

### Temas Abordados

Acceso a Justicia, COVID-19, Gestión Administrativa, Gestión Judicial, Gestión Jurisdiccional, Pandemia, Recursos Humanos

---

### Instituciones Afectadas

Corte Suprema de Justicia

---

### Recomendaciones Realizadas

La pandemia del Coronavirus expuso un reto mayúsculo para todos los sistemas y las organizaciones del mundo y de hecho también para las instituciones de administración de justicia.

En nuestro país, la mayoría de las dificultades y dolencias en la gestión de la impartición de la justicia ya existían antes de la situación de crisis, por lo que podemos hablar de una agudización en el contexto de la emergencia sanitaria.

El gran desafío fue la de adoptar medidas inmediatas para garantizar el seguimiento de las actividades misionales de la institución, sin poner en riesgo la salud, la vida y la integridad de todos los empleados y los usuarios de la gestión de justicia.

Y es ahí en donde el rol del área de Recursos Humanos, se hace poderoso, puesto que se exige que se gestionen diversas medidas de contingencias, asertivas.

Estas medidas se refieren a: Planes de Contingencia de reemplazos y formación de equipos de cuadrillas, rotaciones; Nuevas modalidades de trabajo, como el trabajo a distancia y por medios telemáticos; Disposiciones y aplicación de protocolos y medidas sanitarias y nuevas modalidades del registro y control entre otras medidas.

Si bien la Corte Suprema de Justicia en ningún momento se cerró y la Dirección General de Recursos Humanos demostró una rápida y efectiva reacción, considerando sobre todo el tamaño y la complejidad de la institución, se dieron varias dificultades que se podrían considerar como una experiencia a fin de acelerar la implantación de las nuevas tendencias, en este componente.

Se sugieren por lo tanto considerar como buenas prácticas los siguientes puntos, que ya están desarrollados en este documento y que resumidamente son:

## SISTEMA DE TRABAJO:

Se refiere a una nueva modalidad de trabajo que viene para quedarse y que implica una nueva agenda como ser: El trabajo a distancia, que consiste a que el funcionario debe mantener su cuerpo en la casa mientras su mente sigue funcionando en las áreas de trabajo, generando valor y resultados. En este escenario un área de Recursos Humanos debe tener en cuenta: Definición clara de los procedimientos, los programas de inducción y socialización, la capacitación, las normas y las reglamentaciones sobre las condiciones básica del ambiente general del trabajo en la casa.

Digitalización y la Conectividad: Considerar que la transformación digital ya es parte integral del trabajo de la institución, con lo que se debe prever otra mirada al modo de trabajo de los funcionarios como ser: reuniones virtuales, notificaciones por correo electrónico, telefonía, mensajería, presentaciones de los usuarios judiciales, firmas electrónicas, audiencias virtuales, audiencias simultáneas y otros. Todo esto influye en el modo de la selección y de la capacitación, a más de asegurar la autonomía del trabajo a distancia y el mejor servicio de conexión.

Confidencialidad de los archivos: Trabajar a distancia implica que el funcionario debe tener acceso a importantes archivos confidenciales, por lo que el área de recursos humanos debe considerar todas las aristas de la ciberseguridad enlazada a conectividad y a la responsabilidad de reglamentar, socializar y capacitar al respecto.

Registro y Control: Se refiere esencialmente a: El registro y el control de los trabajos a distancias. Definir los sistemas de registrar y controlar las horas comprometidas y los trabajos y resultados a entregar en tiempo y forma por los funcionarios.

El registro y el control de la entrega de los archivos entregados.

El registro y el control del cumplimiento de las medidas sanitarias. Establecer las modalidades del cumplimiento o no de los protocolos con sus sanciones correspondientes.

El registro y control de los casos de contagios. Establecer los procedimientos de atención al funcionario, el aislamiento de contacto y los datos estadísticos.

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:

Esta herramienta será de mucha importancia atendiendo especialmente a que se debe poder evaluar tanto los trabajos presenciales, como los de a distancia, conforme a Indicadores por productos y resultados. Se recomienda el uso de cualquiera de estos modelos: IGP (Índice de Gestión de Personas) de la SFP; el BSC y el KPI.

## COMUNICACIÓN:

Dentro de las responsabilidades del área de Recursos Humanos se debe mencionar el de implantar una estrategia de comunicación satisfactoria para lo cual se debe desarrollar un plan de comunicación institucional, en el manejo de los recursos humanos. Mantener una comunicación clara y transparente con los funcionarios es clave para llevar adelante los diferentes programas de trabajo tanto en tiempos normales como de crisis.

**MEDIDAS SANITARIAS:**

Las medidas sanitarias tienen que ver con los siguientes puntos:

- Disposiciones establecidas por el Ministerio de Salud y Bienestar Social.
- Insumos.
- Medidas de cumplimiento.

**FUNCIONES GENERALES DE RRHH:**

Dentro de las funciones generales del área de Recursos Humanos que conforma la Administración y el Desarrollo, lo principal es atender a un nuevo modelo de gestión que tiene que ver con el desarrollo de RRHH y que afecta a los procesos de Admisión (que involucra sobre todo al perfil del funcionario convocado y seleccionado). Este perfil de hecho debe ser más exigente en los llamados talentos en competencias blandas que tienen que ver más bien con la capacidad de adaptarse fácilmente a las diversas situaciones, resiliencia, la actitud positiva, la empatía y otros.

Dentro del proceso de Mantenimiento, los modelos de los planes de capacitación, de motivación y de las evaluaciones del desempeño son los que más cambios van a necesitar a fin de adaptarse a los nuevos sistemas de trabajo.

**Documentos Fuente**

Denominación	Año
Justicia en tiempos de Pandemia. Componente de Recursos Humanos	2021