarias con el fin de favorecer su comprensión.

El espacio de interacción a su disposición son los siguientes:

- Foro de los participantes: para que pueda interactuar con otros participantes del curso que estarán estudiando a distancia desde distintos lugares del país.
- Además de los espacios de interacción, desde el Entorno Virtual de Aprendizaje, también podrá acceder a distintos recursos como:

Lecturas complementarias: sugerencias que le ofrecemos para profundizar en el estudio de los temas claves y bibliografía de consulta.

- Los ejercicios y/o actividades de aplicación que le ofrecemos pueden ser:

Autoevaluaciones: son ejercicios interactivos (ordenar, relacionar, completar, seleccionar una opción, etc.), de respuesta automática, mediante los que podrá comprobar la comprensión de los conceptos fundamentales del curso.

Propuesta de trabajo: son consignas de actividades mediante las que podrá aplicar los temas estudiados en situaciones concretas.

La correcta resolución de las actividades propuestas, en ambos casos, le permitirán acceder a la acreditación del curso.

En resumen, en el Entorno Virtual de Aprendizaje, en cada módulo incluimos:

- **Contenido multimedia**, con la presentación de los ejes temáticos.
- **Contenido en formato .PDF**, con el desarrollo integral de los temas.
- **Autoevaluaciones**, para responder y analizar su actuación de acuerdo con la calificación automática que recibirá por parte del sistema.
- **Propuesta de trabajo**, para responder y enviar para su posterior devolución personalizada.

Esta diversidad de formatos y herramientas tecnológicas disponibles en el Entorno Virtual de Aprendizaje nos permite atender distintas presencias y necesidades de los participantes que, como usted, se capacitan a distancia.

Metodología de estudio recomendada:

Para avanzar ordenadamente, estudiar la totalidad de los contenidos que conforman la propuesta y producir aprendizajes significativos, le sugerimos:


- ✓ Analice el temario, pantalla principal del Entorno Virtual de Aprendizaje, para distinguir dónde se encuentran los contenidos en sus distintos formatos, las autoevaluaciones y propuestas de trabajo, como así también las herramientas de comunicación.
- ✓ Lea atentamente esta presentación, con el fin de comprender la metodología de trabajo y qué se espera de su paso por este curso.
- ✓ Organice su agenda para dedicarle unas horas por semana al estudio, pues es importante mantener un ritmo regular.


Para el estudio de cada módulo:

- ✓ Navegar el "contenido multimedia", observando atentamente los videos, pues esto le proporcionará una visión general de los temas.
- ✓ Realizar una lectura comprensiva del "contenido en PDF".

- ✓ Tener en cuenta que el formato .PDF le permite guardar el archivo en su PC, por ejemplo, para consultas posteriores.
- ✓ Responder las autoevaluaciones y analizar las calificaciones obtenidas para repasar los aspectos más débiles de su actuación.
- ✓ Comprender la importancia de responder y autoevaluar las consignas planteadas. Esta práctica no sólo le permitirá afianzar los temas, sino que también elevará su autoestima al darle la oportunidad de ser el gestor de su propio proceso de aprendizaje.
- ✓ Luego de analizar las Autoevaluaciones y antes de pasar al estudio del módulo siguiente, responder las propuestas de trabajo y enviarlas a través de la función específica del entorno virtual.


Durante todo el desarrollo del curso:

 Permanezca atento a las actividades planteadas por el tutor/tutora, por ejemplo, en el Foro, para participar activamente y compartir sus puntos de vista con el resto de los participantes.

 Recorra a esta presentación en "contenido en PDF" si tiene alguna duda sobre la metodología planteada y a la opción "ayuda" en Temario> del Entorno Virtual de Aprendizaje, si desea realizar una consulta relacionada con su uso y posibilidades técnicas.

 Utilice las herramientas de interacción que ofrece el entorno virtual para despejar las dudas que pudieran surgir.

Para que su paso por este curso le resulte provechoso y útil en términos de su desarrollo laboral, le sugerimos:

 Guarde y conserve para su utilización los archivos .pdf de los Módulos 1 y 2, accesibles en "contenido para imprimir", y de la Guía de Autoevaluación, accesible en Recursos/Lecturas, para su aplicación sistemática en la autoevaluación de su propio organismo.

Requerimientos para la aprobación

Para la aprobación del curso, usted deberá:

1. Leer y comprender la totalidad de los contenidos que conforman la propuesta.
2. Obtener un 75 % de efectividad en las Autoevaluaciones de cada uno de los módulos. Le recordamos que obtendrá su calificación automáticamente en el entorno virtual.

3. Obtener una devolución positiva en las Propuestas de Trabajo de cada uno de los módulos, previamente enviadas al tutor/tutora.

Habiendo cumplimentado estos requisitos, estará en condiciones de recibir el correspondiente Certificado.

Hasta aquí le hemos ofrecido una descripción general del curso y de la metodología para llevar adelante el estudio en la modalidad a distancia.

Esperamos que disfrute de esta propuesta educativa y que en lo sucesivo **aplique los principios de la gestión de calidad en el propio organismo con el convencimiento de que el "efecto contagio" y su expansión en forma de red** hacia otros organismos, darán lugar a:

- la consolidación de la calidad de gestión en lo referido a la Justicia. ,
- el incremento de la calidad de vida del operador judicial mediante la creación de un ambiente laboral balanceado y satisfactorio
- la plena satisfacción de los requerimientos de cada uno de los ciudadanos en particular y de la sociedad en general.

Muchas gracias!