

FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN DE LA RAMA JUDICIAL Y DE SUS SERVIDORES

COLEGIO DE JUECES Y FISCALES DE TUNJA

Nombre del programa: Una Cara amable para la Justicia

JUSTIFICACIÓN.

Los Funcionarios y Empleados de la Rama judicial trabajamos a diario para como lo indica el Art. 1 de La Ley Estatutaria de la administración de Justicia cumplir la parte de la función pública que es encargada por la Constitución Política y la ley de hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagrados en ellas, con el fin de realizar la convivencia social y lograr y mantener la concordia nacional; función que desempeñamos en la mayor parte de nuestro territorio con grandes limitaciones técnicas y humanas que generan situaciones de stress las que en ocasiones se reflejan en una imagen dura y poco amable de los servidores Judiciales.

El Trabajador Judicial debe cumplir la función encomendada con respeto a la Constitución y las Leyes, realizando su labor con puntualidad y prontitud, pero a la vez brindando un trato amable, considerado y respetuoso, que se ejerza con prevalencia de los principios y valores que destacan la Independencia de la Rama judicial, por esto el Colegio de Jueces y Fiscales de Tunja, presenta al Tribunal Superior de Distrito Judicial de Tunja, al Consejo Seccional de la Judicatura, al Tribunal Contencioso Administrativo de Tunja, al Director Seccional de la Dirección Ejecutiva, a los jueces municipales, y circuitos que conforman el Distrito Judicial en sus diferentes aéreas: civiles, penales, laborales, familia, a los jueces administrativos, a la Fiscalía Seccional de Tunja, Procuraduría Regional de Tunja, Defensoría del Pueblo, abogados litigantes, Veeduría de la Rama judicial, facultades de Derecho: Universidad Santo Tomás, Universidad Juan de Castellanos, Universidad Antonio Nariño, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia UPTC, Universidad de Boyacá medios de comunicación, hablada y escrita, y al público en general, el siguiente programa “Una Cara amable para la Justicia” con el propósito de Fortalecer la imagen de la Administración de Justicia en el Distrito Judicial de Tunja.

El programa de Fortalecimiento de la Imagen de la Rama Judicial y de su servidor judicial, está construido con las directrices del programa Institucional adoptado por la Federación Nacional de Jueces y Fiscales de Colombia y con el aporte de todas las entidades que conforman la Rama Judicial del Distrito Judicial de Tunja y de los funcionarios y empleados, quienes apoyaron éste, siendo responsables y partícipes de su ejecución para lograr su objetivo general y específico.

OBJETIVOS:

1. Promover el mejoramiento de la percepción de la comunidad frente a la administración de justicia en el distrito judicial de Tunja, a través de capacitaciones a los jueces y empleados en cada uno de los circuitos judiciales en temas relacionados con la atención al usuario, liderazgo, planes de mejoramiento, buen trato laboral, trabajo en equipo, competitividad, consecución de metas, división de trabajo y políticas de mejoramiento del entorno laboral y optimización del talento humano.

2. Fomentar Campañas de Sensibilización en los Distrito Judiciales sobre el trabajo en equipo, el buen trato entre compañeros, el desarrollo de estrategias laborales con la finalidad de mejorar la atención al público en los diferentes despachos judiciales y brindar un servicio eficiente y de calidad.
3. Promover acciones que generen la Institucionalización de un día saludable para todos los servidores Judiciales, en el que con la colaboración de la Dirección Seccional de Administración Judicial y las entidades de apoyo laboral, se desarrollen actividades lúdicas, académicas, físicas que motiven la prestación de un servicio Judicial amable.
4. Capacitar a los funcionarios Judiciales en la implementación der reglas de ética Judicial para brindar un tratamiento especial a los ciudadanos en el trámite de las diferentes acciones Legales y constitucionales y manejo de la información hacia los usuarios de la Justicia.
5. Concientizar a los servidores judiciales del comportamiento ético y honesto que se debe tener dentro y fuera del despacho, así como también la constante preparación y actualización en sus carreras y funciones, el empleo de libros y la lectura, la implementación de medios tecnológicos para el desarrollo de sus labores, factores que implican una política de cambios en la gestión judicial.

PLAN DE ACCIÓN

1. En Asamblea a realizarse el 26 de abril del año en curso se dará a conocer en diferentes colegiados las actividades académicas a desarrollarse este año, y los mismos se encargaran a través de los diferentes medios técnicos de replicar esta información en los diferentes Circuitos judiciales.
2. A través de los medios tecnológicos y de los miembros integrantes de la Junta Directiva del Colegio y sus coordinadores, incentivar la participación de los jueces y empleados en el programa “Una Cara amable para la Justicia”,
3. Vincular y comprometer a la ARL POSITIVA, en el desarrollo del Programa “Una cara amable para la Justicia”, comprometiéndolo a integrarse en la ejecución de las diferentes actividades.
4. Se realizará el lanzamiento del Programa “Una Cara amable para la Justicia” en cada uno de los circuitos judiciales, durante el mes de Septiembre, conmemorando el mes del amor y la amistad, y dando especial énfasis a la consagración del día Saludable, que se fijará para el último viernes de Octubre de cada año.
5. Se conformarán grupos de liderazgo en cada circuito, quienes harán parte de la divulgación, fortalecimiento y vigilancia en el cumplimiento de los objetivos. Cada grupo deberá integrarse por mínimo diez (10) personas en cada uno de los siete circuitos.
6. Se continuará con la motivación de realizar obras sociales en cada circuito con la colaboración de entidades como JURISCOOP, para ser presentadas en la fiesta de la familia Judicial, tendientes a sensibilizar a los servidores judiciales sobre las problemáticas de nuestras comunidades.

7. De igual manera, se llevará a cabo en el mes de Octubre en cada Distrito Judicial la capacitación a los jueces y empleados sobre liderazgo, manejo de personal, distribución de trabajo, mejoramiento del ambiente laboral, trabajo en equipo, respeto por los empleados, reconocimiento de esfuerzos y la necesidad de implementar una cara amable en el desarrollo de nuestra actividad Judicial como base fundamental de la atención al público. Ésta programación la haremos en Tunja, Chiquinquirá, Moniquirá, Miraflores, Guateque, Garagoa y Ramiriquí, dando el contenido durante un día.
8. Se institucionalizará el último viernes de Octubre como el día Saludable de los Servidores de la Justicia, ese día se solicitará a los diferentes despachos que compartan con la familia judicial y con la comunidad reflexiones y actividades que nos muestren más amables y enfatizan el valor ético de nuestro servicio, y se gestionará con la Dirección de Administración Judicial el desarrollo de actividades académicas y lúdicas con el objeto de mejorar la atención al público de los Funcionarios y empleados Judiciales.
9. Se dará a conocer mediante una capacitación, el Código de Ética Iberoamericano, y realizaremos compromisos de su puesta en práctica, por parte de todos los servidores judiciales, con el fin de conocer todas aquellas conductas que enlodan nuestra imagen ante la comunidad, enfatizando en la necesidad de reprochar su práctica.
10. Recopilaremos las mejores prácticas de los juzgados.
11. Convocaremos a los funcionarios y empleados para que atiendan al usuario con alegría, dándole la dignificación que merece; y a todas las autoridades regionales para que con sus iniciativas contribuyan en el mejoramiento propuesto; y a todos los servidores judiciales para que se destaquen por sus méritos, condiciones académicas y sobre todo “éticas”.

SUSTENTACIÓN ECONÓMICA DEL PROYECTO (Se refiere a los costos que tiene su ejecución – en éste caso se anexa la propuesta del coach que se va a contratar):

24 abril de 2019, Bogotá

Respetados Señores
Colegio de Jueces y Fiscales de Tunja
Dra. EDILMA CORZO
Presidente

Reciban un cordial saludo y mis deseos de éxito en su gestión.

A continuación, me permito presentar los temas que componen el plan de capacitación de fomento a la cultura del servicio del talento humano de la rama judicial, dentro del marco del programa “LA CARA AMABLE DE LA JUSTICIA”, propuesto para ser desarrollado en diferentes circuitos de la regional, cuyo objetivo específico es satisfacer la necesidad sentida de fomentar el desarrollo de las competencias:

- **ORIENTACIÓN AL SERVICIO AL CIUDADANO**

- **HABILIDADES DE LIDERAZGO PARA EL TRABAJO EN EQUIPO Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

El plan propuesto busca la transformación organizacional, mediante el fomento de las principales competencias organizacionales a través de talleres diseñados con metodología CONSTRUCTIVISTA que permitan la toma de conciencia y sensibilización de la importancia de estas competencias organizacionales.

La realización del taller fomenta en los asistentes el compromiso por el desarrollo de la competencia del servicio, el sentido de pertenencia, el amor por lo que hacen, la sensibilización requerida para que los funcionarios se apropien y fomenten el desarrollo de la competencia trabajada, para alcanzar altos estándares de satisfacción de los usuarios del servicio, evidenciándose en la percepción de los usuarios del servicio un cambio positivo.

El facilitador cuenta con la formación requerida y amplia experiencia en desarrollo organizacional y destreza en manejo de todo tipo de auditorios como la experticia y preparación en manejo de grupos considerados especiales o de difícil manejo.

A continuación, se enumera el plan propuesto:

- 1. DESARROLLO DE HABILIDADES DE LIDERAZGO FACILITADOR Y EMPODERAMIENTO DEL LENGUAJE (Hacia el mejoramiento de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo)**

- a) Dinámica de apertura (Videos rompehielos Terapia de risa)
- b) Sensibilización al Trabajo en equipo
- c) Comunicación efectiva y asertiva
- d) Desarrollo de las habilidades de “Percepción” para mejorar la escucha empática y la comunicación asertiva y efectiva.
- e) Empoderamiento lingüístico
- f) Aspectos claves de la comunicación “Leyes asertivas de la comunicación”

- 2. ORIENTACIÓN AL SERVICIO:**

Incentivar y desarrollar la disposición para realizar el trabajo con base en las necesidades y expectativas de los clientes interno y externo con 5 aspectos fundamentales, dividido en 3 FASES:

- a) ACTITUD DE SERVICIO (Calidez humana, cordialidad, amabilidad en el servicio, lenguaje verbal y no verbal) Cómo vamos a mostrar la CARA AMABLE DE LA JUSTICIA.
- b) PROTOCOLO DE SERVICIO (Todos los funcionarios)
 - b.1. Los 7 pecados del servicio
 - b.2. 10 normas de protocolo de servicio que se deben tener en cuenta en los momentos de verdad y cuando aplican.
- c) IDENTIFICACIÓN y MANEJO DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS O CIUDADANOS

- c.1. Aspectos importantes a tener en cuenta en la identificación de necesidades (Diferenciar entre lo que quiere, lo que le gusta, lo que necesita lograr, lo que piensa, lo que el usuario siente, lo que le genera satisfacción.)
- c.2. Tipo de Preguntas, aplicación y ejemplos
 - Preguntas abiertas y cerradas
 - Preguntas de rastreo, sondeo y especificación
 - Preguntas de reflexión.
 - Preguntas para crear nuevas conductas
 - Preguntas para crear nuevas percepciones
 - Validación y parafraseo
 - Replantear un obstáculo como una oportunidad de mejorar en la satisfacción de la necesidad del ciudadano y superar expectativas y denotarlo para que el cliente lo perciba de esa forma.
- c.3. Manejo de la inteligencia emocional- manejo de usuarios “difíciles”
 - Identifique y diferencie los sentimientos y el problema o necesidad del ciudadano
 - Las cuatro leyes emocionales aplicadas al servicio al cliente (Servicio al ciudadano)

d) COMO SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS

El taller está diseñado con dinámicas que hacen más emotivo el desarrollo del tema y se utiliza la metodología facilitadora y juego de roles cuando sea necesario.

VALOR DE LA INVERSIÓN

La inversión que realizar en los talleres a facilitar en las ciudades de CHIQUINQUIRÁ, MONIQUIRÁ, GUATEQUE y GARAGOA, TUNJA, MIRAFLORES Y RAMIRIQUÍ para grupos de hasta 30 personas se describe a continuación:

La realización del programa genera un valor de inversión de \$ 120.000 por cada hora dictada de capacitación sin incluir los gastos de desplazamiento y/o alojamiento.

JORNADA	VALOR
6 TALLERES DE 5 HORAS (Jornada mañana)	\$4.200.000
6 ACTIVIDADES AMABLE-SALUDABLES 1 HORA C/UNA	\$720.000
ENTREGA DE 180 BOTELLAS DE AGUA Y UNA FRUTA	\$ 1.800.000
6 ESTACIONES DE CAFÉ UNA POR SESIÓN	\$480.000
6 SALONES	\$ 1.200.000

Las actividades AMABLE-SALUDABLES se realizarán al final de la sesión de facilitación y se pueden articular con otro tipo de actividad que sea planteada.

Las horas de desplazamiento no generarán ningún costo.

Este valor incluye la capacitación y facilitación de los talleres propuestos y entrega de material por medio electrónico o magnético.

Se requiere computador, video-beam, parlantes de computador y salón.

Estamos seguros de poder contribuir al mejoramiento continuo de sus funcionarios y por ende al de su entidad ya que el mejor valor que tienen las organizaciones es el recurso humano.

Cualquier inquietud o aclaración puede ser dirigida al correo: capacitaciondeimpacto@gmail.com o al teléfono Cel. 316-754 37 41

Cordialmente,

Ing. FREDY JARA GUTIERREZ

Facilitador y consultor profesional.