



53
2EJ
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

"LA CAPACITACION COMO MEDIO,
LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD
COMO FIN"

Seminario de Investigación Administrativa

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A :

MARIA VERONICA RAMIREZ MENDOZA



DIRECTOR DEL SEMINARIO:
LIC MANUEL RESA MONROY

México, D.F.

1995

FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

GRACIAS A DIOS

POR HABERME PERMITIDO LLEGAR
A LA CULMINACION DE UNA META
TAN ANHELADA.

**EN MEMORIA
A MI MADRE
SRA. AMALIA MENDOZA GALVAN**

CON TODO MI AMOR POR
HABERME DADO LO MAS
HERMOSO QUE TENGO:
LA VIDA

SIEMPRE TE LLEVARE EN MI
MENTE Y EN MI CORAZON.

**PAPA
SR. RAUL RAMIREZ TELLEZ**

NUNCA TERMINARE DE AGRADECERTE
LO QUE HAS HECHO POR MI Y
PRINCIPALMENTE LO QUE HAS HECHO
DE MI.

QUIERO QUE SEPAS QUE ESTOY MUY
FELIZ Y ORGULLOSA DE TENER AL
MEJOR PADRE DEL MUNDO.

PAPA TE DEDICO CON TODO MI AMOR
EL TRABAJO TAN ESPERADO Y EL MAS
IMPORTANTE DE MI CARRERA PROFESIONAL
COMO UNA MUESTRA DE AGRADECIMIENTO
A TODOS TUS ESFUERZOS, DEDICACION,
CARIÑO; A LA FE QUE DEPOSITASTE EN
MI PARA LA CULMINACION DE MIS ESTUDIOS.

TE QUIERO MUCHO.

A MIS HERMANOS

GEORGINA, OSCAR, GERARDO, JOSE,
PATRICIA, NORMA, CLAUDIA, YUMERI.
A LA MEMORIA DE RAUL.

POR ESE GRAN CARIÑO QUE NOS HA UNIDO
SIEMPRE, POR EL APOYO MORAL Y LA AYUDA
QUE PERMANENTEMENTE ME HAN BRINDADO.

MUCHAS GRACIAS.

CON ADMIRACION Y CARIÑO

A MIS ABUELOS, TIOS, PRIMOS, CUÑADOS,
SOBRINOS, A TODA MI FAMILIA.

GRACIAS POR TODO SU APOYO Y ENSEÑANZAS

**A TODOS MIS SERES QUERIDOS Y AMIGOS
MUCHAS GRACIAS**

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO**

HE ELABORADO ESTA TESIS
CON MUCHO AMOR Y COMO MUESTRA
DE MI ETERNO AGRADECIMIENTO
POR HABERME BRINDADO LA
OPORTUNIDAD DE ALCANZAR LA
META MAS ANHELADA EN MI VIDA.

GRACIAS POR PERMITIRME SER
LO QUE SOY.

**CON TODO MI AMOR Y
AGRADECIMIENTO
A MI ALMA MATER
LA FACULTAD DE CONTADURIA
Y ADMINISTRACION.**

POR LOS CONOCIMIENTOS TAN
VALIOSOS QUE ME HEREDASTE
POR TODO LO QUE ME DISTE.

**AL LIC. MANUEL RESA MONROY
DIRECTOR DEL SEMINARIO.**

MANIFIESTO SINCERAMENTE MI MAS
PROFUNDO RESPETO, ADMIRACION Y
AGRADECIMIENTO POR LA AYUDA QUE
ME BRINDO PARA LA ELABORACION
DE ESTA TESIS.

CON CARINO Y RESPETO A TODOS LOS
MAESTROS QUE INTERVINIERON EN EL
DESARROLLO DE MI CARRERA.

QUIERO HACER PATENTE MI AGRADECIMIENTO
A LAS PERSONAS QUE DE UNA U OTRA FORMA
CONTRIBUYERON AL LOGRO DE ESTA
INVESTIGACION.

MUY EN ESPECIAL AL
LIC. M. ANTONIO VILCHIS VILLAVICENCIO

POR TODO EL APOYO DESINTERESADO QUE
ENCONTRE EN USTED.

A TODOS ELLOS MI MAS SINCERO AGRADECIMIENTO

"NUNCA CONSIDERES EL ESTUDIO COMO UN DEBER,
SINO COMO UNA OPORTUNIDAD PARA PENETRAR EN
EL MARAVILLOSO MUNDO DEL SABER"

ALBERT EINSTEIN

A

JORGE A. GARCIA VAZQUEZ

MI AMOR

GRACIAS POR TODO EL CARIÑO, APOYO,
COMPRENSION, IMPULSO, QUE SIEMPRE
HE ENCONTRADO EN TI.

PERO SOBRE TODO, POR TU INMENSO AMOR.

ESTOY FELIZ DE TENERTE A MI LADO.

"EL AMOR NO CONSISTE EN MIRARSE UNO AL OTRO,
SINO EN MIRAR JUNTOS HACIA LA MISMA DIRECCION"

ANTOINE DE SAINT-EXUPERI

VICTORIA PARA QUIENES PERSEVERAN

Iniciar una obra es cosa relativamente fácil, basta con avivar un poco la lumbre del entusiasmo.

Perseverar en ella hasta el éxito, es cosa diferente;

eso ya es algo que requiere continuidad y esfuerzo.

Comenzar está al alcance de los demás, continuar distingue a los hombres de carácter.

Por eso la médula de toda obra grande, desde el punto de vista de su realización práctica, es la perseverancia, virtud que consiste en llevar las cosas hasta el final.

Es preciso, pues, ser perseverante; formarse un carácter no sólo intrépido, sino persistente, paciente, inquebrantable.

Sólo eso es un carácter.

El verdadero carácter no reconoce más que un lema:

LA VICTORIA

Y sufre con valor, con serenidad y sin desaliento, la más grande de las pruebas:

LA DERROTA

La lucha tonifica el espíritu pero, cuando falta carácter, la derrota la deprime y desalienta.

Hemos nacido para luchar.

Las más grandes victorias corresponden siempre a quienes se preparan, a quienes luchan y a quienes perseveran.

Por lo tanto esta en paz con Dios; no importa como lo concibas y cualesquiera que sean tus trabajos y aspiraciones en la ruidosa confusión de la vida; está en paz con el alma.

Porque a pesar de toda su farsa, arduos trabajos y sueños perdidos, es un mundo bello. Ten cuidado lucha por ser feliz.

**HALLADO EN LA IGLESIA
OLD. SAINT PAUL DE
BALTIMORE, MD.**

I N D I C E

"LA CAPACITACION COMO MEDIO, LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD COMO FIN"

I N T R O D U C C I O N	1
-------------------------------	---

CAPITULO I

EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL

1.- OBJETIVO INSTITUCIONAL.....	5
2.- ORGANIZACION DEL ESTADO MEXICANO.....	6
3.- ATRIBUCIONES.....	9
4.- ANTECEDENTES HISTORICOS.....	10

CAPITULO II

CAPACITACION, ADIESTRAMIENTO, DESARROLLO...

1.- ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACION.....	17
2.- MARCO JURIDICO DE LA CAPACITACION.....	19
3.- LA ADMINISTRACION CIENTIFICA Y SUS ORIGENES.....	28
4.- LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS.....	31
5.- CONCEPTOS DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DESARROLLO.....	35
6.- LA CAPACITACION EN LAS INSTITUCIONES.....	37
7.- LA CAPACITACION COMO UNA TECNICA DE LA ADMINISTRACION RECURSOS HUMANOS.....	41
8.- FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA CAPACITACION.....	42
9.- ELABORACION DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION.....	44
10.- LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACION DE PERSONAL.....	46
11.- TIPOS DE CAPACITACION.....	48

CAPITULO III

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD

1.- CONCEPTUALIZACION DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD..	52
2.- LA CALIDAD EN EL SERVICIO.....	59
3.- PANORAMA GENERAL DE LA PRODUCTIVIDAD EN MEXICO.....	65
4.- POLITICA NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD.....	68
5.- ESQUEMA BASICO PARA IMPULSAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO.....	72

CAPITULO IV

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DESARROLLO.

1.- ASPECTOS HISTORICOS.....	77
2.- BASE LEGAL.....	78
3.- OBJETIVOS.....	81
4.- FUNCIONES.....	83
5.- PROCESO DE LA CAPACITACION.....	84
6.- COMITE MIXTO DE CAPACITACION.....	99
7.- SISTEMA DE CAPACITACION.....	101
8.- DISPOSICIONES GENERALES.....	102
9.- ENSEÑANZA ABIERTA.....	109

CAPITULO V

CENTRO DE ESTUDIOS JUDICIALES

1.- CONCEPTO.....	112
2.- CAUSAS DE LA CREACION DE LAS ESCUELAS JUDICIALES...	113
3.- ASPECTOS HISTORICOS.....	114
4.- ASPECTOS JURIDICOS.....	116
5.- OBJETIVOS.....	117
6.- ESTRUCTURA ORGANICA DEL CENTRO DE ESTUDIOS JUDICIALES.....	119
7.- FUNCIONES.....	120
8.- DESARROLLO.....	129

C O N C L U S I O N E S.....	136
-------------------------------------	------------

A N E X O S	140
--------------------------	------------

B I B L I O G R A F I A	141
--------------------------------------	------------

I N T R O D U C C I O N

México a pocos años de iniciado el proceso de cambio estructural se ha convertido en una de las economías más abiertas del mundo.

En este contexto la modernización técnica, teórica y tecnológica resulta indispensable para consolidar y mantener en el mediano y largo plazo, una Competitividad Internacional.

Por ello para alcanzar los niveles de competitividad se requiere entre otras cosas del perfeccionamiento en la Creatividad, Calidad y Productividad de sus Recursos Humanos.

El desarrollo actual "No depende de la cantidad de la gente sino de la Calidad".

El Gobierno al darse cuenta de la importancia que implica el tener gente capacitada, preparada, actualizada, se vió en la necesidad de establecer disposiciones Legales sobre Capacitación y Adiestramiento, para de esta forma hacerla obligatoria en todos los Sectores.

Los resultados no han sido los esperados, debido a que muchos empresarios no le toman el debido interés a la Capacitación, la cual juega un papel fundamental en el éxito de toda empresa, ya que un Recurso Humano bien preparado le da mayor fuerza.

Ante la perspectiva que se observa en las Empresas de nuestro país, el cual es manifestado por los empresarios y trabajadores.

He enfocado el compendio de esta investigación a todo lo concerniente con la superación del personal en las empresas y en particular el del H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, y lo he dividido en cinco Capítulos.

En el Primer Capítulo, se da a conocer una breve reseña sobre lo que es el H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito federal, dando a conocer la importancia de la impartición de Justicia en nuestra Sociedad.

El Segundo Capítulo está dedicado a establecer las bases de estudio, con una visión general de la Administración, para ubicar dentro de ella a la Administración de Recursos Humanos, se ofrecen conceptos indispensables para la comprensión del mismo.

En el Tercer Capítulo, se menciona todo lo relacionado a la Calidad y Productividad; al panorama general de la productividad en México; a la Política Nacional de Productividad y Calidad.

En el Cuarto Capítulo, se estudia detalladamente a la Unidad Departamental de Capacitación, Investigación y Desarrollo del H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal; sus aspectos Históricos y Legales, el desarrollo del Sistema de Capacitación, sus Objetivos.

El Quinto Capítulo, se refiere al Centro de Estudios Judiciales del H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, concepto, aspectos Históricos y Jurídicos, funciones, el desarrollo y objetivos.

Como síntesis del trabajo se exponen algunas conclusiones y propuestas que se sugieren relacionadas al tema y a las áreas de estudio.

Además se agregan una serie de Anexos relacionados con la investigación de campo.

Y finalmente la Bibliografía utilizada para la elaboración de esta Tesis.

EL CIUDADANO DEL PORVENIR

El Ciudadano del porvenir, aparte de corresponder a un tipo leal, honrado, limpio, enérgico y laborioso, será el que quiera a su Patria entrañablemente, no para exagerarlos con la ironía o el pesimismo, sino para corregirlos con el trabajo, con el sacrificio, con la verdad.

Un tipo de ciudadano veraz en todo, veraz con sus semejantes y veraz consigo mismo, fiel a su palabra; superior a las mezquindades del servilismo y la adulación, que no se cruce de brazos ante las dificultades, esperando que lo salven de ellas, tardíamente, un golpe de valor, un medro, una astucia vil.

Un ser que no abdique de su derecho por negligencia pero que no lo ejerza abusivamente y que, sobre todo, jamás olvide que la garantía interna de esos derechos radica en el cumplimiento de los deberes cualquier derecho resultaría un privilegio específico y excepcional.

Un ser que ame la vida y que la enaltezca.

En fin un tipo de ciudadano capaz de juzgar de las cosas y de los hombres con independencia y con rectitud, porque es capaz de juzgarse a sí mismo antes que a los otros y que sabe que por encima de la libertad que se obtiene como un legado, el destino de los pueblos coloca siempre la libertad superior: La que se merece.

JAI ME TORRES BODET
ESCRITOR MEXICANO

CAPITULO I

EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL

- 1.- OBJETIVO INSTITUCIONAL**
- 2.- ORGANIZACION DEL ESTADO MEXICANO**
- 3.- ATRIBUCIONES**
- 4.- ANTECEDENTES HISTORICOS**

1.- OBJETIVO INSTITUCIONAL

El Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, tiene como objetivo, el brindar a todos los habitantes del Distrito Federal el Servicio de Impartición de Justicia en forma clara y oportuna, sujetándose estrictamente a lo establecido en la Constitución General de la República, de las Leyes, los Códigos y demás disposiciones complementarias emitidas para coadyuvar a la convivencia pacífica entre los individuos.

2.- ORGANIZACION DEL ESTADO MEXICANO

Formación del Estado

El estado nace como una necesidad del grupo social que requiere de la organización para vivir.

Al principio de las sociedades, los más aptos o los más fuertes asumen el ejercicio de la autoridad y se constituyen en gobernantes; pero esto, que es una consecuencia de la misma naturaleza humana, es a la vez, necesario para el orden y progreso sociales.

Posteriormente, a la fuerza puramente material del gobernante se unió el prestigio moral, religioso, etc., consolidándose, en esta forma, el principio de autoridad y, en consecuencia, la organización estatal.

Elementos del Estado Mexicano

México es un estado, posee los tres elementos característico del concepto estado: **LA POBLACION, EL TERRITORIO Y EL GOBIERNO.**

La Población de México es aún heterogénea; es decir, de distinto origen, ya no se puede decir de ella que tenga la misma sangre.

Hay diversidad de razas; sin embargo, predomina el mestizaje, que equivale a la mezcla de sangres ó razas blanca e indígena.

Este elemento forma la base de la población del país, el más numeroso y el que ha recogido y guardado nuestras tradiciones, creencias, ideales y sentimientos comunes; en el que se integra, propiamente nuestra nacionalidad.

El territorio Nacional es el lugar donde se asienta la población.

Por errores cometidos a través de nuestra historia, el territorio Patrio ha sufrido graves mutilaciones. Sin embargo, la parte que nos resta, es tan extensa y rica que puede servir como base para la creación de un país más fuerte y poderoso.

El gobierno de México, de acuerdo a nuestra Constitución, es Republicano (porque los poderes residen esencial y originariamente en el pueblo y son ejercidos por él); Democrático (porque en una República Democrática, la Soberanía - Poder - reside en el pueblo, procede de él y se instituye para beneficio del mismo; Federal (porque está integrado por entidades) Federativas - Estados - que se unen entre sí para formar la Federación; en ésta, el Gobierno se ejerce conjuntamente por un Gobierno General, que tiene autoridad en todo el País, y por los Gobiernos Locales, cuyo poder esta limitado a determinada región; los Gobiernos Locales gozan de libertad controlada por el pacto que han celebrado al agruparse o federarse, y que la Constitución reglamenta.

Estado y Derecho

El Estado está sometido al Derecho; no se puede pensar en un Estado sin el elemento jurídico que lo dirige. El Estado, como el hombre, es un sujeto de Derecho. Los tres elementos del Estado, al unirse, constituyen su personalidad. En un Estado moderno, el Derecho es el "Conjunto de Normas de Conducta obligatorias, establecidas o autorizadas por el estado mismo y respaldadas por su Poder".

Una de las funciones del Estado es la expedición de la Ley; pero una vez que esta existe, el Estado debe ser sometido a ella, la ley obliga como a cualquier otra persona. La Constitución es la Ley Suprema a la que debe estar sometida toda la actividad del Estado.

Estado: es una Población asentada en un territorio y con un Gobierno suficientemente fuerte para mantener el orden interno y el respeto exterior.

El Supremo Poder de la Federación

El Supremo Poder de la Federación, se divide, para su ejercicio, en Legislativo, Ejecutivo y Judicial.

El Poder Legislativo

El Poder Legislativo de los Estados Unidos Mexicanos, se deposita en un Congreso General, que se divide en dos Cámaras: Una de Diputados y otra de Senadores.

El Poder Legislativo se encarga de crear la Ley; de la Ley puedo decir, que es la Norma de Derecho dictada, promulgada y sancionada por la autoridad pública, aún sin el consentimiento de los individuos; tiene como finalidad el encauzamiento de la actividad social hacia el bien común.

El Poder Ejecutivo

El Artículo 80 de la Carta Fundamental de México, estipula: "Se deposita el ejercicio del Supremo Poder Ejecutivo de la Unión en un solo individuo, que se denominará "Presidente de los Estados Unidos Mexicanos".

El Poder Judicial

Este Poder se deposita en la Suprema Corte de Justicia con sus respectivos Tribunales subordinados, Tribunales del Orden Común de los Estados y del Distrito Federal, surge la configuración de nuestra H. Institución.

La división del Supremo Poder de la Federación, el Legislativo, Ejecutivo y Judicial, trae como consecuencia que estos tres Poderes se equilibren entre sí, limitándose en tal forma, que se evita el desarrollo excesivo de uno de ellos en daño de los demás y con perjuicio de la colectividad. Ahora bien, el Poder Judicial de la Federación tiene especial importancia; en virtud de que, por su especial funcionamiento, sirve como un órgano de control para los otros dos poderes, limitando y juzgando sus actos, aprobándolos o reprobándolos, según que estén o no de acuerdo con los preceptos de la Constitución. En este orden de ideas, podemos decir que el Poder Judicial JUZGA DE ACUERDO A LA LEY.

3.- ATRIBUCIONES

La Ley Orgánica de los Tribunales de Justicia del Fuero Común del Distrito Federal, Título primero, Artículo 1o., preceptúa: corresponde a los Tribunales de Justicia del Fuero Común del Distrito Federal, dentro de los términos que establece la Constitución General de la República, la facultad de aplicar las Leyes en asuntos Civiles y Penales del citado Fuero; lo mismo que en los asuntos del orden Federal en los casos que expresamente las Leyes de ésta materia les confieren jurisdicción.

4.- ANTECEDENTES HISTORICOS DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL.

Justicia Azteca

En diversos códices, odóricos y pintográficos, como el de Chimalhuacan, Aubin, Florentino y Mendoza, o por medio de las pinturas de los discursos de los viejos llamados Huehuetlatoni, de los anónimos Tlatelolcas y los anales Tlaxcaltecas, se dice que la justicia Azteca, era una importante función del Estado; desde la fundación de México-Tenochtitlán, se comenzaron a hacer y a edificar casas de Justicia, a crear consejos donde se administra justicia en cada región, de las 317 tribus y pueblos donde ejercían su poder y control jurisdiccional.

La impartición de Justicia estaba reservada únicamente al monarca Azteca, a los Magistrados y a los jueces.

Tribunal Azteca "Tlacatecatl"
Civil-Criminal.
1ra. Instancia.

Erigido

Al gran Monarca Moctecuhzoma I, se le atribuye el establecimiento de tribunales para la administración de Justicia y haber dictado Leyes muy severas contra los ladrones, los ebrios y los adulterios.

Su derecho Civil comprendía: las relaciones de parentesco, lo relativo a bienes, contratos y herencias, todo minuciosamente detallado.

El derecho Penal era muy severo, se reducía al resarcimiento del daño, tratándose de delitos graves.

Jefe del Tribunal Tlacatecatl

El tribunal Tlacatecatl tenía un juez principal, conocido como Tlacatecatl, de él tomaba nombre aquél cuerpo, lo nombraba el verdadero jefe de toda la administración de Justicia, el Monarca de México.

Tribunal Pleno

Se componía de tres jueces: el mismo Tlacatecatl y dos asesores que eran: el Cuahnoctli y el Tlailotlac.

Magistrados

Los Magistrados de hoy, eran los jueces intermedios de las instituciones judiciales de los antiguos mexicanos, eran: el Tlacatecatl, el Cuauhnochtli y el Tlailotlac, su jurisdicción era mixta, pues comprendía la resolución de negocios tanto civiles como criminales, en segunda instancia.

Requisitos para ser juez intermedio, eran: el haber sido criado en calmecac y en palacio, ser prudente, sabio, persona noble y rica, que no fueran borrachos, ni amigos de aceptar dádivas, ni fuesen aceptadores de personas, ni apasionados, eran nombrados por el Monarca.

Salas

Había una sala que se le llamaba "Tlatzontetecoxan", que quiere decir "lugar donde se juzga", o "Tlalzontecoyan", "lugar de sentencias", sus fallos eran inapelables en los negocios civiles, pero en las causas criminales, apelaban al Cihuacoatl.

Había otra sala destinada al despacho de los negocios civiles; denominada "Tecalli" o "Teccalco".

Otra casa o sala del palacio se llamaba "Tecipilcalli" es el lugar donde se juzgaba a los soldados, los nobles y hombres de guerra.

La sala donde se oían y juzgaban las causas populares, se llamaba "Tecalli".

Los Monarcas Aztecas fueron unos sanguinarios, incendiaban y asesinaban, llenaron de terror a México Tenochtitlán, ambicionaban Poder y riqueza, despojaban a las tribus de su propiedad de tierra y el mayor crimen es que no valoraban la calidad humana.

Era un pueblo Semi-Bárbaro y atrasado, a la vista del viejo mundo.

Así es como México nace en la Historia del mundo occidental cuando el absolutismo es la meta y la intolerancia, el abuso y la mala fe, es el método de existencia diaria.

Justicia en la Nueva España

En la época de la Colonia, funcionaron los Tribunales conocidos genéricamente como especiales y ordinarios, que tenían encomendado administrar la Justicia en sus respectivos ámbitos de competencia.

Los jurisconsultos y cronistas españoles, no vacilaban en poner como modelo a las Leyes y Jueces del pueblo Azteca.

A los tribunales especiales correspondía el tratamiento de aquéllos asuntos que cuestionaban ó atentaban contra la posición de la Iglesia ó que tenían que ver con el comercio y la mercadería, en tanto que era competencia de los Tribunales ordinarios atender lo relacionado con el supremo consejo de Indias, la audiencia y real cancelería de México y las causas civiles y criminales.

Por tanto durante la dominación Española se establecieron multitud de tribunales especiales para administrar Justicia.

Entre los Tribunales del período Colonial, el más famoso fué el de la Santa Inquisición. Famoso por sus procedimientos de calumnia, la ignorancia del reo sobre su delito, acusador o denunciante, los medios de tortura que se empleaban, etc.

Lo más sobresaliente de la época Colonial, fueron las disposiciones dictadas al final de ésta época mediante las cuales se estableció que la aplicación de las Leyes en las causas Civiles y criminales pertenecían exclusivamente a los Tribunales, sin que la Corte ni el rey pudieran ejercer funciones judiciales.

México Independiente

Al emerger la Nación Mexicana como estado independiente y adoptar el régimen Federal como su forma de organización Política, se iniciaron las primeras acciones tendientes a reordenar al para entonces anacrónico Sistema Judicial, tarea por demás difícil considerando las turbulencias políticas en que se sumergió el país, lo que hacía endeble y temporal cualquier medida adoptada por benéfica que fuera para la sociedad, pues su vigencia estaba generalmente determinada por la llegada, permanencia y salida de los grupos que se disputaban el Poder.

Concretamente para el Distrito Federal, fué hasta el 23 de Mayo de 1837, que se da a conocer el ordenamiento llamado "Arreglo Provisional de la Administración de Justicia en los Tribunales y Juzgados del Fuero Común: en el se establecía que el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Capital (correspondiente al Departamento de México), quedaba integrado en tres salas, una con cinco Ministros y las restantes con dos Ministros cada una, sin olvidar cinco juzgados Civiles, cinco Criminales y un Fiscal. Este ordenamiento determinaba, también, la planta mínima de empleados y auxiliares de la Institución.

Con la caída definitiva de Santa Anna y el restablecimiento del Gobierno Federal, qu se promulga el 23 de Noviembre de 1855, la "Ley sobre Administración de Justicia y Orgánica de los Tribunales de la Nación, el Distrito y Territorios", que para el caso del recientemente reinstalado Distrito Federal, delimita nuevamente la función judicial y da presencia al Tribunal Superior, que queda constituido por tres salas, dos unitarias de segunda instancia y una compuesta por tres Magistrados para conocer en tercera instancia, así como cinco juzgados para el Ramo Civil y cinco para el Penal y, distribuidos en los diversos puntos de la capital, se establecen los Juzgados de Paz y las alcaldías.

Aparentemente por motivos económicos, la actividad de éste organo fué interrumpida en 1862 por disposiciones del Presidente Juárez, no así la función, que fué asignada, como en otras ocasiones, a la Suprema Corte de Justicia, reactivandose el funcionamiento del Tribunal en Mayo de 1868; en Noviembre de ese mismo año se dió a conocer su reglamento interior.

Con la llegada de la etapa Revolucionaria, la Institución volvió a ser objeto de repetidas desapariciones y reinstalaciones, quedando restablecido en definitiva en Septiembre de 1919, durante el Gobierno de Venustiano Carranza, a raíz de la promulgación de una nueva "Ley Orgánica de los Tribunales del Fuero Común en el Distrito y Territorios de la Federación", disponiendo que el Tribunal estaría integrado por dos salas, cada una con siete Magistrados, once juzgados Penales y dos de Jurisdicción mixta.

Acorde a las necesidades sociales, la Institución ha ido ampliando cada vez más su cobertura de atención, como se aprecia en las Leyes Orgánicas de 1928, 1932 y 1969.

La "Ley Orgánica de los Tribunales de Justicia del Fuero Común del Distrito Federal", del 29 de Enero de 1969, es la vigente y a ella se han incorporado Reformas significativas, como las de 1971, 1974, 1975, 1983 y 1987, con las que se ha determinado la organización y el funcionamiento actual del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

A la fecha, el Tribunal se constituye por las siguientes áreas: una Presidencia, siete salas Civiles, cinco Penales, dos Familiares, una Supernumeraria y una Auxiliar; treinta y ocho Juzgados de Primera Instancia de lo Civil, cuarenta de lo Familiar, cuarenta del arrendamiento inmobiliario, dos de lo concursal, cinco de Inmatriculación Judicial, sesenta y seis de lo Penal y uno Mixto de Primera Instancia de las Islas Marias; treinta y seis Juzgados de Paz, veinte de la Rama Penal y dieciseis en la Rama Civil; una Primera y una Segunda Secretaria de acuerdos de la Presidencia y del Pleno; una Dirección de anales de jurisprudencia y Boletín judicial; un Archivo judicial; un **Centro de Estudios Judiciales**; una Dirección del Servicio Médico Forense y una Dirección General de Administración.

A 139 años de constituido por primera vez el Distrito Federal, y a lo largo de su difícil y accidentado desarrollo histórico, la entidad siempre ha contado con el apoyo de Organos que tienen encomendada la muy alta responsabilidad de impartir Justicia, lo que en la época actual es imprescindible para que un Estado de Derecho como lo es el nuestro, se generen las respuestas idóneas y oportunas a los requerimientos de una población cada vez más numerosa y compleja, coactora, junto con las Instituciones Gubernamentales, en el perfeccionamiento de un régimen Democrático que se sustente en la Justicia, la Libertad y la Soberanía.

II

CAPACITACION, ADIESTRAMIENTO, DESARROLLO ...

- 1.- ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACION
- 2.- MARCO JURIDICO DE LA CAPACITACION
- 3.- LA ADMINISTRACION CIENTIFICA Y SUS ORIGENES
- 4.- LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
- 5.- CONCEPTOS DE CAPACITACION, ADIESTRAMIENTO, DESARROLLO
- 6.- LA CAPACITACION EN LAS INSTITUCIONES
- 7.- LA CAPACITACION COMO UNA TECNICA DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
- 8.- FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA CAPACITACION
- 9.- ELABORACION DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION
- 10.- LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
- 11.- TIPOS DE CAPACITACION

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Quien ha recibido la misión de dirigir, tiene la responsabilidad de que los bienes puedan ser desarrollados y usados en beneficio de todos, para que toda persona tenga la posibilidad de vivir de acuerdo con su propia dignidad.

Solamente los esfuerzos unidos de todos los ciudadanos bajo un verdadero liderazgo, pueden superar las dificultades a las que se enfrenta la sociedad actual.

Servir a la sociedad, implica buscar afanosamente el que las personas que la integran desarrollen armónicamente todas sus capacidades y las dirijan al bien común.

ANONIMO

1.- ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACION

Debemos indicar, en un principio, que el fenómeno de la educación es tan antiguo como el hombre mismo, el proceso de aprendizaje eje de toda acción educativa y de desarrollo como de capacitación era claro en los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidades en los pueblos primitivos.

Conforme el hombre fué inventando sus herramientas, armas, ropa, viviendas y su lenguaje, la necesidad de entrenamiento se convirtió en un ingrediente esencial. En la marcha de la civilización, lo que fué más importante es que tuvo la capacidad de pasar otros conocimientos y habilidades obtenidas al enfrentarse a determinadas circunstancias.

Generalmente se piensa que el hombre empezó a acumular conocimientos, en el principio de la época de piedra. Por razones lógicas, pero específicamente por advenimiento de la Revolución Industrial.

Con el surgimiento de lo que hoy llamamos era Industrial primera mitad del siglo XVII aparecen innumerables industriales cuyas metas es lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo, en el menor tiempo posible.

Ya en nuestro siglo el entrenamiento y la capacitación han tenido gran desarrollo. Debo indicar que las dos guerras sufridas en este siglo dieron lugar al desarrollo de las técnicas de entrenamiento y de capacitación intensiva, cuyos métodos se han ajustado a otros campos de la acción humana.

En 1940 fué cuando comenzo ha entenderse que la labor del entrenamiento y capacitación debía ser una función organizada y sistematizada, en la cual el instructor adquiere especial importancia.

Las habilidades y conocimientos de los oficios sólo podían ser transmitidos por instrucción directa. De aquí que se desarrollara un sistema de aprendizaje en el que una persona experimentada transmitía sus conocimientos y habilidades a su novato, que después de un largo periodo de estudio se convertía en obrero.

Antecedentes de la Capacitación en México

Se puede afirmar, y sin duda a equivocarse, que como en un principio (de tiempos) el hombre fué creando sus utensilios o herramientas, vestido, armas y hasta su propio lenguaje, para satisfacer sus necesidades diarias. También lo fué haciendo con las necesidades del entrenamiento, al verse obligado a transmitir a otros los conocimientos y habilidades obtenidas por su corta experiencia. Posteriormente se fué dando un proceso de instrucción para adaptar a los individuos a una actividad productiva.

El método de instrucción o entrenamiento para el trabajo en México como en otras partes consistía primordialmente en que un individuo con experiencia reconocida en una actividad u oficio, instruía a un aprendiz en esa actividad, con el fin de acrecentar sus habilidades y conocimientos en otro oficio.

A finales del siglo pasado y a principios del presente hubo un notorio crecimiento en la rama Industrial, ésto ocasionó que se acrecentara y formalizara a paso veloz la actividad de capacitar y adiestrar la mano de obra, pues se requería con urgencia personal calificado para cumplir con los requerimientos que necesitaba la tecnología de la época.

Hasta hace algunos años se tenía la idea de que el desarrollo económico podía ser alentado simple y fácilmente llevando bienes de capital a un país, sin embargo, esto no implica un desarrollo económico. Es necesario que los individuos aprendan como aprovechar de manera adecuada los recursos naturales y que conozcan la tecnología suficientes para que la maquinaria, instalaciones, etc. puedan ser manejados de una forma eficiente.

Hay que tener presente que México enfrenta el problema de la explosión demográfica y que la única solución de enfrentarnos a este problema, es aumentando la productividad en todos los ordenes. Es indiscutible que la educación juega un papel determinante en el incremento de la productividad de un país, como para el de una organización, permite el mejor aprovechamiento de todos los niveles de vida.

2.- MARCO JURIDICO DE LA CAPACITACION

Antecedentes

En la Ley Federal del Trabajo de 1931, señala que las empresas están obligadas a tener aprendices; la Ley de 1970, al darse cuenta los Legisladores de la enorme importancia que tiene la capacitación, la Institucionalizan.

Dicha Legislación de 1970, en su Art. 132, fracción XV, marca las obligaciones del patrón para el entrenamiento de los individuos de la organización.

La Ley de 1961 sobre desarrollo de área; contempla y autoriza que la planeación y asistencia financiera a las áreas en que existe desempleo persistente y sustancial, haciendo énfasis en el desarrollo económico; dicha Ley habla del entrenamiento, del desempleo y subempleo.

La Ley de 1962 sobre entrenamiento y desarrollo de los Recursos Humanos; esta Ley ha llegado a ser un punto de referencia de la legislación sobre economía doméstica: los propósitos de esta Ley son reconocer varios factores como:

- 1.- Que las actividades que requieren el cambio tecnológico, podrían producir alto índice de desempleo.
- 2.- Que la planeación mejorada y el aumento de esfuerzo, son requisitos para asegurar que los hombres sean entrenados para poder satisfacer las demandas laborales.
- 3.- Que muchas personas empleadas o subempleadas deben recibir entrenamiento en nuevas habilidades.
- 4.- Que la fuerza de trabajo continuara creciendo a una velocidad extraordinaria.

En nuestro país la teoría integral del Derecho del Trabajo y la Previsión Social está fundada en el Art. 123 de nuestra Constitución, cuyo contenido identifica al Derecho del trabajo con el Derecho social.

La idea de hacer una reglamentación de la capacitación y adiestramiento fué expresada por el Presidente López Portillo en su Primer Informe de Gobierno. Posteriormente envió una iniciativa de Ley donde se elevaba a rango la garantía social de la Capacitación.

El 9 de Enero de 1978 publicó el Diario Oficial de la federación el decreto que adiciona la fracción XII y reforma la fracción XIII del apartado A del Art. 123, en el cual se establece la obligación de dar Capacitación y Adiestramiento a los trabajadores, que a continuación se describe:

"Las empresas cualesquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores Capacitación o Adiestramiento para el trabajo". La Ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.

ART. 123

APARTADO A

XIII.- Las empresas cualesquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, Capacitación o adiestramiento para el trabajo. La Ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.

APARTADO B

VII.- La designación del personal se hará mediante sistemas que permitan apreciar los conocimientos y aptitudes de los aspirantes.

El estado organizará escuelas de Administración Pública.

**LEY FEDERAL DEL TRABAJO
CAPITULO III BIS**

DE LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DE LOS TRABAJADORES

ART. 153-A.- Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione Capacitación o Adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formados, de común acuerdo por el patrón y el Sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Art. 153-B.- Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión, quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.

Art. 153-C.- Las instituciones o escuelas que deseen impartir Capacitación o Adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Art. 153-D.- Los cursos y programas de Capacitación ó Adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

Art. 153-E.- La Capacitación o Adiestramiento que se refiere al Art. 153-A, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá, impartirse de otra manera; así como en el caso, en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

Art. 153-F.- La Capacitación y el Adiestramiento deberán tener por objeto:

I.- Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella.

II.- Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.

III.- Prevenir riesgos de trabajo;

IV.- Incrementar la productividad y,

V.- En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Art. 153-G.- Durante el tiempo en que un trabajador de nuevo ingreso que requiera Capacitación inicial para el empleo que va a desempeñar, reciba ésta, prestará sus servicios conforme a las condiciones generales del trabajo que rijan en la empresa, o a lo que se estipule a ella en los contratos colectivos.

Art. 153-H.- Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

I.- Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación y adiestramiento;

II.- Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos, y;

III.- Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

Art. 153-I.- En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento integradas por igual número de representantes de los trabajadores y el patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la Capacitación y el Adiestramiento de los trabajadores y sugerirán las medidas tendiente a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Art. 153-J.- Las autoridades laborales cuidarán que las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integren y funcionen oportunamente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal para capacitar y adiestrar a los trabajadores.

Art. 153-K.- La Secretaría del Trabajo y Previsión Social podrá convocar a los Patrones, Sindicatos y Trabajadores libres que formen parte de las mismas ramas industriales o actividades para constituir Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento de tales ramas Industriales o actividades los cuales tendrán el carácter de órganos auxiliares de la propia Secretaría.

Estos Comités tendrán facultades para:

I.- Participar en la determinación de los requerimientos de Capacitación y Adiestramiento de las ramas o actividades respectivas;

II.- Colaborar en la elaboración del Catálogo Nacional de Ocupaciones y en la de estudios sobre las características de la maquinaria y equipo en existencia y uso en las ramas o actividades correspondientes.

III.- Proponer sistemas de Capacitación y Adiestramiento para y en el trabajo, en relación con las ramas industriales o actividades correspondientes.

IV.- Formular recomendaciones específicas de planes y programas de Capacitación y Adiestramiento;

V.- Evaluar los efectos de las acciones de Capacitación y Adiestramiento en la productividad dentro de las ramas industriales o actividades específicas de que se trate; y,

VI.- Gestionar ante la autoridad laboral el registro de las constancias relativa, a los conocimientos o habilidades de los trabajadores que hayan satisfecho los requisitos legales exigidos para tal efecto.

Art. 153-L.- La Secretaría del Trabajo y Previsión Social fijará las bases para determinar la forma de designación de los miembros de los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento, así como las relativas a su organización y funcionamiento.

Art. 153-M.- En los Contratos colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores, conforme a planes y programas que satisfagan los requisitos establecidos en este capítulo.

Además, podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitará y adiestrará a quienes pretendan ingresar a laborar en la empresa, tomando en cuenta, en su caso la cláusula de admisión.

Art. 153-N.- Dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo, los patrones deberán presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación, los planes y programas de Capacitación y Adiestramiento que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral.

Art. 153-O.- Las empresas en que no rija contrato colectivo de trabajo, deberán someter a la aprobación de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, dentro de los primeros sesenta días de los años impares, los planes y programas de capacitación y adiestramiento que de común acuerdo con los trabajadores, hayan decidido implantar. Igualmente, deberán informar respecto a la constitución y bases generales a que se sujetará el funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.

Art. 153-P.- El registro de que se trata el Art. 153-C, se otorgará a las personas o instituciones que satisfagan los siguientes requisitos:

I.- Comprobar que quienes capacitarán o adiestrarán a los trabajadores, están preparados profesionalmente en la rama industrial o actividad en que impartirán sus conocimientos.

II.- Acreditar satisfactoriamente, a juicio de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, tener conocimientos bastantes sobre los procedimientos tecnológicos propios de la rama industrial o actividad en las que pretenden impartir dicha capacitación o adiestramiento y,

III.- No estar ligadas con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso, en los términos de la prohibición establecida por la fracción IV del Art. 30. Constitucional.

El registro concedido en los términos de este artículo podrá ser revocado cuando se contravengan las disposiciones de esta Ley.

En el procedimiento de revocación, el afectado podrá ofrecer pruebas y alegar lo que a su derecho convenga.

Art. 153-Q.- Los planes y programas de que tratan los artículos 153-N y 153-Q, deberán cumplir los siguientes requisitos:

I.- Referirse a períodos no mayores de cuatro años;

II.- Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa.

III.- Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la Capacitación y el Adiestramiento al total de los trabajadores de un mismo puesto y categoría;

IV.- Señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría;

V.- Especificar el nombre y número de registro en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras; y,

VI.- Aquéllos otros que establezcan los criterios generales de la Secretaría del trabajo y Previsión Social que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

Dichos planes y programas deberán ser aplicados de inmediato por las empresas.

Art. 153-R.- Dentro de los sesenta días hábiles que sigan a la presentación de tales planes y programas ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, ésta los aprobará o dispondrá que se les hagan las modificaciones que estime pertinentes en la inteligencia de que, aquellos planes y programas que no hayan sido objetados por la autoridad laboral, dentro del término citado, se entenderán definitivamente aprobados.

Art. 153-T.- Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de Capacitación y Adiestramiento en los términos de esta capacitación, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que autenticadas por la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la empresa, se harán del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto del correspondiente Comité Nacional o, a falta de éste, a través de las autoridades del trabajo a fin de que la propia Secretaría las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda en los términos de la fracción IV del Art. 539.

Art. 153-U.- Cuando implantado un programa de Capacitación un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad y presentar y aprobar; ante la entidad instructora, el examen de suficiencia que señale la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

En este último caso, se extenderá a dicho trabajador la correspondiente constancia de habilidades laborales.

Art. 153-V.- La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador, con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación.

Las empresas están obligadas a enviar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores.

Las constancias de que se trata surtirán plenos efectos para fines de ascenso, dentro de la empresa en que se haya proporcionado la Capacitación o Adiestramiento.

Si en una empresa existen varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera, el trabajador, mediante exámen que practique la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento respectiva acreditará para cuál de ella es apto.

Art. 153-W.- Los certificados, diplomas, títulos o grados que expidan el Estado, sus organismos descentralizados a los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios, a quienes hayan concluido un tipo de educación con caracter terminal, serán inscritos en los registros de que trata el Art. 539, fracción IV, cuando el puesto y categoría correspondiente difiren en el Catálogo Nacional de Ocupaciones o sean similares a los incluidos en él.

Art. 153-x.- Los trabajadores y patronos tendrán derecho a ejercitar ante las juntas de Conciliación y Arbitraje las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de capacitación o adiestramiento impuesto en este capítulo.

LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DEL ESTADO CAPITULO V

Art.44. Son obligaciones de los trabajadores:

I.- Desempeñar sus labores con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, sujetandose a la dirección de sus jefes y a las Leyes y Reglamentos respectivos;

II.- Obsevar buenas costumbres dentro del servicio;

III.- Cumplir con las obligaciones que les impongan las condiciones generales de trabajo;

IV.- Guardar reserva de los asuntos que lleguen a su conocimiento con motivo de su trabajo;

V.- Evitar la ejecución de actos que pongan en peligro su seguridad y la de sus compañeros;

VI.- Asistir puntualmente a sus labores;

VII.- No hacer propaganda de ninguna clase dentro de los edificios y lugares de trabajo, y;

VIII.- ASISTIR A LOS INSTITUTOS DE CAPACITACION PARA MEJORAR SU PREPARACION Y EFICIENCIA.

**LEY DEL I.S.S.S.T.E.
SECCION SEGUNDA**

Prestaciones culturales

Art. 141.- Para los fines antes enunciados* el instituto ofrecerá los siguientes servicios:

I.- Programas Culturales;

II.- Programas educativos y de preparación técnica;

III.- De capacitación;

IV.- De atención a jubilados, pensionados e inválidos;

V.- Campos e instalaciones deportivas para el fomento deportivo.

VI.- Estancias de bienestar y desarrollo infantil, y

VII.- Los demás que acuerde la junta directiva.

* Se refiere a las prestaciones señaladas en el Art. 140

Art. 140.- El instituto proporcionará servicios culturales, mediante programas culturales, recreativos y deportivos que tienden a cuidar y fortalecer la salud mental e integración familiar y social del trabajador y su desarrollo futuro, contando con la cooperación y el apoyo de los trabajadores.

3.- LA ADMINISTRACION CIENTIFICA Y SUS ORIGENES

Sería inútil explicar los antecedentes de los estudios de la administración sin antes dar el concepto de administración y cómo surgió la necesidad del estudio de esta disciplina que es producto de la evolución del hombre a través de la Historia.

Administración: es una ciencia compuesta por principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo a través de los cuales se puede lograr.

JIMENEZ CASTRO, WILBURG

La administración es la actividad por la cual se obtienen determinados resultados a través del esfuerzo y cooperación de todos.

AMERICAN MANAGEMENT ASSOCIATION

Administrar, es lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno.

GEORGE TERRY.

La administración es la combinación más efectiva posible del hombre, materiales, máquinas, métodos y dinero para obtener la realización de los fines de una empresa.

WILLIAM J. Mc. LARNEY.

Administración es la ciencia de carácter sociológico que con base en una secuencia lógica de ejecución, persigue la manera más eficiente de estructurar y operar los organismos funcionales.

NORBERTO AGRAMONTE MIER Y TERAN.

Administrar es preveer, organizar, mandar, coordinar y controlar.

HENRY FAYOL (CONSIDERADO EL PADRE DE LA ADMINISTRACION MODERNA)

A continuación doy algunas definiciones de Administración Pública, debido a que la investigación de campo de esta tesis se ha enfocado a un Organismo Público.

La Administración es una consecuencia natural del estado social, como lo es de la sociabilidad natural del hombre; su naturaleza hasta en el despotismo. Es pues evidente, que la Administración no toma su principio en convenios humanos, sino que es un fenómeno procedente de la existencia misma de la sociedad, sin que los convenios o leyes sirvan mas que para organizarla, es decir, para determinar su modo de existir, pues su existencia procede de los mismos principios que los de la sociedad.

BONNIN, C.J.B.

Según el diccionario de Política y Administración Pública, la Administración, es un proceso a través del cual los Recursos Humanos, Materiales, Económicos, de Espacio, de Tiempo no relacionados entre sí, se integran en un sistema unitario para el logro de uno o más objetivos.

DICCIONARIO DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRACION PUBLICA

En las Ciencias Sociales se estudia la Adiministración desde un panorama general del comportamiento administrativo y burocrático; es decir, la conducta humana enmarcada en un sistema de organización, especialmente, la conducta que implica toma de decisiones o influencia en el comportamiento de otros.

El fenómeno administrativo se da donde quiera que exista un organismo social, porque en él siempre tiene que existir coordinación sistemática de medios. La administración se da por lo mismo en el Estado, en el Ejército, en la Empresa, en una sociedad religiosa, en nuestra propia casa, etc.

Para los fines que están desarrollandose, quizá uno de los requisitos substanciales es mejorar la calidad de su administración, porque para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores, etc., bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los elementos la que viene a ser por ello, como el punto de partida de ese desarrollo.

Después de haber dado las definiciones de lo que es la Administración y la Administración Pública, continuaré hablando sobre la administración científica y sus orígenes.

El hombre ha aplicado a la administración de modo conciente e inconciente. Infinidad de hechos históricos demuestran que, desde sus orígenes tuvo la necesidad de organizar para alcanzar algún objetivo, porque vive en grupos y se desarrolla en grupos para protegerse del medio ambiente.

Sólo hasta fines del siglo XIX se inició el movimiento con francas tendencias hacia métodos científicos, esto es hacer de la administración una disciplina basada; no ya en la experiencia solamente sino en verdaderos principios que le sirvan de base y hacer así una Administración Científica.

La Revolución Industrial estimuló la necesidad de estudiar el acto administrativo para mejorar la eficiencia de las organizaciones sociales productivas de aquella época. Por eso, no debe extrañarnos que el estudio de esta actividad humana haya surgido en los países industrializados como: Inglaterra, E.E.U.U. y Francia, entre otros.

La incorporación de datos Científicos a la administración mostró al mundo que el estudio sistemático del trabajo podía conducir a un mejoramiento en la eficiencia. La argumentación de los líderes del movimiento en favor de la especialización y mejor capacitación hizo más obvia la necesidad de crear departamentos especializados en personal.

Fué Frederick W. Taylor el iniciador de la Administración Científica, quien en unión de sus discípulos llevaron a cabo una de las Reformas más trascendentales para la Economía Universal.

4.- LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

Las organizaciones son unidades sociales creados con el fin de alcanzar objetivos específicos, cuenta con cuatro tipos de recursos:

- 1.- Humanos
- 2.- Técnicos
- 3.- Materiales
- 4.- Financieros

Para el fin que persigo me enfocaré a los **Recursos Humanos**, ya que constituyen el **activo más valioso de una organización**, un administrador debe buscar que exista entre los Recursos la mejor interacción y se logre homeostasis para que la consecución de los objetivos sea la más productiva posible; ya que el comportamiento humano tiene como resultado múltiples y complejas relaciones humanas que se generan en cada organización.

Para atender dichos procesos organizacionales, el administrador se apoya en las ciencias de la conducta, tales como la Psicología, Sociología, Psicología social, Administración, etc.

La administración de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. De los miembros de la organización en beneficio del individuo de la propia organización y del país en general.

La administración de Recursos Humanos es contingencial, o sea depende de la situación organizacional: del medio ambiente, de la tecnología empleada por la organización, de las directrices vigentes, de la filosofía administrativa preponderantemente, de la concepción que existe en toda organización sobre el hombre y su naturaleza y sobre todo, de la calidad y cantidad de los Recursos Humanos disponibles.

Por otro lado la Administración de Recursos Humanos no es un fin en sí misma, sino es un medio de alcanzar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones.

Análisis de los Recursos Humanos

Es de suma importancia considerar el aspecto humano, por lo tanto se hace necesario su determinación de los mismos; para ello hace falta un análisis conciso de datos precisos, para determinar la necesidad y el tipo de capacitación necesaria.

Algunas Empresas Transnacionales, han reconocido la necesidad de tener expertos en análisis de Recursos Humanos y han establecido departamentos de planificación de energía humana. Otras compañías se han quedado a la mitad del camino mediante una revisión sistemática de sus necesidades en este aspecto, concentradas sobre todo en los niveles directivos.

Admito que existe una serie de problemas implícitos en la determinación de la eficacia de los Recursos Humanos; es demasiado clara y esquemática; a medida que aumenta la complejidad de las tareas, el problema de análisis humanos se complica también. Sin embargo las Empresas gastan millones de pesos en ampliaciones Materiales y en el sostenimiento de los materiales existentes. La necesidad de mantener los Recursos Humanos de una empresa es igualmente importante y requiere una cuidadosa planificación.

Organización, Operación y Análisis Humano.

Hay tantas ideas acerca de las necesidades de capacitación y del desarrollo como personas dedicadas a su planeación y dirección.

Debido a las exigencias de desarrollo y capacitación es importante enunciar las **tres fases para la determinación de las necesidades de capacitación** y son las siguientes:

1.- Análisis de la organización: determinar donde hay que cargar el acento en el desarrollo y de la capacitación de la organización.

2.- Análisis de operación: determinación del contenido para desempeñar de una manera efectiva su cargo.

3.- Análisis Humano: determinación de las habilidades, conocimientos y actitudes que debe desarrollar un empleado para desempeñar las tareas que le encarga su organización.

El análisis de organización se ocupa, sobre todo del estudio general de la empresa, sus objetivos, sus recursos y de la situación de estos recursos en orden a la consecución de los fines.

El análisis operacional se consagra al análisis de la tarea c cargo, sin fijarse en el empleado que lo desempeña. Incluye la determinación de lo que el empleado debe hacer, el comportamiento especial que se requiere para ello, si la tarea ha de realizarse con efectividad, pero el enfoque es sobre la tarea no sobre el hombre. En cambio, el análisis humano enfoca al hombre.

Esto supone dos cosas: la determinación de la habilidad, conocimientos y actitudes que tienen que desarrollar para llevar las exigencias de su cargo. Aquí se enfoca netamente al individuo en su presente posición y en sus posibilidades futuras. Las técnicas para conseguir estos objetivos no están todavía plenamente elaboradas.

Las tres fases de la determinación de las necesidades de capacitación están estrechamente relacionadas y no se realizan con aislamiento mutuo.

La necesidad evidente de la Capacitación en una organización puede surgir, o bien ante la estructura de las tareas de esa Empresa, o bien ante el comportamiento concreto de los empleados. La tarea de determinar las necesidades de Capacitación es un asunto continuo. Tiene que ser objeto de la atención del personal especializado y también de los directivos de la organización.

Importantes Sociólogos y Filósofos de la administración ya han señalado la importancia futura de la Educación y/o Capacitación; decimos "futura" no porque en el presente y pasado haya dejado de tener la misma trascendencia, sino porque las necesidades de un auténtico desarrollo integral del ser humano y de la sociedad reclaman que, desde este momento en adelante la educación ocupe un primer plano dentro de los objetivos a nivel nacional e internacional.

Al hablar de Educación nos referimos a la adquisición intelectual, por parte de un individuo, de los bienes culturales que lo rodean o sea de los aspectos técnicos, científicos, artísticos y humanísticos, así como los utensilios, herramientas y las técnicas para usarlos.

Es el propio individuo el único que puede hacer algo por adquirir intelectualmente los bienes culturales.

Desde este punto de vista cualquier trabajador, es un capitalista puesto que posee una serie de recursos que constituyen su propio capital.

Por otro lado puede afirmarse también que la educación no es de ninguna manera una preocupación exclusivamente del gobierno, sino de una situación que interesa a los individuos y a las organizaciones donde trabajan.

Hasta ahora las organizaciones se han preocupado más por el desarrollo de ejecutivos. Dicho proceso puede entenderse como la maduración integral del ser humano.

Por otro lado puede afirmarse también que la educación no es de ninguna manera una preocupación exclusivamente del gobierno, sino de una situación que interesa a los individuos y a las organizaciones donde trabajan.

Hasta ahora las organizaciones se han preocupado más por el desarrollo de ejecutivos. Dicho proceso puede entenderse como la maduración integral del ser humano.

5.- CONCEPTOS DE CAPACITACION, ADIESTRAMIENTO Y DESARROLLO.

Si se piensa motivar al trabajador desarrollando su personalidad a través de una mayor preparación y cultura, y además incrementar el nivel de la productividad, se debe pensar en el **adiestramiento, desarrollo y capacitación**, puesto que se trata de una **función clave para el crecimiento de los individuos, los organismos y por supuesto de nuestra sociedad.**

Para evitar problemas semánticos quiero aclarar oportunamente mi posición respecto a los términos, Adiestramiento, Desarrollo, Entrenamiento y Educación.

Cuando nos referimos genéricamente a la función de Educación en la empresa, usamos indistintamente Entrenamiento, Formación, Educación y Capacitación. Usamos esta última expresión debido a la popularidad y uso que tiene en México.

Quiero aclarar en seguida los conceptos de Desarrollo, Capacitación y Adiestramiento de diferentes autores.

Conceptos de Capacitación:

ALFONSO SILICEO

"La Capacitación es una actividad planeada y se basa en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador".

FERNANDO ARIAS GALICIA

"La Capacitación es la función educativa de una empresa por la cual, se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto a la preparación y adquisición de conocimientos, que principalmente son de carácter técnico, científico y administrativo.

ROBERT L. CRAIG

"Capacitación se refiere a un entrenamiento adicional de habilidades y conocimientos intelectuales para crear soluciones a problemas.

Capacitación: tiene un significado amplio que incluye el adiestramiento pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, sobre todos los aspectos técnicos del trabajo.

En esta virtud la Capacitación se imparte a empleados, ejecutivos, funcionarios en general cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante en propósito de desarrollo de las aptitudes del trabajador y prepararlo para desempeñar eficientemente un puesto de trabajo.

Concepto de Adiestramiento

FERNANDO ARIAS GALICIA

"Se entiende como habilidad o destreza adquirida por regla general en el trabajo preponderantemente físico, desde este punto de vista el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros de menor complejidad en el manejo de maquinas".

"Adiestrar es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajo de carácter muscular o motriz".

P. BAKE ROLAND

"Adiestramiento, es desarrollar la habilidad del trabajador o en el empleado de técnicas y prácticas de trabajo. También se puede definir como una prolongación detallada del programa educativo de una organización, aplicada a ocupaciones, tareas, procesos y actividades específicas.

Conceptos de Desarrollo

HUGO CALDERON CORDOVA

"Desarrollo: Proceso integral del individuo, debido al aprendizaje que le genera su adaptación al medio".

"Comprende íntegramente al hombre en toda la formación de la personalidad (carácter, hábitos, educación de la voluntad, cultivo de la inteligencia, sensibilidad hacia los problemas humanos, capacidad para dirigir".

(carácter, hábitos, educación de la voluntad, cultivo de la inteligencia, sensibilidad hacia los problemas humanos, capacidad para dirigir". (carácter, hábitos, educación de la voluntad, cultivo de la inteligencia, sensibilidad hacia los problemas humanos, capacidad para dirigir". (carácter, hábitos, educación de la voluntad, cultivo de la inteligencia, sensibilidad hacia los problemas humanos, capacidad para dirigir".

6.- LA CAPACITACION EN LAS INSTITUCIONES

No solo porque la Capacitación en la Empresa sea un tema de actualidad, sino porque queremos un reto en relación con las actividades que se realizan en el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

Sin pretender ser compleja defino a la "Capacitación como una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

El objetivo de un centro de educación en la empresa (capacitación interna), se puede entender de la siguiente manera:

Para que el objetivo de una empresa se logre plenamente, es necesaria la capacitación, que colabora aportando un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones, habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa.

La Capacitación es la función educativa de una empresa por lo cual se satisfacen necesidades presentes y se previenen necesidades respecto a la preparación y habilidades de los colaboradores.

Aunque en nuestra época se ha demostrado que es necesario aprender y trabajar sobre aspectos específicos y por lo tanto justificar así, la especialización en la capacitación y en el trabajo, no debemos caer en el extremo de aceptar este hecho en toda su dimensión. La especialización, en muchos aspectos ha comprobado ser contraproducente en virtud de que carece de una educación universal.

Hablando concretamente de la Capacitación en la empresa, debo dejar claramente señalado que esta debe dar en la medida y dosis necesaria al empleado, al funcionario y al ejecutivo, una visión universal básica, y desde luego, orientar los programas haciendo hincapié en los puntos específicos y necesarios para desempeñar eficazmente su puesto.

La Capacitación es un medio formidable para encauzar al personal de una empresa logrando una auténtica automotivación e integración en la misma. Esto solo es posible si la Capacitación que se imparte es integral, pues solo así ubicará y desarrollará al empleado cualquiera que sea su nivel y área de trabajo, como un miembro responsable del conglomerado social al que pertenece.

Fines básicos de la Capacitación en la Empresa:

- 1.- Promover el desarrollo integral del personal y así, el desarrollo de la empresa.
- 2.- Lograr un conocimiento técnico especializado, necesario para el desempeño eficaz del puesto.

El crecimiento de la empresa es una fuerza existencial, y solo en el caso de que sea planeada y encauzada debidamente llevará el nombre de Capacitación y Desarrollo integral a través de un plan sistemático de Capacitación que abarque a toda la empresa.

Muchos de los problemas padecidos por una organización tanto de tipo humano como técnico, normalmente no se resuelven con la oportunidad y eficacia necesarias. Las razones son diversas y las agrupo basicamente en dos tipos:

- 1.- los problemas se desconocen, ignoran, o bien no están claramente definidos y por lo tanto su planteamiento y solución no son adecuados.
- 2.- Los problemas se conocen claramente, pero la actitud de los ejecutivos y el ambiente cerrado de la empresa no permiten que se resuelvan, entonces, frente a la clásica actitud de eludir el conflicto, de no sentir la necesidad del cambio y; por lo tanto, de aceptar, soportar y promover la ineficiencia administrativa llamada burocracia con un sentido peyorativo.

Los cursos de Capacitación, por su sentido humano y técnico y más aún, por el ambiente en que se realicen, constituyen en cierta forma, un paño de lagrimas y una válvula de escape para los diferentes problemas que viven colaboradores en la realidad de su trabajo. Hasta el momento son pocas las empresas que saben aprovechar y canalizar esta situación.

Los cursos de Capacitación no son el único ni el mejor medio para obtener información que indique la existencia de problemas y la necesidad de tomar decisiones oportunas para el cambio. A mi juicio el segundo es más triste, se refiere a situaciones de fondo, a actitudes humanas. Se trata de un problema profundamente humano que tiene muy antiguos antecedentes y hondas raíces; pero ello no significa que nos crucemos de brazos y lo aceptemos con una actitud suicida. Se debe luchar para que el ambiente de las empresas sea cada vez más abierto y permita una mayor automotivación, creatividad y comunicación efectiva, lo cual redundará en resultados benéficos a muy corto plazo.

Importancia de la Capacitación en las Instituciones

Es indiscutible que la Capacitación juega un papel muy importante en el incremento de la eficiencia, pues además del aprovechamiento racional de los recursos del país implica elevación en el nivel de vida de sus habitantes y, por lo tanto, un índice mayor de personas económicamente activas.

En México la Capacitación ha tenido mucha aceptación en varios sectores de la Empresa "Pública y Privada", pero desafortunadamente no han alcanzado el desarrollo que debería, pero son contadas las empresas que establecieron programas permanentes de Capacitación para sus empleados.

En nuestro país existe una gran demanda de personal calificado que las universidades y diferentes instituciones de enseñanza, no están en posibilidades de formar, por lo que es necesario que tanto en las organizaciones Públicas como Privadas, establezcan programas periódicos de Capacitación, brindando así el tipo de enseñanza necesario para que el personal realice su trabajo con mayor eficacia, además de que el primer beneficiado de la Capacitación es el propio organismo.

Dentro de este punto destacan dos más importantes:

1.- Las Empresas Públicas como Privadas, son las que deben completar en los jóvenes egresados de escuelas técnicas y universitarias, tengan una preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse, en las condiciones del cambio diario que existe dentro de dichos organismos.

2.- La Capacitación es uno de los medios más eficientes para alcanzar los niveles de motivación en el empleado y la mejor Productividad dentro de la Empresa.

Hasta hace pocos años se consideraba que el desarrollo económico se podría alentar simple y sencillamente llevando bienes de capital a un país. Sin embargo, el capital por si solo no indica forzosamente, que exista desarrollo económico, es necesario que las personas sepan como aprovechar en forma adecuada, los recursos materiales, que conozcan la tecnología suficiente para que los bienes de capital sean puestos a trabajar con eficiencia.

Las Empresas que destinan parte de su capital a pagar trabajo de personal extranjero, debe tener conciencia de que es una inversión nula para las utilidades y que en lugar de continuar por ese camino, deben invertir en la Capacitación de su personal, lo que les motivará a continuar con la adquisición de conocimientos y estar al día de las innovaciones, obtendrán así un mejor logro de sus objetivos personales y por consiguiente, de la Empresa misma.

7.- LA CAPACITACION COMO UNA TECNICA DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

La época actual puede ser concebida como aquella en la que los recursos humanos y su óptima, justa e integral administración, representa el reto más importante para la empresa moderna.

La Administración de Recursos Humanos comprende un proceso que se inicia con el reclutamiento y la selección y se apoya en la técnica de Capacitación concluyendo con una adecuada y dinámica planeación de vida y carrera del personal.

El objetivo de un programa de planeación de vida y carrera del personal es determinar y encauzar el potencial humano de la organización, desarrollando sus conocimientos, habilidades y actitudes en congruencia con su trayectoria vital, con sus motivaciones personales y laborales y con los objetivos y cultura de la organización.

La Capacitación es una función que coadyuva directamente para mantener en alto el nivel moral del personal de la Empresa y como medio eficaz de integración.

La automotivación es uno de los medios por los que se logra la mayor eficacia en las gestiones administrativas cualquiera que sea su área, Pública o Privada.

A través del Adiestramiento, la Capacitación y el Desarrollo, el ser humano adquiere una especial motivación, que se orienta hacia mayores y mejores resultados, esto es hacia la integración de grupos al que pertenece y hacia la Productividad y el ahorro para la Empresa.

Los programas de Capacitación que motivan al empleado deben estar dirigidos a difundir las técnicas modernas de Administración y los conocimientos propios del puesto bajo, debiendo programarse sobre bases periódicas y de acuerdo con las necesidades reales de la Empresa.

La correcta Capacitación Hombre/Puesto, permite alcanzar un mejor nivel de Productividad, asegurando el arraigo y motivación del personal para el buen funcionamiento de la organización y proporcionando a la empresa los elementos indispensables para conseguir sus objetivos con mayor facilidad. La responsabilidad que implica la Capacitación de personas, requiere de un trabajo de alta ética profesional y atención personalizada, que aseguren a la Empresa y al elemento humano, la consecución de intereses y expectativas mutuas.

8.- FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA CAPACITACION

Con el fin de transformar los insumos en productos y servicios, la unidad administrativa (personal) dedicada a las actividades de Capacitación lleva una serie de funciones que engloban el proceso administrativo de la Capacitación. Cabe señalar que las fases, que a continuación enuncio, responden a una división derivada de dicha estructuración de la Capacitación. Esta división parte fundamentalmente de una concepción práctica de la Administración de la Capacitación.

Dentro del proceso administrativo de la capacitación se identifican las siguientes fases:

1.- Detección de necesidades de Capacitación.- Las necesidades de Capacitación son aquellos temas, conocimientos o habilidades que deben ser aprendidos, desarrollados o modificados para mejorar la calidad del trabajo y la preparación integral del individuo en tanto colabore en una organización.

- Dichas necesidades constituyen la diferencia entre el empeño actual del trabajador en su puesto de trabajo y las necesidades de trabajo presentes y futuras de conformidad con el objetivo de la organización.

- También pueden considerarse como aquellas carencias en los conocimientos y habilidades que bloquean o impiden el desarrollo de las potencialidades del individuo y la eficacia en el desempeño de su puesto de trabajo.

A continuación enlisto algunos de los beneficios de un diagnóstico de necesidades de capacitación.

1.- Análisis y localización de necesidades educativas.

2.- Información para la programación de actividades del área de Capacitación.

3.- Definición de recursos necesarios como:

- Eventos a realizar, cuerpo de instructores, recursos físicos, metodología a emplear y auxiliares didácticos.

4.- Presentación del proyecto.- Es la primera fase en el proceso administrativo de la Capacitación, consiste en la presentación del planteamiento general del problema y las acciones a desarrollar para resolverlo.

En esta fase, se establece el compromiso formal entre el área usuaria y la unidad de Capacitación para la consecución de un programa.

5.- **Presentación del programa.**- Se inicia con la investigación de necesidades de Capacitación y culmina con la exposición sistemática de un conjunto de actividades que tienen orden y un objetivo determinado. En el programa se establecen las condiciones a las que deben sujetarse las actividades, así como su descripción, duración, recursos asignados y señalamientos responsables.

6.- **Operación de los programas.**- Esta fase la conforman las actividades que permiten la aplicación de los programas y el logro de los objetivos del mismo.

7.- **Control del programa.**- Consiste en una serie de acciones evaluatorias que coadyuven a eliminar, al máximo posible, los problemas de la operación de los programas.

8.- **Evaluación.**- Es la fase del proceso en la que se diseñan los medios idóneos para establecer hasta que punto los capacitados alcanzan los objetivos educativos prefijados.

9.- **Seguimiento.**- Es la última fase del proceso, que permite evaluar el grado de permanencia de la acción capacitadora y detectar acciones futuras. Esta etapa culmina con el informe de resultados del programa.

9.- ELABORACION DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION

Primero es necesario definir qué es un programa. Por programa entendemos lo siguiente: Documento en donde se establece la secuencia de operaciones, los responsables de cada una, el tiempo que ocupará, el método a emplear, costo y lugar donde se efectuará cada actividad.

No es más que llevar un proceso administrativo a la Capacitación.

A) Planeación.- Aquí se analizará y ubicará la problemática en razón de la cual se establecerán las estrategias a seguir a futuro. O sea es la Planeación de los cursos a impartir o el "Qué hacer".

De aquí se desprenden cuatro pasos.

A1) Determinación de necesidades de Capacitación.

- Materias a impartir
- Selección de participantes
- Cantidad de participantes
- Tiempo de duración

A2) Establecimiento de objetivos.

- Objetivos generales
- Objetivos particulares

A3) Elaboración de planes y programas.

- Diseño por puesto
- Areas de trabajo
- Nivel de organización

A4) Presupuesto

- Determinación de los costos y recursos que se requieren para la realización.

B) Organización.- "Con qué hacerlo"

- Se debe contar con una estructura donde intervengan recursos humanos y técnicos para poder realizar la Capacitación.

B1) Estructura y sistemas

- Esto implica espacios físicos, dependencia organizacional, autoridad, responsabilidad.

B2) Integración de personas

- Se requiere de personal interesado en la Capacitación así como instructores especializados para cumplir con los objetivos de la Capacitación.

B3) Integración de cosas.

- Requerimiento de aulas, mesas, sillas, pizarrones, proyectores y en general de diferentes recursos físicos necesarios.

B4) Entrenamiento de instructores.

- Actualización constante de los instructores.

C) Ejecución

- Es la realización y la fase donde cobran vida los planes establecidos.

C1) Materiales y apoyos de instrucción.

- Manuales
- Guías de instrucción
- Material visual
- Material fílmico

C2) Contratación de servicios.

- Servicios externos de instrucción

C3) Coordinación de eventos.**C4) Control administrativo y presupuestal.**

- Registro de participantes
- Registro de asistencia
- Registro de evaluación

D) Evaluación.

- Es la comprobación de lo alcanzado con lo planeado, la evaluación sirve para tomar medidas correctivas y se da en todo proceso.

D1) Sistema**D2) Proceso Institucional****D3) Seguimientos****D4) Resultados**

Cada programa de Capacitación debe ser determinado en base a necesidades particulares.

Esto solo es un modelo general de Capacitación.

10.- LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

El personal es un factor que posee una serie de características y recursos sobre la Empresa de manera decisiva por lo cual su calidad debe ser normada desde su selección y debe ser acrecentada a través de su capacitación y adiestramiento.

Calidad en la Selección de Personal

Hoy en día, la entrevista inicial debe hacerse para que se realice la evaluación pertinente del candidato con la finalidad de establecer su capacidad y adecuación al puesto.

Posteriormente el área solicitante o usuaria solicitará al área de personal la aplicación de las evaluaciones pertinentes a los prospectos seleccionados para ocupar el puesto informándoles a los mismos el periodo estimado para ser informados de su aceptación en la Empresa.

El área de personal realiza entonces la evaluación de los prospectos y las envía al área solicitante o usuaria.

El área usuaria evalúa particularmente los resultados de cada candidato y selecciona el considerado como mas adecuado al puesto.

De acuerdo a:

- Capacidad
- Personalidad requerida para el puesto

Por último la solicitud de contratación al área de personal para que lleve a cabo los trámites requeridos.

Calidad en la Contratación

El área solicitante deberá guardar su expediente para su actualización oportuna y su evaluación posterior no solo del candidato sino también para calificar la elección realizada.

Calidad en la Inducción

La inducción es el primer paso para la adaptación del empleado nuevo a la empresa, de ella depende que su rendimiento sea alto desde su ingreso.

Calidad en la Capacitación

Toda calidad implica un control. Es por ello que la Institución debe exigir a sus empleados el aprovechamiento de los cursos tomados en la empresa solicitando resúmenes y avances de los mismos.

En el otorgamiento de becas. Estas deberán ser en relación a la actividad desempeñada por el empleado dentro de la empresa y para su seguimiento la institución tendrá el conocimiento de el nivel de aprovechamiento del empleado.

11.- Tipos de Capacitación

Capacitación para el trabajo:

- Capacitación de preingreso
- Inducción
- Capacitación promocional

Capacitación en el trabajo:

- Adiestramiento
- Capacitación específica y humana

Desarrollo

- Educación formal para adultos
- Integración de la personalidad
- Actividades recreativas y culturales

Capacitación para el trabajo

Está dirigida al trabajador que va desempeñar una nueva función; ya sea por ser de nuevo ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma organización. Su objetivo es proporcionar al personal la capacitación adecuada al puesto que vaya a ocupar.

Capacitación de preingreso

Este tipo de capacitación se hace generalmente con fines de selección. Se centra en otorgar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollarle las habilidades y/o destrezas necesarias para el desempeño de las actividades del puesto.

Inducción

Constituye el conjunto de actividades que informan al trabajador sobre la organización, planes y programas para acelerar su integración al puesto, al jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general.

Capacitación Promocional

Constituye en las acciones capacitacionales que otorgan al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad y remuneración.

Capacitación en el trabajo

La capacitación en el trabajo la conforman una serie sistematizada de actividades de los trabajadores en la labor que realizan.

En ella se conjugan la realización individual con la consecución de los objetivos de la institución.

En este marco la capacitación en el trabajo constituye una importante herramienta de la organización para apoyar a sus diversas áreas en el mejor ejercicio de sus funciones y dotarlas de personal identificado con los fines de las actividades que tienen encomendadas.

Desarrollo

Este comprende la formación integral del individuo y específicamente, las acciones que puede llevar la organización para contribuir a esta formación.

Cabe señalar que es difícil determinar a que grado una acción de capacitación se convierte en una de desarrollo, ya que por su caracter globalizador, esta última incluye a la capacitación y el adiestramiento.

Educación para adultos

Son las acciones llevadas a cabo por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el ámbito de la educación escolar.

Integración de la personalidad

La forman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal hacia sí mismos y su grupo de trabajo.

Actividades recreativas y culturales

Son las actividades que les da a los trabajadores el esparcimiento necesario para su integración con el grupo de trabajo y con su familia, así como desarrollar su sensibilidad y su creación intelectual y artística.

III**PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD**

- 1.- CONCEPTUALIZACION DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD
- 2.- LA CALIDAD EN EL SERVICIO
- 3.- PANORAMA GENERAL DE LA PRODUCTIVIDAD EN MEXICO
- 4.- POLITICA NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD
- 5.- ESQUEMA BASICO PARA IMPULSAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO

LAS PALABRAS MAS IMPORTANTES EN LA CALIDAD TOTAL.

Las diez palabras más importantes:
El mayor compromiso en la vida es la Calidad Total.

Las nueve palabras más importantes
Nuestras metas principales son la Calidad y el Servicio.

Las ocho palabras más importantes
Para nosotros el cliente está antes que todo.

Las siete palabras más importantes
La Calidad se genera en cada proceso.

Las seis palabras más importantes
Estamos orgullosos de lo que hacemos.

Las cinco palabras más importantes
La Calidad la hacemos todos.

Las cuatro palabras más importantes
Debemos prevenir, no inspeccionar.

Las tres palabras más importantes
¡ Mejoramos cada Día !

Las dos palabras más importantes
Educación permanente.

La palabra más importante
RESPONSABILIDAD.

1.- CONCEPTUALIZACION DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD

Productividad

En México el interés por elevar la productividad antecede a la segunda guerra mundial, no obstante, los trabajos realizados eran abordados de manera individual y aislada, y no es sino hasta la postguerra cuando algunos técnicos e industriales comienzan a interesarse por el movimiento europeo sobre la productividad y hacen conciencia en el país para crear una institución de tal índole.

Dimensión técnica, económica y social

Definir el fenómeno de productividad no es tarea fácil, puesto que a través de la Historia se han elaborado más de trecientas definiciones, sin embargo, estas abordan básicamente tres dimensiones:

- Social y Humanística

Destaca el trabajo del hombre, el mejoramiento de su nivel de vida y el proceso interactivo entre los seres humanos y la naturaleza.

- Económica

Considera aspectos como condiciones de mercado, inflación y rendimiento de recursos.

- Técnica

Incluye a su vez otros conceptos como eficiencia, eficacia, efectividad, rentabilidad y economicidad.

Eficiencia:

Se refiere a la utilización de los recursos sin atender los objetivos y metas.

Eficacia:

Comprende el logro de resultados sin importar los medios.

Rentabilidad:

Supone que el fin supremo es la realización de una ganancia máxima sobre el capital empleado en la misma.

Economicidad:

El fin es lograr la cantidad máxima producida con gastos mínimos.

Los factores más importantes de la productividad son:

Humano:

Considerado como el principal determinante de la productividad, ya que es el que dirige a todos los demás factores que participan directamente en la producción, es el activo más importante de la organización.

Maquinaria y equipo:

Tener en cuenta su estado, calidad y correcta utilización.

Organización del trabajo:

Es complemento de la maquinaria, equipo y trabajadores calificados que intervienen en el rediseño, la estructura de puestos y la autonomía relativa de los grupos laborales.

Materias primas:

Utilizadas en proceso productivo, son también elementos importantes, ya que de la buena calidad de estas dependen en cierta medida acortar el tiempo de la producción.

Definición de productividad

El concepto de productividad trasciende la mera relación operativa entre producto e insumo y se plantea como un cambio cualitativo que permita a nuestra sociedad en todos sus niveles, hacer más y mejor las cosas, utilizar más racionalmente los recursos disponibles, participar más activamente en la innovación y los avances tecnológicos, abrir cauces a toda la población para una más activa y creativa participación en la actividad económica y en los frutos generados en la misma.

"la productividad es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir con los resultados específicos disponibles". (1)

LA PRODUCTIVIDAD= $\frac{\text{RESULTADOS LOGRADOS}}{\text{RECURSOS EMPLEADOS}}$

(1) BAIN, DAVID. PRODUCTIVIDAD: LA SOLUCION A LOS PROBLEMAS DE LA EMPRESA. P.3

Productividad laboral:

Es la relación entre la producción o valor añadido en la producción y la cantidad de recursos humanos (trabajo) utilizada, teniendo en cuenta el costo de alquilar aquellos recursos por el período de actividad considerado. Puede expresarse en términos físicos, valores monetarios o como índice. (2)

$$\text{PRODUCTIVIDAD} = \frac{\text{CANTIDAD TOTAL DE BIENES Y SERVICIOS}}{\text{No. DE TRABAJADORES X HORAS HOMBRE}}$$

CALIDAD**- Evolución de la calidad**

El control de la calidad ha sido el resultado de una evolución constante, resumida en cinco etapas. Cada una de ellas ha tomado un período de veinte años aproximadamente desde su comienzo hasta su realización.

Feigenbaum (3) define estas etapas como sigue:

ETAPAS	CARACTERISTICAS
1.- "Operador de control de calidad" (Finales del siglo XIX)	Un grupo reducido de trabajadores tiene la responsabilidad de la manufactura completa del producto con cada trabajador controla totalmente la calidad de su trabajo.
2.- "Mayordomo de control de calidad" (Principios 1900)	Las tareas son supervisadas por un mayordomo que no pertenece al grupo de trabajo pero que asume la responsabilidad por la calidad del trabajo.
3.- "Control de calidad por inspección"	Se justifica la aparición de los primeros inspectores de tiempo completo debido al gran número de trabajadores. La inspección se realiza al final del proceso.

(2) SHELDON, ARTHUR ET ALL. DICCIONARIO DE ECONOMIA. P.553

(3) FEIGENBAUM. CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD (ING. Y ADMON).
p.p. 30-32

- | | |
|--|--|
| 4.- "Estadística de
calidad"
(2a. Guerra mundial) | Producción en masa. Control estadístico de calidad y las herramientas estadísticas sustituyen la inspección. |
| 5.- "Control Total de la
Calidad"
(Finales de años 50s.) | Inspección durante todo el proceso. Énfasis en la calidad de los insumos. |

Elementos para la Calidad

Existen muchas opiniones acerca de la definición de la calidad, pero esta no se puede considerar como un concepto, puesto que implica un proceso (4) que tiene sus raíces en cuatro fundamentos:

1.- ¿ Qué es la calidad?

Cumplir con los requerimientos del cliente.

2.- ¿ Qué sistema permite obtenerla?

Prevención: Eliminar por adelantado las oportunidades de error.

3.- ¿ Qué norma de desempeño aplica?

Cero defectos.

4.- ¿ Cómo se mide la calidad?

Costos de calidad.

La forma más práctica de recordar los fundamentos se da al analizar la frase:

"HACERLO BIEN A LA PRIMERA"

Hacerlo: cumplir con los requerimientos del cliente (Definición).

Bien: Evitar errores (Sistema de prevención).

Siempre: Cero defectos, eliminar la necesidad de volver a hacer el trabajo (Norma de ejecución).

A la primera vez: No tener precio de incumplimiento, sino solo de cumplimiento (Medida Afectiva).

(4) TIME MANAGER INTERNACIONAL. CALIDAD PERSONAL. p. 180

Calidad como Filosofía

Hablar de la Calidad nos remonta a los años cuarentas en estados unidos cuando se fabricaban las armas nucleares, pues se tenia que asegurar cero errores y establecer sistemas de prevención.

- I Generación: Filósofos
- II Generación: Practicantes
- III Generación: Países en desarrollo

I Generación (Filósofos)	II Generación (Practicantes)	III Generación
DEMING CROSBY JURAN FEIGENBAUM	ISHIKAWA CONWAY FUKUDA	PAISES EN DESARROLLO

Entre los autores que hablan de la calidad existen coincidencias como:

- El cliente es lo más importante
- Hay que prevenir
- El proceso es a largo plazo
- Evitar retrabajos y reprocesos
- Reducir desperdicios
- Medir los resultados
- Dar reconocimiento
- Se requiere del trabajo en equipo
- Participación e involucramiento de todo el personal
- Precisa de un fuerte y profundo compromiso de alta dirección.
- Instituir programas de entrenamiento y capacitación.

Las metodologías de los autores arriba descritos:

D E M I N G

- 1.- Planear 2.- Actuar 3.- Verificar 4.- Mejorar

C R O S B Y

- 1.- Establecer el compromiso de la dirección
- 2.- Crear equipos de mejoramiento de calidad
- 3.- Establecer la medición de la calidad
- 4.- Evaluar el costo de la calidad

- 5.- Crear conciencia sobre la calidad
- 6.- Aplicar las acciones correctivas
- 7.- Planear el día "Cero Defectos"
- 8.- Educar al personal
- 9.- Día "Cero Defectos"
- 10.- Fijar metas
- 11.- Eliminar las causas de error
- 12.- Dar reconocimiento
- 13.- Consejos sobre la calidad
- 14.- Repetir todo el proceso

J U R A N

- 1.- Detectar áreas de oportunidad
- 2.- Establecer metas de mejoras
- 3.- Planear el logro de metas
- 4.- Brindar capacitación
- 5.- Empezar proyectos
- 6.- Registrar el avance
- 7.- Dar reconocimiento
- 8.- Comunicar resultados
- 9.- Evaluar
- 10.- Mantener el empuje haciendo mejoras anuales

I S H I K A W A

Las siguientes herramientas estadísticas:

- 1.- Diagrama de Pareto
- 2.- Análisis causa-efecto
- 3.- Estratificación
- 4.- Hoja de verificación
- 5.- Gráficos y cuadros de control
- 6.- Calendarización
- 7.- Representación de la gerencia

Todos los autores coinciden en que el cliente es la esencia o fondo de la calidad. Es por esto que el cliente no puede disociarse del proceso de producción dentro del cual nosotros ocupamos un punto específico.

Cliente es toda aquella persona en la que repercute toda una parte de nuestro proceso. Es toda organización o persona interna o externa que recibe un producto o servicio.

La calidad no es simplemente una ESTRATEGIA, sino un VALOR que genera actitudes y comportamientos permanentes en el trabajo. La calidad consiste en alcanzar los máximos estándares deseables en todo lo que realizamos.

Por ello se considera que la Calidad Personal es la base de todas las demás calidades (Personal, de equipos, de productos, de servicios y organizacional).

Relación entre Calidad y Productividad

Los elementos fundamentales de un producto o servicio son, entre otros, el rendimiento, fiabilidad, conformidad, utilidad, estética, calidad percibida.

Cada uno de estos elementos es autónomo y distinto, porque un producto o servicio puede clasificarse en buena posición respecto a una dimensión y ocupar un buen o mal lugar con respecto a otro.

Por ejemplo: Cualquier Producto que sea muy estético pero que no funcione, o que funcione un tiempo determinado

Competitividad y Desarrollo

Las bases de la competencia son el conjunto de variables sobre las cuales la organización fundamenta su estrategia para impactar a su entorno, por ejemplo:

- | | |
|--|--------------------------------|
| - Desarrollo de nuevos productos | - Personal calificado |
| - Precio | - Solución pronta de problemas |
| - Tiempos de entrega | - Rapidez en trámites |
| - Servicios: antes, durante y después. | - El valor agregado |

De esta manera, la empresa que tenga la capacidad de ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades del mercado mucho mejor que los productos o servicios de los competidores, o de otras instituciones, tenderá a mantenerse, crecer y desarrollarse. Sin embargo, la competitividad y la productividad de una organización no se producen por decreto, ni por azar; son simplemente resultado de:

LA PLANEACION ESTRATEGICA

2.- CALIDAD EN EL SERVICIO ¿ QUE ES EL SERVICIO?

Hablar de servicio implica hacer referencia a la otra cara de la moneda; a esa parte "aparentemente invisible" que complementa al producto, y que es altamente significativa en el éxito o fracaso de una organización.

Al mencionar Servicio, inmediatamente pensamos en todas aquellas vivencias buenas o malas que hemos tenido, ya sea como simples compradores o clientes. Pero a todo esto, ¿Qué es el Servicio?

Analicemos algunas definiciones:

El Servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del productos o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

JAQUES HOROVITZ

Servicio es en primer lugar un proceso. Mientras que los artículos son objetos, los servicios son realizaciones.

L. BERRY, R. BENNET Y W.BROWN

El servicio no es mas que el conjunto de soportes que rodean al acto de comprar.

Características del Servicio

A diferencia de la manufactura, el servicio posee cuatro características estas son:

Intangibilidad

Un servicio no se puede tocar, probar, oler o ver. Cosas tangibles como las tarjetas de crédito o los cheques pueden representar el servicio, mas no son el servicio en sí mismas.

Heterogeneidad

El factor humano es vital en esta característica del servicio, pues por muchas razones un prestador de servicio, sobre todo de primera línea, jamás proporcionará el mismo servicio.

Inseparabilidad de producción y consumo

Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso.

Caducidad

La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

Calidad en el servicio

- 1.- Sirva por el placer de servir
- 2.- No sustituya conveniencia por servicio
- 3.- Dentro de cada reclamación hay una solicitud por servicio
- 4.- Administre sus momentos de verdad y se volverá irresistible
- 5.- Atienda a sus clientes e invite a su jefe a que lo atienda a usted
- 6.- Los jefes no son responsables por el trabajo que hace la gente, sino por la gente que hace el trabajo
- 7.- El placer de los negocios proviene de servir a la gente y no de venderles algo
- 8.- Entre más desapercibido pase el servicio mayor será la satisfacción del cliente
- 9.- Reconozca el servicio y permita ser servido

Todo lo que tiene que hacer... cuando es usted el proveedor de servicio, y quiere que su cliente/beneficiario del servicio se sienta bien y perciba su servicio como positivo y brillante es...

- * Sonreír
- * Mantener contacto visual
- * Dirigirse al cliente por su nombre
- * Ofrecer toda su atención
- * Comprometerse
- * Reflejar el lenguaje corporal del cliente
- * Hablar en el mismo tono de voz y a la misma velocidad que el cliente
- * Hablar positivamente del cliente, de su comportamiento y su actitud
- * Mostrar respeto hacia el cliente como persona, sin importar raza, sexo, educación y cultura
- * Mostrar lealtad hacia sus colegas y su empresa
- * No adoptar nunca la actitud "Esto no es responsabilidad mía"
- * Conocer su trabajo
- * Ir siempre bien vestido y descansado
- * Actuar relajado y natural
- * Estar orgullosos de lo que hace
- * adaptar su servicio a cada situación y cliente

El concepto de calidad se ha convertido en el factor competitivo más importante en el mercado de servicios de hoy.

Calidad en el Servicio

Crear consecuentemente valor para el cliente, puede medirse porque tan bien se conforma el nivel de servicio a sus expectativas y qué tanto va más allá.

El error de la empresa de servicios para mejorar la calidad es su contingencia a la voluntad humana.

Cuando se vea al servicio como: "Fabricación en el campo" entonces se obtendrá la misma dedicada atención que actualmente tiene manufactura.

Enfoque de la Organización y del Cliente

Generalmente es insuficiente la motivación, el trabajo arduo, la personalización, el entretenimiento y los incentivos.

Es muy importante la programación, la planeación, la atención al detalle y sobre todo la atención a las preocupaciones, problemas y necesidades del cliente.

SI

Se diseñan los sistemas de servicio de forma que las funciones centrales sean cuidadosamente controladas, que las instalaciones se adecúen y se limiten a los productos predefinidos.

ENTONCES

La única opción para el servidor es la que decidió el diseñador del sistema de servicio.

Los obstáculos a la Calidad de Servicio

- La diferencia entre lo que quieren los clientes y los que la dirección cree que quieren.
- La diferencia entre lo que la dirección cree que el cliente desea y lo que pide que ofrezca la organización.
- La diferencia entre los planes de servicio y el nivel de servicio realmente ofrecido es:
 - * Conflicto de funciones
 - * Dispersión del control
 - * Ambigüedad de funciones

- La diferencia entre el servicio ofrecido y las comunicaciones externas sobre el servicio.

Máximas de la Calidad del Servicio

- 1.- La percepción de la calidad del servicio resulta de la comparación entre lo que el cliente espera del servicio antes de recibirlo y lo que realmente obtuvo.
- 2.- La evaluación del cliente de la calidad se deriva tanto del servicio que recibió como de la forma en que lo recibió.
- 3.- Hay dos tipos de evaluación en calidad de servicio:
 - El nivel de calidad de un servicio normal
 - El nivel de calidad en el que se manejan problemas y excepciones.
- 4.- Cuando sucede un problema, una empresa de poco contacto se convierte en empresa de alto contacto.
- 5.- Maneja bien los momentos de verdad es el meollo mismo de la administración de servicios.
- 6.- Sobrevivir y prosperar en la industria de servicios requiere de diferenciación competitiva.
- 7.- Mientras más gente tenga que tratar el cliente durante la prestación de servicios, menos probable es que quede satisfecho.
- 8.- En la mente del cliente, el servidor es la compañía.
- 9.- Cuando la presión aumenta, el servicio se deteriora.
- 10.- Aunque la buena calidad puede no ser evidente, la mala calidad siempre salta a la vista.
- 11.- El costo estimado de ignorar la calidad en empresas de servicios es de hasta el 40% del total de ventas.

BENEFICIOS DE LA CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD EN ENTIDADES DE SERVICIO PUBLICO

**" SI PUDIERA HACER QUE TODO EL MUNDO TUVIESE RAZONES
NUEVAS PARA AMAR SUS TAREAS, SU PATRIA, SUS LEYES;
QUE SE PUDIESE SENTIR MEJOR SU FELICIDAD EN CADA PAIS,
CON CADA GOBIERNO, EN CADA PUESTO EN EL QUE CADA
UNO SE ENCUENTRA, ME CEERIA EL MAS FELIZ DE LOS MORTALES "**

MONTESQUIEU

Los beneficios principales de la calidad y la productividad en el sector Público se reflejan en:

LA CALIDAD

Del servicio proporcionado al usuario:

Dado que el Sector Público atiende a la mayor parte de la población del país en salud, educación, transporte, normatividad, permisos, etc.; su servicio es un factor fundamental para mejorar el trabajo del funcionario público y beneficiará a los usuarios.

De la imagen de la entidad de servicio:

Al mejorar la imagen de la Institución, mejoramos nuestra propia percepción y la del Sector Público ante los millones de usuarios.

Del ambiente de trabajo:

Al ser promotores de la calidad personal, se fomenta la implantación de mejores sistemas de comunicación y relación con los compañeros.

LA PRODUCTIVIDAD

De la organización del trabajo:

Permite organizar mejores nuestros tiempos y actividades inmersos en el proceso del servicio.

De la utilización de los recursos:

Evitar los desperdicios de recursos materiales, ahorrando energía, papel, maquinaria, etc., con lo cual contribuimos al ahorro nacional de recursos naturales, beneficiándonos todos.

De la obtención de resultados:

Emplear menos tiempo y esfuerzo en realizar el trabajo significa un incremento de usuarios atendidos, mayor número de trámites realizados correcta y eficientemente en menos tiempo.

**" SI PUDIERA HACER QUE TODO EL MUNDO TUVIESE RAZONES
NUEVAS PARA AMAR SUS TAREAS, SU PATRIA, SUS LEYES;
QUE SE PUDIESE SENTIR MEJOR SU FELICIDAD EN CADA PAIS,
CON CADA GOBIERNO, EN CADA PUESTO EN EL QUE CADA
UNO SE ENCUENTRA, ME CEERIA EL MAS FELIZ DE LOS MORTALES "**

MONTESQUIEU

Los beneficios principales de la calidad y la productividad en el sector Público se reflejan en:

LA CALIDAD

Del servicio proporcionado al usuario:

Dado que el Sector Público atiende a la mayor parte de la población del país en salud, educación, transporte, normatividad, permisos, etc.; su servicio es un factor fundamental para mejorar el trabajo del funcionario público y beneficiará a los usuarios.

De la imagen de la entidad de servicio:

Al mejorar la imagen de la Institución, mejoramos nuestra propia percepción y la del Sector Público ante los millones de usuarios.

Del ambiente de trabajo:

Al ser promotores de la calidad personal, se fomenta la implantación de mejores sistemas de comunicación y relación con los compañeros.

LA PRODUCTIVIDAD

De la organización del trabajo:

Permite organizar mejores nuestros tiempos y actividades inmersos en el proceso del servicio.

De la utilización de los recursos:

Evitar los desperdicios de recursos materiales, ahorrando energía, papel, maquinaria, etc., con lo cual contribuimos al ahorro nacional de recursos naturales, beneficiándonos todos.

De la obtención de resultados:

Emplear menos tiempo y esfuerzo en realizar el trabajo significa un incremento de usuarios atendidos, mayor número de trámites realizados correcta y eficientemente en menos tiempo.

De nuestra propia ejecución:

Saber que aprovechamos al máximo nuestro tiempo, nuestra energía y los recursos de los que disponemos, nos hará sentir orgullosos de los resultados obtenidos y elevará nuestra **CALIDAD PERSONAL**.

La calidad y la productividad traen consigo como beneficio máximo:

El mantener la organización con vida y preservar nuestros trabajos, al descubrirnos como indispensables para millones de personas que utilizan nuestros servicios.

3.- PANORAMA GENERAL DE LA PRODUCTIVIDAD EN MEXICO

Panorama mundial

Las condiciones económicas internacionales evolucionarán con mucha rapidez, la estabilidad económica y la capacidad de crecimiento dependen de su flexibilidad para adaptarse a las continuas transformaciones y aprovechar las oportunidades que se generan en el mercado internacional.

La incorporación de nuevos participantes en el ámbito del comercio internacional, el surgimiento de bloques comerciales y una creciente competencia en los mercados tanto de exportación como de recursos de inversión, requiere de una respuesta ágil y oportuna de parte de nuestro país.

México busca la ampliación y mejoramiento por la vía bilateral, de las relaciones económicas y comerciales con la comunidad europea, los países de América del Norte, la cuenca del pacífico y con las naciones de América Latina.

Con las Naciones de América Latina.

"En forma simultánea, México participa activa y constructivamente en los organismos regionales y multilaterales, a fin de liberalizar los flujos comerciales a nivel regional y global y, con ello, abrir camino a una mayor participación de los productos mexicanos, en los mercados mundiales". (5)

Para enfrentar con oportunidad y suficiencia los retos que plantea el escenario internacional, México requerirá de las estrategias de negociación comercial internacional que aprovechen al máximo posible las vías bilateral, regional y multilateral.

El objetivo de las negociaciones y los acuerdos comerciales es lograr la penetración y permanencia de las ventas externas en los mercados tradicionales y nuevos, y así, facilitar la expansión sostenida de las mismas.

Situación actual en México

A partir de 1983, México inició un profundo proceso de cambio estructural caracterizado por el saneamiento de las finanzas públicas y la racionalización del endeudamiento externo.

Bajo la administración del Presidente Salinas de Gortari, el proceso de cambio estructural se profundizó y completó con un programa de regularización económica, la simplificación y recaudación del marco jurídico que regula la inversión extranjera, promoción de exportaciones; el fomento a la actividad productiva de los particulares y la promoción de los intereses en el exterior.

Factores limitantes de mayor relevancia

1.- Disparidades e insuficiencias de la estructura productiva.

2.- Orientación de las políticas asociadas al proteccionismo.

mercados sobreprotegidos
regulados y concentrados

- **Desarrollo industrial**

alteración de precios relativos
(aislados al exterior)

- Amplia participación del estado en las actividades productivas y de apoyo:

- * Aumento de subsidios
- * Expansión del control de precios
- * Alta reglamentación del quehacer económico

3.- Insuficiencias en la formación y desarrollo de recursos humanos.

- Limitado desarrollo de la capacitación.

* La capacitación desempeña una función supletoria ante las deficiencias en la formación educativa general de la fuerza de trabajo.

* Solo el 30% de la fuerza de trabajo que se incorpora a la actividad productiva ha tenido una formación terminal o ha egresado de cursos de capacitación para el trabajo.

* Las unidades pequeñas y medianas por lo general no llevan a cabo programas de capacitación debido, a la alta movilidad de los recursos y a que no cuentan con la infraestructura.

* Insuficiente atención a la motivación, participación y condiciones de trabajo.

* Carencias de programas de inducción en seguridad e higiene y deficiencias en las condiciones de trabajo.

4.- Actitudes y valores imperantes en el entorno social

- Se entiende la creencia de que la productividad es algo coercitivo e impuesto y no una forma de conducta.

- Casos limitados al impulso de la productividad y la calidad

- No existe una conciencia colectiva de productividad y calidad.

4.- POLITICA NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD

Programa Nacional de Capacitación y Productividad

El Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994, está integrado por 21 programas en total, y uno de ellos, es el Programa Nacional de Capacitación y Productividad 1991-1994.

Los puntos que lo integran se señalan a continuación:

- * Marco General
- * Factores limitantes de la Productividad en México
- * Objetivos
- * Areas Estratégicas

Marco General

Tema Central del programa

El trabajo humano, como factor decisivo y en ocasiones limitante en los esfuerzos orientados hacia el cambio estructural, la modernización y la mayor productividad.

Requisito esencial en el incentivo hacia la capacitación y la Productividad.

La transparencia en la distribución de los beneficios que de ella se deriven.

Capacitación

Un medio de acceso a los conocimientos y habilidades que permitan al trabajador un mejor aprovechamiento de sus capacidades y de los recursos a su disposición.

Productividad

Un cambio cualitativo que permita a nuestra sociedad, en todos sus niveles, hacer más y mejor las cosas, utilizar más racionalmente los recursos disponibles, participar más activamente en la innovación y los avances tecnológicos, abrir cauces a toda la población para una más activa y creativa participación en la actividad económica y de los frutos generados de la misma.

Factores Limitantes de la Productividad en México

- Diferencias e insuficiencias de la estructura productiva.
- La orientación de políticas asociadas al proteccionismo industrial.
- Las insuficiencias en la formación y desarrollo de los recursos humanos.
- Actitudes y valores imperantes en el entorno social.

Objetivos

- 1.- Promover el desarrollo de vínculos de solidaridad para propiciar la participación productiva de los grupos marginados.
- 2.- Fomentar una dinámica social que promueva la cultura de productividad, calidad y eficiencia como formas de vida y de trabajo.
- 3.- Desarrollar condiciones idóneas de trabajo en un medio más humano y propicio a la realización personal.
- 4.- Encauzar a los trabajadores hacia la participación activa y creativa en el proceso de producción y para el cambio tecnológico.
- 5.- Elevar capacidades, habilidades y aptitudes de participación en la actividad productiva.

Áreas Estratégicas

- * La educación como requisito indispensable para la productividad.
- * La capacitación permanente de los recursos humanos en el contexto de la modernización.
- * El impulso de un movimiento nacional de calidad y productividad.
- * Elevación de las condiciones de trabajo y su repercusión en la productividad.
- * El esfuerzo a las acciones de capacitación y Productividad dentro de los programas de solidaridad.

A su vez cada una de estas áreas estratégicas indican los campos y líneas de acción, por ejemplo:

Área estratégica

Campos y líneas de acción

La educación como requisito indispensable para la productividad.

Educación y Productividad
Vinculación con las necesidades locales y regionales y la gestación de nuevos modelos educativos.

La capacitación permanente de los recursos humanos en el contexto de la modernización.

Modernización de la capacitación.
- Realización de programas de formación de promotores.
* Asesores en materia de capacitación y productividad en los organismos empresariales y sindicales.

El impulso de un movimiento Nacional de calidad y productividad.

Movimiento nacional de calidad y productividad.
* Vinculación con los diversos movimientos de calidad sectoriales así como el movimiento Inter nacional de calidad y productividad.

Elevación de las condiciones de trabajo y su repercusión en la productividad

Condiciones de trabajo y productividad.
* Desarrollo de nuevas formas de aseguramiento que eviten la rigidez de los sistemas actuales y faciliten la movilidad de la fuerza de trabajo.

El esfuerzo a las acciones de capacitación y productividad dentro de los programas de solidaridad.

El rezago social y la solidaridad.
* Fomento de la organización social para el trabajo.

Acuerdo Nacional para la Elevación de la Productividad y la Calidad.

El acuerdo Nacional, publicado en el diario oficial de la federación el 25 de Mayo de 1992, se plantea en el contexto del Pacto para la estabilidad y el Crecimiento Económico, en donde los sectores obrero, campesino y empresarial, así como el Gobierno Federal han mantenido una estrategia sostenida para abatir la inflación, recuperar la capacidad de crecimiento económico y avanzar en el cambio estructural. Esto permite que en lo sucesivo, el centro de atención de los Sectores y del gobierno se oriente a la eliminación de obstáculos e ineficiencias estructurales, lo anterior como base para aumentar la capacidad productiva del país, lograr una participación más activa en el ámbito económico internacional y superar las condiciones actuales de vida.

Dentro de los puntos básicos del consenso están los siguientes:

* Los sectores entienden la productividad como un concepto que trasciende a la mera relación entre producto e insumo.

* Por lo tanto, el incremento de la productividad y de la calidad no pueden atribuirse a un solo sector, ya que abarca desde la planeación y la organización misma de la producción hasta la relación laboral.

* Por lo anterior, el incremento sostenido de los niveles de productividad y de calidad constituye una responsabilidad colectiva, que concierne a todos quienes participan en la producción.

El Acuerdo Nacional para la Elevación de la Productividad y la Calidad establece seis líneas de acción:

- 1.- Modernización de las estructuras
- 2.- Superación y Desarrollo de la administración
- 3.- Énfasis en los recursos humanos
- 4.- Fortalecimiento de las relaciones laborales
- 5.- Modernización y mejoramiento tecnológico, investigación y desarrollo.
- 6.- Entorno macroeconómico y social propicio a la productividad y la calidad.

La intención de estas líneas de acción es proponer grandes áreas estratégicas, más que medidas específicas. La productividad y la Calidad no se dan por decreto, sino que parten de la:

CALIDAD PERSONAL

5.- ESQUEMA BASICO PARA IMPULSAR PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO

Un esquema de mejoramiento exige un enfoque de sistemas que reconozca las relaciones recíprocas entre los elementos del sistema y su medio ambiente, define el rendimiento del sistema y mantiene el equilibrio, al mismo tiempo que efectúa cambios.

El mejoramiento de la productividad

- Es función y resultado de una buena administración
- Es un proceso de cambio

Por lo tanto...

- Para mejorar la productividad es necesario dominar:

EL CAMBIO

- Conviene planificar y coordinar la escala y velocidad del cambio en todos los elementos principales de la organización, con la inclusión de:

**ESTRUCTURA DE PERSONAL
ACTITUDES Y VALORES DE LA MANO DE OBRA
CONOCIMIENTOS TECNICOS TEORICOS
TECNOLOGIA, EQUIPO, PRODUCTOS
ENTRE OTROS.**

Un método de sistemas con respecto a la administración de los programas de mejora, se basa en dos aspectos fundamentales:

- 1.- Se centra en el producto (como resultado del sistema)
- 2.- En la integración de todos los subsistemas de la organización.

En un sistema de mejoramiento es fundamental:

- Obtener la plena aceptación de los recursos humanos a los cambios.
- Servirse de dos grupos de actividades:

Incentivadoras

- Crean y sustentan el deseo humano de mejorar
- Forman y alientan a los trabajadores a producir bienes y servicios.

Técnicas

- Proporcionan instrumentos analíticos, de comportamiento, organizativos y técnicos.

El mejoramiento

Exige un compromiso continuo:

Se basa en el hecho de que la productividad está determinada por las actitudes de todas las personas que trabajan en la organización.

Sin embargo:

MODIFICAR ACTITUDES

Incide en los valores individuales y culturales, los prejuicios y la percepción de las funciones.

Cambio en las Normas del comportamiento

Una buena estrategia de mejoramiento debe, como mínimo:

- Elaborar una definición clara y fácilmente transmisible del concepto de mejoramiento.
- Explicar por qué el mejoramiento de la organización y las razones de ella.
- Elaborar modelos óptimos de mejoramiento acordes a necesidades, características, políticas y conocimientos del entorno.
- Establecer políticas y planes de mejoramiento.

Algunos ejemplos de preguntas que pueden indicar el estado de planificación, y que señalan los sectores potenciales de mejoramiento son:

- ¿Ha fijado la empresa por escrito los objetivos, metas y un plan de mejoramiento organizacional?
- ¿Se han establecido objetivos para grupos pequeños y se puede medir su rendimiento?
- ¿El plan incluye los métodos por medio de los cuales se pueden alcanzar los objetivos?
- ¿Se han fijado los límites temporales para el logro de los objetivos?
- ¿Se han establecido objetivos y actividades teniendo en cuenta los costos de trabajo?

El proceso de mejoramiento

Alan Lawlor sugiere que cualquier proceso de mejoramiento tiene cuatro etapas generales:

A) Reconocimiento: reconocer las necesidades del cambio y de la mejora.

B) Decisión: después de convencernos de que debemos mejorar, tomar la decisión hacia el cambio.

C) Admisibilidad: verificar que exista la posibilidad de aplicar la decisión.

D) Acción: aplicación efectiva de los planes de mejoramiento, lo que debe ser el objetivo último.

Un programa de mejoramiento cubre básicamente tres procesos:

- La planeación
- El control
- La mejora

IV

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CAPACITACION
INVESTIGACION Y DESARROLLO

- 1.- ASPECTOS HISTORICOS
- 2.- BASE LEGAL
- 3.- OBJETIVOS
- 4.- FUNCIONES
- 5.- PROCESO DE LA CAPACITACION
- 6.- COMITE MIXTO DE CAPACITACION
- 7.- SISTEMA DE CAPACITACION
- 8.- DISPOSICIONES GENERALES
- 9.- ENSEÑANZA ABIERTA

LOS MEXICANOS

Nosotros mexicanos tenemos sobradas razones para enorgullecernos de nuestra Nacionalidad. Somos un Pueblo que tiene una Historia y una Cultura ancestrales. México posee grandes tesoros artísticos que nos deben hacer sentir orgullosos. Tenemos también una tradición y una Historia llena de valores humanos. Actualmente se ha olvidado lo que fuimos y no proyectamos tampoco lo que podemos llegar a ser.

Usando nuestra razón e inteligencia y aprovechando nuestros recursos intelectuales y humanos, podemos llegar a ser una nación culta y consciente de su responsabilidad mundial.

Pero para lograr esto, todos los mexicanos tenemos el deber de educar a las personas que han tenido menos oportunidades ya que la educación y la cultura son la solución de nuestro pueblo para poder lograr un desarrollo no únicamente económico sino moral e intelectual.

HELEN HERNANDEZ

1.- ASPECTOS HISTORICOS

El área de capacitación empieza a funcionar a partir del primero de Febrero de 1988, después de más de dos años de insistir constantemente en la necesidad de su creación, mediante diversos y reiterados proyectos justificativos, apoyados en las disposiciones legales y en la palpable evidencia en la Impartición de Justicia.

En los primeros meses de 1987, con asesoría de la Dirección de Empleo y Capacitación del Departamento del Distrito Federal, de la Subdirección de Capacitación del I.S.S.S.T.E., y de la Subdirección de Capacitación de la Secretaría de Educación Pública, se procedió a la elaboración de cédulas y cuestionarios para detectar con apego a la realidad, las necesidades de Capacitación.

Se procedió a la investigación referida y que con base en los resultados obtenidos de todas las áreas que conforman el H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, se asumió la responsabilidad de coadyuvar en la preparación, actualización y elaboración de los programas para elevar la eficiencia operativa de los servidores públicos del Poder Judicial y satisfacer los requerimientos de perfiles idóneos de personal; aprovechando las opciones y apoyos de capacitación que ofrecen los organismos e Instituciones del Gobierno de México que obviarán el costo de éstas actividades.

Con base en lo anterior, se estableció coordinación con la Dirección de Empleo y Capacitación del Departamento del Distrito Federal y se programaron doce cursos, para ser impartidos en el H. Tribunal Superior de Justicia. Se hizo invitación y difusión del programa, mediante circulares suscritas por la Presidencia del H. Tribunal, dípticos e invitaciones personales.

El mobiliario y equipo no fue suficiente y en virtud de la demanda se precisó conseguir con particulares los apoyos materiales y humanos necesarios para satisfacer ésta.

Algunos de ellos se continúan utilizando, tales como: rotafolio, vehículo y combustible, cafetera eléctrica, garrafrones para agua purificada, grabadora, libros de consulta, material didáctico, ceniceros, vasos, tazas y platos.

2.- BASE LEGAL

Aunque la Capacitación se constituye como un derecho de la clase trabajadora, debieron pasar muchos años para que se considerara como tal.

En el año de 1970, el entonces titular del Poder Ejecutivo promulga la nueva Ley Federal del Trabajo, en la que se presentan innovaciones en el Art. 13 Fracción XV, que a la letra decía:

"Son obligaciones de los patrones, organizar, permanentemente o periódicamente, cursos ó enseñanzas de capacitación profesional para sus trabajadores..."

En el año de 1976, y de acuerdo a la disposición anterior las autoridades laborales únicamente supervisaban las actividades de capacitación, a través de los reportes que se enviaban a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto de la Dirección General de Formación Profesional; dependencia encargada de esta tarea.

En el año de 1977, se somete a consideración del H. Congreso de la Unión, una iniciativa de Ley, el derecho de los Servidores Públicos a la capacitación. Como respuesta el 28 de Abril de 1978, queda establecido en el Art. 123 Fracción XIII:

"Las empresas, cualquiera que sea su actividad estarán obligados a proporcionar a sus trabajadores, capacitación para el trabajo".

En el reglamento interno que fija las condiciones generales de trabajo, en el capítulo IV, plantea como obligatorio el atender a la capacitación del personal y al mejoramiento en sus condiciones sociales, culturales y de trabajo.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de Febrero de 1817.

Título Primero, Capítulo 1, Art. 3o. y Art. 24. Capítulo II, Secc. III de las facultades del Congreso; Art. 73, Fracción XXV.

Título Sexto. Del trabajo y la Prevención Social. Art.123, Apartado "B" Fracción XIII:

Ley Federal de la Educación Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 20 de Noviembre de 1973.
Art. 2o, 8o, 10o, 20o, 47o, 48o y 66o, Fracciones I, II, III, IV, V y VI.

Ley Nacional para Educación de los adultos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de Diciembre de 1975.

Reglamento para la organización de servicios de educación general básica para adultos. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de Diciembre de 1979.

Decreto por el que se crea el Instituto Nacional para la Educación para los adultos. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de Diciembre de 1979.

Acuerdo por el que se crea el Comité Mixto de Capacitación del Departamento del Distrito Federal, el 26 de Enero de 1985.

Reglamento Interno que fija las condiciones generales de trabajo del Departamento del Distrito Federal. Capítulo XVI Artículos del 159 al 168, inclusive. Publicado en la gaceta oficial del Departamento del Distrito Federal, el 15 de Diciembre de 1984.

En base a los acuerdos definidos el 3 de octubre de 1993 del Pacto para la estabilidad, la competitividad y el empleo (PECE). Mencionaré aquellos de gran importancia para el tema.

Acuerdos para el PECE

Acuerdo 6o.- A solicitud de los sectores, se propondrán aumentos presupuestales al sistema de estudios técnicos y de capacitación para el trabajo, al programa de capacitación con becas y a los apoyos económicos para adultos empleados o desempleados que requieran adaptarse al uso de nuevas tecnologías de producción.

Acuerdo 12.- Los sectores propondrán a la siguiente administración que continúe apoyando, a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en la realización de seminarios y eventos de capacitación sobre sistemas de medición de la productividad.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

Los sectores se pronuncian por intensificar y ensanchar sus esfuerzos para iniciar una nueva etapa de crecimiento alto y sostenido sobre bases sólidas y estables, mediante la búsqueda conjunta de mayores niveles de productividad y competitividad, que redunde en más empleos y en una elevación efectiva del nivel de todos los mexicanos.

Los sectores firmantes han acordado que el pacto para el bienestar, la estabilidad y el crecimiento tenga una vigencia hasta el 31 de Diciembre de 1995.

3.- OBJETIVO

General

Proporcionar perfeccionamiento y superación en los conocimientos y habilidades de los servidores públicos del H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, para atender los requerimientos de perfiles idóneos de personal técnico, operativo, administrativo y de apoyo, de las diferentes áreas que lo conforman, para lograr elevar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades, evitando en gran medida la dispersión de esfuerzos y de recursos; aplicando estrategias de coordinación para promover el aprovechamiento de las opciones de capacitación que ofrecen organismos e instituciones del gobierno de México y de otros países; así como, proporcionar el acceso a la enseñanza abierta, prestaciones y difusión de actividades deportivas y culturales; seleccionando las técnicas necesarias que garanticen la eficiencia y la eficacia de los servidores públicos del Poder Judicial, en el desempeño de su trabajo, dándoles acceso al mejoramiento de la calidad de la vida, tanto en lo individual, como en lo colectivo.

Específicos

Por medio del proceso integrado de Capacitación y Desarrollo de Personal, coordinado con los programas del H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, mejorar en forma sistemática las habilidades y aptitudes del personal.

Lograr una integración de los servidores públicos, buscando la armonización de las relaciones laborales, a través de su desarrollo profesional y humano, auspiciado por la capacitación.

Propiciar el desarrollo humano e incrementar el acervo cultural de los servidores públicos, mejorando su actitud hacia su centro de trabajo.

Lograr que los servidores Públicos se incorporen al proceso educativo, y lo hagan extensivo a sus familiares que lo requieran, en el programa de enseñanza abierta.

Facilitar a los servidores públicos del H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, los elementos e instrumentos necesarios, para el aprovechamiento de la capacitación, desarrollo y enseñanza para adultos.

Invitar a servidores públicos del H. Tribunal, para que participen como instructores internos.

Contratar instructores particulares en los casos que sean necesarios.

Planear, dirigir y controlar el funcionamiento de prestaciones, estímulos y recompensas de los servidores públicos del H. Tribunal.

Mantener relaciones con la Comisión Mixta de Escalafón y la Subdirección de Recursos Humanos para definir y operar las políticas y procedimientos para reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal; así como coordinación con la aplicación del sistema escalafonario.

Colaborar en la difusión y participación de comités de seguridad e higiene en el trabajo.

Planear, organizar y supervisar eventos en materia cívica, artística, cultural y turística; así mismo, promover visitas a espectáculos, congresos, audiciones, representaciones y en general, toda clase de actos tradicionales que permitan el desarrollo armónico de los servidores públicos del H. Tribunal.

Planear, organizar y supervisar eventos y actividades de educación física, deportes y recreación, para los servidores pública del H. Tribunal.

Coadyuvar al intercambio cultural y de becas con otros países.

4.- FUNCIONES

Diseñar y operar sistemas de detección de necesidades de capacitación del personal técnico-operativo del Tribunal.

Formular y proponer programas de capacitación y actualización que propicien la superación individual y colectiva del personal técnico-operativa, y establecer los mecanismos necesarios para operación, previa autorización de la Subdirección de Recursos Humanos.

Integrar, mantener actualizado y difundir un catálogo sobre actividades de capacitación y actualización y promover la participación del personal en los mismos, con el fin de mejorar su aptitud y actitud en el desempeño de sus funciones.

Difundir en todas las unidades, información sobre los cursos de capacitación y actualización y promover la participación del personal en los mismos, con el fin de mejorar su aptitud y actitud en el desempeño de sus funciones.

Evaluar los resultados de los programas de capacitación y de desarrollo del personal y el aprovechamiento de los participantes vigilando que se cumplan los objetivos establecidos.

Diseñar e instrumentar mecanismos de orientación e información sobre diversos tópicos, para fomentar la comunicación.

Elaborar mensualmente agenda civico-cultural con información referente a eventos, actividades, espectáculos e información histórico-cultural.

Organizar y dirigir los talleres culturales infantiles y eventos varios para los hijos de los servidores públicos del H. Tribunal.

5.- PROCESO DE LA CAPACITACION

Las etapas del proceso de capacitación son cuatro:

- 1.- Diagnóstico
- 2.- Programación
- 3.- Ejecución
- 4.- Evaluación

El Diagnóstico

El Diagnóstico es el método para conocer las condiciones en las que se encuentra una organización administrativa. El método se puede aplicar de acuerdo con los objetivos que se persigan, para obtener información de carácter general y/o particular.

En el marco de la capacitación, el Diagnóstico es la etapa que permite identificar los problemas generales y/o particulares, que enfrenta una organización administrativa y que le impiden alcanzar de manera óptima sus objetivos. La importancia y el cuidado que se tenga en la realización de esta etapa será determinante, pues de ello depende que los programas de capacitación que se elaboren a través de la información recabada en la misma, se apeguen a las necesidades de la organización y, sobre todo, resuelvan problemáticas concretas.

El Diagnóstico de capacitación, se realiza en dos niveles: General donde se analiza la organización, comparando sus objetivos y procedimientos, con su funcionamiento real; y, particular, donde se determina las necesidades de capacitación y enseñanza abierta de un área específica de la organización.

1.- Nivel General

El Diagnóstico, en este nivel, es el marco de referencia a partir del cual se efectuará la detección de necesidades, por lo que proporciona información sobre:

- Las características de la organización (estructura de la organización).
- La determinación del Universo de Estudio

1.1. Estructura de la organización

Aquí se debe contar con información sobre dos aspectos: la imagen formal de la organización, que incluye: los componentes de la unidad administrativa, las áreas funcionales, el establecimiento de las líneas de autoridad; u, los servidores públicos que conforman a la organización en sus diversos niveles.

1.2. Determinación del Universo de Estudio

Las áreas administrativas y sus Recursos Humanos constituyen el universo de estudio a partir del cual se realizará la investigación. Las áreas son catalogadas como sustantivas o adjetivas, dependiendo de sus funciones y características.

1.2.1. Areas operativas o sustantivas:

Cumplen funciones que se constituyen en servicios directos para la ciudadanía.

1.2.2. Areas de apoyo o adjetivas:

Prestan servicios y apoyo a las áreas sustantivas para hacer posible su funcionamiento.

Procedimiento del Nivel General

El Diagnóstico, en este nivel, se efectúa con apego a dos fases que son:

A) Recopilación de Información

La información se obtendrá a través de documentos referentes a la Unidad Administrativa que en este caso me refiero al H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, además entrevistas con mandos medios y superiores y la observación Directa.

Los documentos de consulta son: manuales de organización y administrativo; organigrama; y plantilla de personal, entre otros.

La entrevista, como técnica de apoyo: es una conversación entre dos personas (entrevistador y entrevistado) y tiene como propósito la obtención de información. Se utiliza cuando hay posibilidad de contacto directo entre quien elabora el diagnóstico y las personas involucradas en la detección de necesidades (trabajadores, mandos medios y superiores).

Toda entrevista debe desarrollarse considerando tres etapas básicas: Planeación, Desarrollo, y Cierre. Ello implica observar un orden en el desarrollo de la entrevista y no improvisar, a fin de propiciar un ambiente de cordialidad y confianza.

B) Análisis y presentación de datos:

Una vez que el responsable de capacitación tenga la información en su poder procederá a analizarla para posteriormente presentar los datos solicitados.

Esta actividad se realizará de la siguiente forma:

Para el punto ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACION, se utilizará el formato SIDECAP DNC2, mismo que será llenado con auxilio del organigrama y la plantilla de personal.

Para el punto referente al UNIVERSO DE ESTUDIO, se utilizará el formato SIDECAP DNC3 donde con apoyo de: organigrama, entrevistas con mandos medios y superiores y observación directa, se anotarán las áreas sustantivas y adjetivas del H.Tribunal.

Los criterios bajo los cuales se seleccionan las áreas, universo de estudio, donde se efectuará la detección de necesidades de capacitación, son los siguientes:

- En un primer momento, se atenderán áreas de tipo sustantivo.
- Posteriormente, se tomarán las áreas de mayor acceso.

2.-.Nivel particular

Las actividades sustantiva y adjetivas requieren de personal capacitado para que se concreten, por ello, las deficiencias que puedan detectarse deberán atenderse en forma adecuada y oportuna, a fin de que los objetivos y programas se cumplan con éxito.

Para dar inicio a la detección de necesidades en este nivel, el responsable de capacitación deberá de haber precisado el universo de estudio, el cual, para que sea representativo, contemplará por lo menos el 10% del total de servidores públicos del H.Tribunal.

Posteriormente, determinará:

- El modelo de la investigación y las técnicas e instrumentos de apoyo que permitan captar las necesidades de capacitación .
- Los elementos: administrativo, Tecnológico y psicosocial que constituyen la estructura bajo la cual se orientara la detección de necesidades.
- La estrategia para determinar las necesidades de enseñanza abierta.

2.1. Determinación de necesidades de capacitación

Las necesidades de capacitación son las diferencias medibles entre los conocimientos, habilidades y actitudes establecidas como requisitos de un puesto y lo que el trabajador presenta.

2.1.1. Modelos

Existen dos modelos que pueden ser utilizados para determinar las necesidades de capacitación.

Modelo Centrado en el Analista

En este modelo el analista (responsable de efectuar el diagnóstico) actúa de común acuerdo con los mandos medios del H. Tribunal Superior de Justicia, las observaciones, criterios y opiniones de estos, aunados a los del analista, serán la base para la elaboración del diagnóstico de las necesidades de capacitación de los trabajadores investigados.

Modelo Participativo

En el intervienen activamente tanto funcionarios como subordinados ellos son propiamente quienes realizarán la investigación bajo la coordinación y asesoría del analista.

2.1.2. Aspectos

Aspecto Administrativo

Está integrado por información acerca de Políticas, Normas y Procedimientos.

Las Políticas son guías que orientan la forma de lograr los objetivos señalados y definen los límites dentro de los cuales han de realizarse las actividades.

Las Normas señalan caminos para ejecutar una actividades. Los procedimientos marcan los pasos a seguir para la realización de las actividades o tareas específicas y se encuentran en los manuales de cada área.

Aspecto Tecnológico

Se refiere a las relaciones que se dan entre los individuos, grupos y estructuras del H. Tribunal se caracteriza a través de:

Actitudes: Estado de disposición psicológica, que permite al individuo reaccionar positiva o negativamente frente a determinadas personas, objetos o situaciones.

Motivaciones: Es lo que mueve o conduce al individuo para trabajar.

Espectativas: Es lo que se espera lograr mediante la actividad que se realiza.

Liderazgo: Actitud de autoridad de un individuo que le permite manejar sus relaciones con otras personas para lograr sus propósitos.

Comunicación: Posibilidad de transmitir información, es necesario detectar si existe y si es adecuada o bien que obstáculos presenta.

Toma de Decisiones: Forma metodológica que permite disminuir el riesgo e incertidumbre, es necesario determinar si quiénes tomas las decisiones lo hacen acertadamente o afecta al sistema.

Manejo de conflictos: Capacidad de solucionar situaciones que afectan la estabilidad del ambiente de trabajo, es necesario saber si existen conflictos importantes sin resolver.

Procedimiento del Nivel Particular

Conforme a lo mencionado previamente, la detección de necesidades de capacitación se efectuará en dos fases:

A) Diseño

El Diagnóstico de necesidades se refiere concretamente a como llevarlo a cabo, y comprende los siguientes pasos:

- A partir de los documentos analizados y las observaciones hechas al respecto al H. Tribunal, se debe determinar si existen desviaciones en la estructura orgánica que afectan el cumplimiento de los planes y programas establecidos.

- Localizar las áreas críticas dentro de la estructura del H. Tribunal, por medio de técnicas e instrumentos como los que se mencionan más adelante. Por áreas críticas se entienden aquellas que presentan problemas y que además han sido consideradas en el Universo de Estudio.

- Elegir técnicas y diseñar instrumentos de acuerdo al modelo seleccionado y las posibilidades del Tribunal.

Técnicas de Apoyo

Las técnicas de apoyo permiten obtener información acerca de las necesidades de capacitación. La selección de éstas dependerá de la situación específica de las áreas, pues habrá de considerarse cuantos y quiénes participan en su aplicación, así como las herramientas administrativas con que se cuenta.

Algunas técnicas de apoyo que pueden resultar de utilidad son las siguientes:

Encuesta: Es la técnica que ayuda a recabar información sobre un gran número de trabajadores, siendo el cuestionario el instrumento utilizado para tal efecto, se utiliza cuando el contacto directo no es factible por cuestiones de tiempo o recursos.

Para la elaboración del cuestionario se recomiendan las siguientes actividades: Determinar los fines de la encuesta, el número de trabajadores que van a contestar el cuestionario, la información que se desea obtener, redactar varias preguntas sobre los aspectos que se desea investigar, seleccionar las preguntas idóneas y redactar las instrucciones.

Inventario de habilidades: Permite identificar las tareas en que el trabajador requiere capacitación, así como precisar cuantos y quiénes la requieren, ayuda también a localizar áreas críticas, esta técnica es recomendable para determinar aptitudes laborales.

El inventario debe ser analizado por los jefes inmediatos, ya que su posición es favorable para hacer apreciaciones acerca de un trabajador.

Perfil de requerimientos de la actividad: Permite obtener información relativa a lo que es la realización de la actividad y que es lo que el empleado necesita saber para desempeñarla óptimamente.

Perfil del empleado: Consiste en identificar lo que el empleado realiza y si lo hace adecuadamente o necesita de capacitación.

Lista de verificación: Consiste en evaluar cuantas de una actividad se realizan y con que calidad, se usa como complemento de la técnica de la encuesta.

B) Operación

Esta fase consiste en llevar a cabo los pasos propuestos en el diseño e implica:

- Aplicación de los instrumentos
- Interpretación de datos y elaboración del reporte de diagnóstico.

Aplicación de los instrumentos

En este punto se aplicará el formato SIDECAP DNC4, cuestionario individual, que personalmente deberá responder cada uno de los trabajadores a investigar, así como las técnicas de apoyo que el analista considere necesarias para detectar las necesidades de capacitación.

Para realizar la aplicación el analista de capacitación deberá paralizar las actividades siguientes:

- Determinar canales de información para que los funcionarios de las áreas a investigar, Universo de Estudio previamente determinado, apoyen en la aplicación de los cuestionarios.
- Establecer una estrategia de trabajo para atender las áreas designadas con oportunidad y en orden.
- Acudir a las áreas a efectuar la aplicación de cuestionarios.
- En el momento de la aplicación el analista deberá informar tanto a jefes como subordinados del propósito de la investigación solicitando su apoyo.
- Es importante que el analista de instrucciones claras y precisas a los servidores públicos que han de responder el cuestionario, indicándoles que al reverso del mismo se encuentra el instructivo de llenado.

Interpretación de datos y elaboración del reporte de diagnóstico.

A partir de la información obtenida con el formato SIDECAP DNC4, se llenarán los formatos SIDECAP DNC5, SIDECAP DNC6 Y SIDECAP DNC7, que constituyen el reporte de diagnóstico propiamente.

En esta fase el analista deberá realizar las actividades siguientes:

- Una vez que ha aplicado los formatos SIDECAP DNC4, procederá a agruparlos por área y por puesto, a fin de sistematizar la información recopilada.
- Posteriormente, por cada uno de los puestos investigados se identificarán las necesidades y cursos de capacitación solicitados por cada uno de los entrevistados anotando las frecuencias. Es importante aclarar que en esta fase de interpretación de información, el analista deberá aplicar su criterio y experiencia para discriminar la información relevante de la que no lo es.

- Ya que el analista ha interpretado la información, procederá a vaciar los datos que se le solicita en el formato SIDECAP DNC5 por cada uno de los puestos y áreas investigadas, llenando cada una de las columnas que corresponden a: Puesto, necesidad, número de trabajadores y prioridad, ésta última corresponde a los cuatro trimestres del año por lo que esta señalada con los números 1,2,3 y 4.

- Con la información concentrada, únicamente se procederá a vaciar la información en el formato SIDECAP DNC6, concentrado de necesidades, debiéndose asentar todos los datos que ahí se solicitan.

- Finalmente el analista deberá vaciar los datos solicitados en el formato SIDECAP DNC7. Aquí únicamente anotará en los espacios en blanco el número de personal por nivel de escolaridad, ya sea terminada o inconclusa y la antigüedad de los servidores públicos por cada uno de los rangos señalados.

Notas:

1.- Los formatos utilizados en esta etapa del sistema de capacitación se encuentran en los ANEXOS de este trabajo.

2.- Una vez concluido e integrado el reporte del estudio de detección de necesidades de capacitación, deberá ser remitido a la brevedad, a la Dirección de Capacitación del Departamento del Distrito Federal en las fechas señaladas en la normatividad emitida por la oficialía mayor.

La Programación

La Programación es la etapa del proceso de capacitación en la que el Tribunal determina, integra y ordena coherentemente un conjunto de acciones encaminadas a resolver con precisión las necesidades identificadas en la etapa de diagnóstico.

La programación comprende la correcta determinación de opciones, es decir: Selección de cursos y temas; diseño del esquema pedagógico para el proceso de enseñanza-aprendizaje, previsión y administración de los Recursos Humanos, Materiales, financieros y tecnológicos, así como del tiempo indispensable para la operación del programa de capacitación.

La instrumentación de acciones de capacitación es un programa, es una función que combina elementos pedagógicos y administrativos, de manera que a través de las distintas actividades que le corresponden, el responsable técnico y/o administrativo de la capacitación deberá prever y organizar insumos de naturaleza distinta.

La instrumentación requiere del diagnóstico, pues este le proporciona un marco de referencia situacional en cuanto a las condiciones en que se realiza el trabajo de los servidores públicos, para que de ahí se definan con precisión objetivos instruccionales.

La agregación de actividades en la programación genera un subproducto que es el programa anual de capacitación, mismo que deberá ser confirmado a la Dirección de Capacitación del D.D.F.

La identificación de acciones de capacitación es la primera actividad de programación y la consecuencia lógica del proceso mismo de capacitación. Consiste en determinar, una vez definidas las necesidades en el diagnóstico, las diversas opciones que conformarán el curso de acción.

La determinación de acciones de capacitación requiere, por tanto, de ciertos criterios a considerar en la elaboración del programa, así como el nivel de particularidad que es indispensable en la acción misma de capacitación, lo anterior, una vez resuelta la tarea de clasificación y priorización de las necesidades reportadas en el diagnóstico.

A) Establecimiento de la necesidad de directriz.

De ciertos criterios en valorar la problemática técnica operativa, normativa o procedimiento que distingue la naturaleza sustantiva de cada necesidad diagnosticada, determinada en sus aspectos más particulares por la detección de necesidades de capacitación y sobre la cual recaerá la acción de capacitación.

La determinación de acciones de capacitación en cuanto al planteamiento del área diagnosticada, a través del titular de la misma, es decir, de los vocales en el Subcomité Mixto de Capacitación, pues son estos quienes siempre tendrán la última palabra en la validación de la capacitación propuesta.

Los alcances y profundidad de las acciones estarán indicados en quien presente la necesidad de capacitación: El trabajador o bien su jefe inmediato.

B) Determinación de acciones según el tipo de capacitación.
 Bajo este sentido, es importante señalar que la determinación de acciones puede llevarse a un grado de particularidad tal que en su ubicación por tema, sea definido, incluso, la especialidad o generalidad de tratamiento.

C) Determinación de acciones según el área de conocimiento a la que pertenezcan.

Esta tarea es indispensable, pues permitirá enseguida, precisar la orientación de las opciones de capacitación en el programa, y distinguir el peso según tipo de capacitación, que le asigne en su agenda, distribuidas sus acciones en áreas de conocimiento.

A continuación, presentaré 15 módulos de conocimiento en materia de capacitación genérica y uno de enseñanza abierta, que los responsables deben aplicar a la organización. Los temas pueden modificarse lo mismo que los módulos y sus contenidos, siempre que se requiera y lo exijan las necesidades.

I. Informática

Contiene aquellas acciones orientadas a proporcionar al trabajador conocimientos básicos o avanzados de la computación, y su aplicación al desarrollo de sistemas, e incluso, su especialización conforme a los requerimientos del área laboral.

Cursos: Principios de Cómputo, Lenguajes de Programación, Computación Ejecutiva y Paquetes diversos para microcomputadoras.

II. Formación y Desarrollo Humano.

Acciones encaminadas a resolver necesidades genéricas o específicas para el desarrollo de la personalidad del individuo en el grupo de trabajo, conforme a los requerimientos del área laboral.

Cursos: Comunicación e Integración Grupal; Relaciones Humanas y Atención al Público.

III. Administración.

Acciones para dotar al servidor Público de los conocimientos y de las técnicas administrativas básicas o avanzadas y especializadas, adecuadas a la previsión y organización de los recursos utilizados en su ámbito de trabajo.

Cursos: Administración Pública, Administración General, Administración de Recursos Financieros, Administración de Recursos Materiales, Administración de Recursos Humanos y Evaluación de proyectos y Sistemas de control de gestión.

IV. Actualización Secretarial.

Acciones encaminadas a capacitar en técnicas secretariales específicas a los requerimientos de la oficina, e incluso a la formación actitudinal de la secretaría como una profesional.

Cursos: Actualización secretarial, Correspondencia, Archivo, Taquigrafía Pitman I y Prácticas de taquigrafía.

V. Contabilidad y Finanzas

Acciones orientadas a proporcionar conocimientos básico o avanzados de contabilidad gubernamental, presupuestación y finanzas, así como control para el manejo de fondos y valores.

Cursos: Contabilidad general; control presupuestal y manejo de partidas.

VI. Actualización Técnica-Operativa.

Acciones para dotar al trabajador de los conocimientos técnicos, manuales u operativos inherentes al mantenimiento y conservación de la infraestructura física de la organización.

Cursos: Mecánica general (teórico), Electricidad básica (teórico), Primeros auxilios, Seguridad e Higiene en el trabajo.

VII. Actualización Operativa.

Acciones de capacitación para el adecuado manejo de la comunicación oral y escrita, bajo los estilos propios del trabajador y las exigencias del ámbito institucional.

Cursos: Ortografía y Redacción; Expresión verbal.

VIII. Prevención y Seguridad.

Acciones vinculadas al conocimiento normativo y técnico procedimental de la seguridad e higiene en el trabajo, así como la organización de la protección civil de la unidad administrativa.

Cursos: Seguridad e Higiene, Orientación y Prevención de problemas de alcoholismo y farmacodependencia, Primeros auxilios.

IX. Formación de Instructores.

Acciones que facilitan el manejo de la didáctica y la andragogía en niveles básicos o avanzados, a fin de asegurar la habilitación de agentes multiplicadores en determinadas áreas de conocimiento y laborales.

X. Formación de responsables de capacitación y/o enseñanza abierta para adultos.

Acciones relacionadas al conocimiento y aplicación de los fines, principios y políticas del sistema de capacitación y la enseñanza abierta, sus aspectos organizacionales y procedimentales en el D.D.F., Y la normatividad vigente en esta materia.

Cursos: Formación de responsables de capacitación; Formación de responsables de enseñanza abierta y de enseñanza para adultos.

XI. Desarrollo Social.

Acciones que incidan en la formación de actitudes y valores del trabajador en su ámbito social y personal frente a la institución en que labora.

Cursos: Formación de corporativas de consumo; Dieta y Hábitos alimenticios.

XII: Enseñanza Abierta.

En este apartado registrará las acciones tendientes a elevar el nivel académico de los trabajadores, mediante la alfabetización y la regularización de sus niveles educativos básico y medio superior. Por obvias razones, estas acciones se refieren a la integración de círculos de estudio.

Cursos: Alfabetización, Primaria, Secundaria y Bachillerato.

XIII: Salud.

Acciones de capacitación encaminadas al mejoramiento del trabajo en áreas médicas y sanitarias, así como funciones de protección.

XIV. Jurídica.

Acciones relacionada con el conocimiento del Derecho en todas sus ramas, y su aplicación normativa y reglamentaria al servicio público.

XV. Técnica y Científica.

Acciones de capacitación para el conocimiento de nuevas técnicas y avances de la investigación científica en áreas especializadas.

En la capacitación genérica, los módulos con mayor recurrencia durante la identificación de acciones, son los que van del I al XII, en tanto que el grado de especialización de las acciones de capacitación específica permite un registro adicional en los módulos XIII al XV.

En las acciones al Personal Directivo, las acciones deberán ordenarlas conforme a las siguientes áreas de conocimiento:

I. Desarrollo de la conducta individual y de grupo.

Contiene acciones relacionadas al mejoramiento de las actitudes y valores del directivo en el medio organizacional.

Temas:

1. Comunicación efectiva en la dirección
2. Comportamiento organizacional
3. Concertación
4. Creatividad directiva
5. El estrés y la eficiencia
6. Asertividad
7. Formación de equipos de trabajo
8. Comportamiento ejecutivo en la dinámica grupal

II. Desarrollo Ejecutivo

Acciones de capacitación concernientes al conocimiento normativo y procedimental para la cabal administración de los recursos a nivel directivos.

Temas:

1. Inducción
2. Psicología del mando
3. La toma de decisiones efectiva
4. Inducción al Departamento del Distrito Federal
5. Administración de recursos materiales
6. Administración de recursos financieros
7. Motivación y Dirección de Recursos Humanos
8. Selección e Inducción de personal
9. Relaciones laborales
10. Redacción para ejecutivos
11. Taller de redacción de informes técnicos
12. Dirección de juntas

III. Desarrollo Técnico y de la Eficiencia

Acciones de desarrollo administrativo para la modernización de los servicios públicos con desregulación y simplificación procedimental.

Temas:

1. Administración por objetivos
2. Planeación estratégica
3. Auditoría administrativa
4. Desarrollo organizacional
5. Control Total de Calidad
6. Actualización en planeación, programación y presupuestación.
7. Formulación y evaluación de proyectos
8. Ruta crítica para la toma de decisiones
9. Análisis y solución de problemas
10. Evaluación del desempeño

IV. Microcomputación

Acciones encaminadas a facilitar en el personal de mando la utilización de medios computacionales en el manejo de la información.

Temas:

1. Introducción a las microcomputadoras
2. Introducción al lenguaje Basic

La Ejecución

La ejecución es la etapa que sirve para realizar los eventos de capacitación y poner en marcha los círculos de estudio de enseñanza abierta, en las fechas y los períodos establecidos en la etapa de programación de los cursos que se llevan a cabo conforme a las normas que se especifican en el apartado de normatividad, y cuidando que se verifiquen adecuadamente los diversos procesos de enseñanza aprendizaje.

Para ello el responsable de capacitación debe coordinar y aplicar los recursos programados de modo que asegure el cumplimiento de los objetivos de cada evento en condiciones óptimas.

La ejecución, sin embargo, es una tarea permanente. A lo largo del año y períodos distintos se van desarrollando los cursos y todos son evaluados en términos de sus resultados y su ejecución misma.

Por eso, la aplicación adecuada de esta etapa es fundamental. No basta que se celebren los eventos y se cumplan los programas, sino sobre todo, que mediante la ejecución se incida positivamente en el comportamiento y en las actitudes de los servidores públicos.

La Dirección de Capacitación del D.D.F., instrumenta periódicamente y de acuerdo con las necesidades de las dependencias, cursos para formar personal o reforzar conocimientos en la aplicación de los métodos que las etapas de diagnóstico, programación y ejecución, exigen.

La ejecución es la operación de cursos y eventos conforme a los elementos definidos en el programa.

La Evaluación

La evaluación consiste en medir y valorar el avance y los resultados de la capacitación y de la enseñanza abierta para corregir desviaciones o modificar metas establecidas. Permite verificar de los programas y de sus resultados, con los objetivos y las políticas de la institución, con los requerimientos del puesto y con el perfil para el desarrollo integral del trabajador.

También determina la influencia de esos elementos en el ámbito laboral y en la prestación de servicios a la ciudadanía. La evaluación indica, en síntesis, el avance del sistema de capacitación en cuanto a sus propósitos. La evaluación abarca acciones de control y seguimiento y particularmente acciones evaluatorias. En ese sentido, es la etapa más importante: es el eje del Sistema.

Cada trimestre, en el seno del comité Mixto de capacitación y de sus subcomités, se realizan sesiones cuyo objetivo es evaluar tanto el grado de cumplimiento de los programas como el efecto de estos en el logro de los fines de las organizaciones y en la atención a las necesidades detectadas.

Medir el cumplimiento de los programas corresponde a una evaluación de carácter cuantitativo; comprobar el impacto de la capacitación y de la enseñanza abierta en la satisfacción de las necesidades detectadas corresponde, en cambio, a una evaluación de tipo cualitativo.

La evaluación cuantitativa revisa la eficacia en el manejo y el uso de los componentes del sistema. La evaluación cualitativa, por su parte, da cuenta de los resultados en la aplicación de las herramientas siguientes:

Los exámenes, aplicados inmediatamente antes y después de cada evento, para medir la evaluación del grupo que se está capacitando; y las supervisiones a las áreas de trabajo de los participantes beneficiados con algún evento, las cuales deben realizarse en un plazo de uno a dos meses antes de que se lleve a cabo el evento.

Es la capacitación al personal técnico-operativo, el objeto principal de la cuarta etapa del sistema. Los eventos que se desarrollan en el marco de la vertiente de dirección, son también evaluados aunque sin la intervención del Comité Mixto de Capacitación.

Para el manejo adecuado de la etapa de evaluación, los responsables de capacitación deben tomar los cursos que imparte la Dirección de capacitación del D.D.F., a los cuales se convoca con anterioridad a las primeras sesiones evaluatorias del Comité Mixto de Capacitación.

La evaluación consiste en medir y valorar el avance y los resultados de la capacitación y la enseñanza abierta para adultos, para corregir desviaciones, modificar metas. Es el eje del Sistema.

6.- COMITE MIXTO DE CAPACITACION

El Comité Mixto de capacitación es la instancia de validación del sistema en su vertiente de desconcentración. Interviene en cada etapa para revisar los productos de estas y para imprimirle dirección al sistema de capacitación con fundamento en acuerdos mutuos entre las representaciones sindicales y las dependencias y entidades del Gobierno de la Ciudad de México.

El Comité está organizado sobre la base de subcomités centrales para las dependencias centrales y subcomités desconcentrados y descentralizadas, de modo que cada subsistema cuente con los instrumentos de evaluación y seguimiento que, a su nivel, le impriman dinamismo al sistema.

La estructura y las áreas que conforman al Comité Mixto de Capacitación y a los Subcomités son los siguientes:

ORGANO DEL COMITE MIXTO DE CAPACITACION:	INTEGRANTES
PRESIDENCIA	PRESIDENTE: JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL. PRESIDENTES ADJUNTOS: OFICIAL MAYOR DEL D.D.F., SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO UNICO DE TRABAJADORES DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL.
MIEMBROS DIRECTIVOS	SECRETARIOS GENERALES, CONTRALOR GENERAL, COORDINADORES GENERALES.
SECRETARIA TECNICA	SECRETARIO TECNICO: DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DE PERSONAL.
CONSULTORIA	CONSULTOR: SECRETARIO TECNICO DE LA COMISION MIXTA DE ESCALAFON.

DE LOS SUBCOMITES CENTRALES:

PRESIDENCIA PRESIDENTES: DIRECTORES GENERALES.
PRESIDENTES ADJUNTOS: COORDINADORES
ADMINISTRATIVOS DE DIRECCIONES
GENERALES, SECRETARIOS DE EDUCACION
DE LAS SECCIONES SINDICALES QUE
CORRESPONDAN.

MIEMBROS DIRECTIVOS DIRECTORES DE AREA DE LAS
DIRECCIONES GENERALES,
REPRESENTANTES SINDICALES.

SECRETARIA TECNICA SECRETARIO TECNICO: TITULARES DE
LAS AREAS DE RECURSOS HUMANOS O
EQUIVALENTES.

SUBCOMITES DESCONCENTRADOS:

PRESIDENCIA PRESIDENTES: TITULARES DE LOS
ORGANOS DESCONCENTRADOS.
PRESIDENTES ADJUNTOS: SUBDIRECTORES
DE ORGANOS DESCONCENTRADOS,
SUBDELEGADOS.

MIEMBROS DIRECTIVOS COORDINADORES ADMINISTRATIVOS DE
ORGANOS DESCONCENTRADOS,
REPRESENTANTES DE LAS
SECCIONES SINDICALES.

7.- SISTEMA DE CAPACITACION

El Departamento del Distrito Federal, como entidad administrativa, esta obligado a satisfacer eficientemente las necesidades y las demandas de la ciudadanía. Esa función básica y a ello contribuye la política de capacitación y desarrollo de personal. De ahí que esta debe involucrar a todas las dependencias y, desde luego, a todos los funcionarios, con el propósito de darle forma y vigor a un verdadero sistema de capacitación en el Departamento del Distrito Federal. Por eso es fundamental que las diversas áreas del Gobierno de la Ciudad de México intervengan directamente en el proceso de adiestramiento asumiendo la responsabilidad del diseño, la instrumentación y el control de cada etapa del sistema con la coordinación correspondiente de la Dirección General de Administración.

El sistema de capacitación surge de la necesidad de modernizar el funcionamiento de la Ciudad de México y del imperativo de hacer más eficiente la administración Pública en el Distrito Federal, aprovechando la experiencia que el Gobierno de la Capital de la República ha acumulado sobre todo desde 1984, año en que se iniciaron sus esfuerzos para que la capacitación se llevara a cabo sobre la base de un esquema integral y permanente que involucrará de manera obligatoria a autoridades y trabajadores.

8.- DISPOSICIONES GENERALES

1.- El Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal debe llevar a cabo las etapas del proceso de capacitación, sobre la base de lo que establecen la fracción XIII del apartado A y la fracción VII del apartado B del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 132, 153-A y 153-H de la Ley Federal del Trabajo; las fracciones I y XXVII del artículo 38 de la Ley Orgánica de la administración Pública Federal; el artículo 43 y la fracción VIII del artículo 44 de la Ley Federal de los trabajadores al Servicio del Estado; las fracciones VII y XIV del artículo 18 de la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal; la fracción X del artículo 7o. y las fracciones VI y XV del artículo 30 del Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal; los artículos 159, 160, 161 de las condiciones generales del trabajo del Departamento del Distrito Federal; el acuerdo que crea el comité el Comité Mixto de capacitación; los artículos 1, 2, 4, 5, 6, 7, 21 de la Ley Nacional de enseñanza para adultos; y los artículos primero, segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto y octavo del reglamento para la organización de servicios de enseñanza abierta.

2.- Se entiende por sistema de capacitación al conjunto de etapas y vertientes que pretenden elevar la calidad del servicio público.

Mediante la capacitación y el adiestramiento de los servidores Públicos.

Su operación eficaz es objeto de las evaluaciones que el Comité Mixto de Capacitación y la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, a través de la Dirección de Capacitación, realizan trimestralmente.

3.- El H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal integrará su propio subcomité Mixto de capacitación.

4.- Es obligación del H. Tribunal organizar, en su ámbito, los eventos de capacitación que requieren los servidores públicos para elevar la eficiencia en el trabajo y la calidad de los servicios.

5.- El Tribunal debe observar tanto las Normas y Procedimientos señalados en el Sistema de capacitación, cuanto los que se deriven de su operación.

6.- Es responsabilidad de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, a través de la Dirección de capacitación, coordinar y dirigir las tareas del sistema de capacitación y verificar que sus etapas se realicen con eficiencia.

7.- La Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal funge como la Secretaría Técnica del Comité Mixto de capacitación, y para el mejor desempeño de sus funciones se auxiliará en la Dirección de Capacitación.

8.- Los funcionarios podrán acceder a los servicios de capacitación los eventos no previstos serán autorizados expresamente por la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal.

Disposiciones para la operación de la Vertiente de Desconcentración

Diagnóstico

1.- Es obligación de la Unidad Departamental de capacitación, investigación y Desarrollo de Personal del H. Tribunal elaborar el diagnóstico de éste y, a partir de esta actividad, determinar las necesidades de capacitación genérica y específica a ser atendidas durante el año siguiente, en todas las áreas.

2.- El Diagnóstico debe quedar integrado en el mes de Agosto y debe contener las opiniones de autoridades y servidores Públicos del Tribunal, así como las orientaciones que se deriven de los dictámenes de las evaluaciones trimestrales y deberá ser entregado en la primera semana de Septiembre a la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal.

3.- LA Unidad Departamental de Capacitación Investigación y Desarrollo de Personal debe aplicar la metodología que proporciona la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, a través de la Dirección de Capacitación, en la elaboración de Diagnóstico.

Programación

1.- El Tribunal formulará su propio programa anual de capacitación en el mes de Septiembre sobre la base de las necesidades detectadas mediante el diagnóstico y siguiendo la metodología, establecida por la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, a través de la Dirección De Capacitación.

2.- Cada Programa anual de capacitación debe ser validado por el Subcomité Desconcentrado Mixto de Capacitación antes de ser sometido, en la primera semana del mes de Octubre, a la aprobación del Comité Mixto de Capacitación.

3.- El Comité Mixto De Capacitación, a través de su Secretaría técnica, emitirá su dictamen sobre cada programa anual de capacitación en los siguientes diez días posteriores a la entrega de estos, a efecto de que el H. Tribunal proceda a hacer las correcciones a que haya lugar, de modo que en la última semana de Octubre, la Secretaría Técnica del Comité Mixto de capacitación integre el programa anual de capacitación del Departamento del Distrito Federal.

4.- Los programas anuales de capacitación debe cumplirse según los calendarios contenidos en ellos. Cualquier modificación a los mismos sólo puede ser autorizado por la Secretaría Técnica del Comité Mixto de Capacitación.

5.- el H. Tribunal Superior de Justicia integrará su propia cartera básica de instructores externos sobre la base de los requisitos que señale la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal.

6.- Cualquier adición en la cartera básica de instructores debe ser autorizada por la Dirección General De Administración y Desarrollo de Personal, a través de la Dirección De Capacitación, en el transcurso del primer mes de cada trimestre.

7.- cualquier instructor incluido en la cartera básica puede ser dado de baja si así lo determinan los resultados de las evaluaciones de su desempeño en los eventos que ofrezcan durante un año.

8.- Se entiende por instructor externo a toda persona física, institución o empresa que demuestre tener las aptitudes y las posibilidades para ofrecer capacitación en una o varias materias o temas.

9.- Los instructores con menos de tres años de experiencia deberán inscribirse, al menos una vez al año, al curso de formación y actualización de instructores que la Dirección de Capacitación imparte.

Ejecución

1.- Es obligación de la Unidad Departamental de Capacitación, Investigación y Desarrollo de Personal del H. Tribunal ejecutar los eventos previstos en sus programas anuales de capacitación.

2.- Los eventos deben ejecutarse preferentemente en el horario de la jornada de labores de los servidores públicos.

3.- El H. Tribunal debe verificar que los eventos se celebren en apego a los calendarios previstos en el programa anual de capacitación y según los procedimientos y requisitos establecidos. El incumplimiento de esos requisitos mínimos puede ser causa de cancelación y en su caso, reprogramación del evento de que se trate.

4.- Se otorgarán las constancias de asistencia que expide la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal a todos los trabajadores capacitados que, por lo menos, hayan cubierto el 80 por ciento de asistencia al evento, independientemente de que hayan sido aprobados en la evaluación final del curso.

5.- Se otorgarán las constancias de aprobación que expide la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal a los trabajadores que además de haber cubierto el 80 por ciento de asistencia al evento, hubiesen sido aprobados en la evaluación final del curso. La calificación mínima aprobatoria es de 7 sobre 10 ó su equivalente.

6.- No está autorizada la expedición de ningún otro tipo de constancia que no sean las que se indican en las Normas cuarta y quinta anteriores.

7.- Sólo se registrarán en el expediente del servidor público los cursos que éste haya aprobado y podrán ser tomados en cuenta en los casos que revise la Comisión Mixta de Escalafón, sobre la base de la Normatividad establecida en la Materia.

8.- El H. Tribunal abrirá un registro por cada servidor público incorporado al proceso de capacitación, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, a través de la Dirección de Capacitación.

Evaluación

1.- Es responsabilidad del H. Tribunal asumir en su ámbito y en el seno del Subcomité desconcentrado Mixto de Capacitación, las tareas a las que obliga la etapa de Evaluación del sistema de Capacitación.

2.- Son objeto de evaluación trimestral el grado de cumplimiento global de los programas anuales de capacitación, la Calidad de los eventos celebrados, el aprendizaje de los capacitados y la aptitud de los instructores externos.

3.- Las evaluaciones se llevarán a cabo al término de cada trimestre en el seno de los Subcomités Desconcentrados Mixtos de Capacitación, y los dictámenes se enviarán a la Secretaría Técnica del Comité Mixto de Capacitación en los primeros cinco días del trimestre siguiente.

4.- La Secretaría Técnica del Comité Mixto de Capacitación convocará una vez que cuente con los dictámenes de los subcomités, a la sesión trimestral del comité, a efecto de determinar las medidas que procedan conforme a los resultados contenidos en los dictámenes.

Disposiciones para la operación de la Vertiente de Dirección

Detección de necesidades

1.- La detección de necesidades de capacitación de los funcionarios públicos debe elaborarse por los mandos medios superiores con el auxilio del responsable de capacitación correspondiente, sobre la base de los lineamientos establecidos por la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, a través de la Dirección de Capacitación.

2.- La detección de necesidades de capacitación es indispensable para tener acceso a los servicios de capacitación de mandos medios que ofrece el Sistema de Capacitación.

Programación

1.- Los programas de capacitación de mandos medios del H. Tribunal se elaborarán conjuntamente por la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal y el mismo Tribunal, de acuerdo con las necesidades que surjan durante el año. Los mandos medios superiores procurarán, no obstante, formular programas cuyo ejercicio tenga efecto por lo menos en períodos trimestrales.

2.- Los eventos y servicios no previstos de capacitación y que sean solicitados, serán autorizados por la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal.

3.- El costo y la organización de los eventos y servicios previstos en el Sistema de Capacitación serán responsabilidad de la Dirección General de Capacitación y Desarrollo de Personal.

Ejecución

1.- Las modalidades y características de los eventos de capacitación previstos en el Sistema de Capacitación, serán determinados, de consumo, por la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal y el Tribunal Superior de Justicia.

Evaluación

1.- La evaluación de los programas y los eventos de capacitación de mandos medios es responsabilidad de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, quien informará de los resultados a los mandos superiores que corresponda.

Disposiciones para la operación de la Enseñanza Abierta para adultos

1.- El H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, está obligado a prestar el servicio de enseñanza abierta para adultos trabajadores, así como proporcionar recursos, asesores y facilidades para su operación, en apego a lo establecido en la Ley Federal de educación y en Ley Nacional de Educación para adultos y su reglamento.

2.- La coordinación del programa de enseñanza abierta estará a cargo de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, a través de la Dirección de Capacitación.

3.- El Tribunal debe determinar con exactitud el primer mes de cada año, la demanda de enseñanza abierta de acuerdo con la metodología establecida por la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, a través de la Dirección de Capacitación, y deberán de actualizarla cada año.

4.- La operación del programa de enseñanza abierta para adultos se orientará a satisfacer las necesidades de los trabajadores y sus familiares en los niveles de alfabetización, educación básica y bachillerato, para lo que el Tribunal, en sus respectivos ámbitos, organizarán los círculos de estudio necesarios para atender la demanda detectada.

5.- La evaluación del avance de los usuarios del programa de enseñanza abierta, será responsabilidad del Tribunal, para lo cual se apegará a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, a través de la Dirección de Capacitación.

Las evaluaciones de los usuarios se harán bimestralmente, y las evaluaciones del avance del programa se harán semestralmente, en el marco del Subcomité desconcentrado Mixto de Capacitación.

6.- El Subcomité tendrá la responsabilidad de realizar los trámites correspondientes para el registro de los círculos de estudio que operen en el Tribunal, ante las instituciones educativas, bajo la coordinación de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, a través de la Dirección de Capacitación.

7.- Los círculos de estudio y las asesorías libres, en cualquiera de los niveles educativos, se prestarán de preferencia en la jornada laboral de los trabajadores usuarios y, para ello, el Tribunal proporcionará los asesores necesarios.

10.- ENSEÑANZA ABIERTA

La Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal ha desarrollado un sistema de enseñanza abierta para adultos trabajadores del H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal que, apoyado en objetivos de corto, mediano y largo plazo se traducirá en el vehículo para lograr la eficiencia que exige el compromiso educativo.

El Sistema de Enseñanza Abierta del H. Tribunal Superior de Justicia Del Distrito Federal está constituido por: Alfabetización, educación básica (primaria y secundaria) y el bachillerato; cada uno de estos niveles se atiende en coordinación con la Unidad Departamental de Capacitación, Investigación y Desarrollo del H. Tribunal de la siguiente forma:

Instituto Nacional para la Educación de los adultos

El Instituto Nacional para la educación de los adultos se dirige a personas mayores de 15 años y ofrece programas de alfabetización, primaria y secundaria para adultos, así como educación comunitaria.

El programa de alfabetización se propone que todos los mexicanos mayores de 15 años que no han podido estudiar, aprendan a leer y escribir así como manejar operaciones aritméticas.

El programa de Primaria y Secundaria, se propone que quienes se hayan alfabetizado puedan seguir sus estudios.

El Instituto Nacional para la Educación de los adultos acredita y certifica los conocimientos adquiridos por los usuarios trabajadores, a través del programa de educación abierta para adultos, a cargo de la Dirección de empleo y capacitación.

Entre las actividades que el INEA realiza con el apoyo de la Dirección de Administración del H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal se encuentran:

- Promover la educación de adultos.
- Investiga y realiza modelos, materiales y métodos tanto para la enseñanza como para el aprendizaje.
- Acredita y certifica los conocimientos adquiridos por los educandos.
- Diseña y distribuye los materiales necesarios para la enseñanza y el aprendizaje.

V
CENTRO DE ESTUDIOS JUDICIALES

- 1.- CONCEPTO
- 2.- CAUSAS DE LA CREACION DE LAS ESCUELAS JUDICIALES
- 3.- ASPECTOS HISTORICOS
- 4.- ASPECTOS JURIDICOS
- 5.- OBJETIVOS
- 6.- ESTRUCTURA ORGANICA DEL CENTRO DE ESTUDIOS JUDICIALES
- 7.- FUNCIONES
- 8.- DESARROLLO

EL SELLO DE UN BUEN CIUDADANO

Está bien informado de los asuntos locales e internacionales: el conocimiento es el alimento del alma, dijo Platón.

Es cortés, generoso, amigable, se lleva bien con los demás, es un buen vecino; quien es querido por sus vecinos en todas partes le irá bien., dijo George Herbert.

Aprecia lo que otros han hecho por él y acepta la responsabilidad para el mejoramiento futuro de su comunidad: Una comunidad es como un barco; todos deben de estar preparados para tomar el yelmo, dijo Henrik Ibsen.

Es amable y justo en sus relaciones con otros: escucha el otro lado, dijo San Agustín.

Obedece las leyes de su comunidad y de la Nación: Ningún hombre está por encima de la ley, dijo Theodore Roosevelt.

Vota regular e inteligentemente durante las elecciones: la amenaza más grande a la libertad es una gente inerte, dijo Louis d. Brandeis.

Está interesado en la libertad y el bienestar de toda la gente del mundo y hace lo suyo para asegurarlos; esclavo, teutón, celta, los cuento a todos como mis amigos y hermanos, dijo Lord Alfred Tennyson.

Es productivo, rinde un servicio valioso a su prójimo: las más alta de las distinciones es el servicio a otros, dijo George VI.

Da un buen ejemplo a la juventud de su comunidad: un buen ejemplo, es el mejor sermón, dijo Thomas Fuller.

1.- CONCEPTO

El Centro de Estudios Judiciales es una escuela, un Organismo, una Dependencia del propio Tribunal y tiene como finalidad realizar estudios de posgrado, estudios que están referidos a los procedimientos y al estudio de las leyes que rigen la organización del propio Tribunal.

Al respecto, y refiriendo al **Centro de Estudios Judiciales** del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, el actual presidente del propio Tribunal, Magistrado Saturnino Agüero Aguirre, señala:

"...Es una Dependencia sui generis, perteneciente al grupo de las llamadas escuelas judiciales, en su modalidad de Centro de formación y perfeccionamiento de hombres del Derecho destinados al ejercicio de la función judicial..."(6)

En efecto de que se trata de un Centro docente, una escuela profesional, en donde se recibe a juristas en general con la finalidad de convertirlos en jueces eficientes.

(5) CENTRO DE ESTUDIOS JUDICIALES. OBRA ESPECIAL PUBLICADA POR EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL. 1991. P.10

2.- CAUSAS DE LA CREACION DE LAS ESCUELAS JUDICIALES

Se dice que las escuelas judiciales han tenido que crearse en su oportunidad, primero porque en algunas universidades existen o existían planes de estudio, revistas deficientes y que atienden más a una visión del mando que correspondía al siglo pasado y más que a éste siglo.

Existen sistemas de evaluación incorrectos en algunas universidades, profesores de un nivel académico no aceptado.

La creación de nuevas asignaturas de Derecho que van surgiendo y que algunas Universidades no captan para su incorporación a sus planes de estudio.

La insuficiente formación práctica de los estudiantes de Derecho.

La necesidad de que exista un Sistema objetivo de nombramientos juzgadores.

La necesidad de que exista un Sistema de perfeccionamiento de los juzgadores que ya se encuentran en servicio.

3.- ASPECTOS HISTORICOS

En Noviembre de 1984 la Comisión de Justicia de la Cámara de Diputados recibió para su estudio y dictamen la iniciativa de Decreto del titular del poder ejecutivo Federal para reformar, adicionar y derogar diversas disposiciones de la Ley orgánica de los Tribunales de Justicia del Fuero Común del Distrito Federal y del correspondiente Código de Procedimientos Civiles.

Dicha iniciativa, en lo esencial, nuevos avances para mejorar esta Ley con tales Reformas y adiciones, las que posteriormente aprobó el Congreso de la Unión, aportando decisivos cambios para agilizar el procedimiento, evitar abusos y desterrar en lo posible conductas antijurídicas.

En su dictamen la Comisión señaló que las Reformas a la Ley de referencia obedecían, entre otras cuestiones, a la necesidad de que los encargados de realizar la administración de Justicia cubriesen los requisitos ineludibles de "elevada actitud de conciencia, ilustrado criterio, limpieza de juicio y honradez ejemplar"...Inherentes a esta fundamental función del Estado.

De aquí se consideró inaplazable el funcionamiento de un Centro de Estudios Judiciales dentro del Tribunal, por ser este el que mejor conocería la problemática inherente a la preparación del personal judicial, el reclutamiento y selección de los futuros jueces, el perfeccionamiento del personal en ejercicio, etc.

Por lo tanto el indicado para comprender, alentar y controlar el desarrollo de las estrategias para afrontarla, atenderla, resolverla y superarla, en concreto, por estimarse absolutamente necesario que los aspirantes a ingresar a la judicatura, tanto de la justicia de paz como de la primera instancia, tuvieran una preparación exprofeso para ejercerla; estableciéndose además que estos últimos independientemente de cursar y aprobar los programas de dicho Centro o no, ineludiblemente deberían presentar examen de oposición, tal y como quedó asentado en artículo 52 (ahora 53) de la Ley Orgánica reformada de los Tribunales de Justicia del Fuero Común del Distrito Federal.

El Estado observó considerar como prioritario el problema de la selección de los jueces y para ello, por iniciativa del ejecutivo Federal, se creó el Centro de Estudios Judiciales mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación, el Lunes 21 de Enero de 1985, para entrar en vigor al día siguiente de su publicación, con el propósito de integrar al Tribunal Superior de Justicia la formación profesional de los servidores de la administración e impartición de justicia a través de una Institución intencionalmente diseñada para ello, con el afán de establecer un régimen de selección y reclutamiento menos discrecional, y más justo y pertinente; señalado además que las enseñanzas que dicho Centro pretenda proporcionar, deberán comprender conocimientos teóricos y prácticos, buscando dar al interesado las orientaciones necesarias para seguir la carrera judicial en el Fuero Común. Lo que de inmediato la nueva Institución comenzó a operar en Abril de 1985.

4.- ASPECTOS JURIDICOS

El Centro de Estudios Judiciales del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal; fue creado por el Ejecutivo Federal, mediante Decreto que reformó, adicionó y derogo diversas disposiciones jurídicas de la Ley Orgánica de los Tribunales de Justicia del Fuero Común del Distrito Federal y del Código de procedimientos Civiles para el Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el Lunes 21 de Enero de 1985, mismo que entró en vigor al día siguiente de su publicación.

Las disposiciones jurídicas que particularmente dieron vida al referido Centro, fueron los artículos 210, 211 y 212, en relación con el 52 (hoy 53) y 95, en sus incisos D) De la Ley Orgánica de los Tribunales de Justicia del Fuero Común del Distrito Federal, que a la letra dicen:

Art. 210.- El Tribunal Superior de Justicia contará con un Centro de Estudios Judiciales, el cual tendrá como principal objetivo la preparación y actualización del personal judicial, así como la difusión de material jurídico.

Art. 211.- El Centro de Estudios Judiciales contará con un Director General, con directores en las diversas áreas jurídicas y con el personal técnico y administrativo necesario, de acuerdo con el reglamento interior del Tribunal.

Art. 212.- El Director General del Centro de Estudios Judiciales y los Directores de áreas jurídicas, cubrirán los requisitos que establezca el reglamento interior del Tribunal.

Art. 53.- Para ser juez de lo Civil, se requiere: (...)

D) Acreditar, cuando menos, cinco años de práctica profesional, que se contarán desde la fecha de la expedición del título y someterse al examen de oposición formulado por los Magistrados de la sala, a la que quedaría adscrito. Se preferirá para el examen de oposición a quien hubiere cursado los programas que al efecto desarrolle el Centro de Estudios Judiciales y preste sus servicios en el Tribunal.

Art. 95.- Para ser juez de Paz se requiere (...)

D) Acreditar, haber cursado y aprobado los programas que al efecto desarrolle el Centro de Estudios Judiciales.

5.- OBJETIVOS

Por cuanto a sus objetivos, la meta fundamental y rectora del Centro de Estudios Judiciales, emana de su propia concepción Legal: "La preparación y actualización del personal judicial, así como la difusión de material jurídico", meta que pone de relieve la decisión del Estado, tanto de dotar a la sociedad Local de mayores garantías, por medio de una judicatura más esforzada, preparada y comprometida, como de contribuir en la institucionalización de la carrera judicial. Por lo que el propósito principal del Centro, lo constituye el propiciar las experiencias e instrumentos que comprendan los conocimientos teóricos metodológicos, de investigación reflexión y comunicación y especialmente, los de aplicación práctica que permitan a los interesados obtener las capacidades necesarias para que estén en aptitud de realizar las tareas judiciales con mayor eficiencia.

En términos Generales, el Centro de Estudios Judiciales persigue:

- 1.- Operar las actividades formativo-informativas, tanto para la preparación como para la actualización de los servidores del poder judicial, de los servidores públicos que tienen relación con él y demás juristas que aspiren al ejercicio jurisdiccional, a efecto de contribuir a una mejor administración de Justicia, así como a la profesionalización de la carrera judicial.
- 2.- Preparar para los exámenes de oposición, a quienes el propósito de concursar para hacerse merecedores al cargo de juez de primera instancia y ocupar la plaza respectiva.
- 3.- Difundir los materiales jurídicos y didácticos de apoyo a las disciplinas vinculadas con el ejercicio de la judicatura, a efecto de coadyuvar en los procesos de preparación y actualización y de contribuir a la divulgación del conocimiento jurídico, destinados tanto a los interesados en la problemática judicial, como a la comunidad en General.
- 4.- Ofrecer a las Instituciones y organismos que lo soliciten, las vertientes y servicio para planear y establecer centros análogos.

Objetivos Académicos

Los objetivos académicos propuestos para lograr en las funciones de preparación y actualización y que en términos generales orientan al plan curricular y a los programas de estudio, se encuentran en los siguientes tres niveles:

1.- Objetivo Institucional. El Centro de Estudios Judiciales tendrá como principal objetivo la preparación y actualización del personal judicial, así como la difusión de material jurídico. (Art. 210 de la Ley Orgánica de los Tribunales de Justicia del Fuero Común del Distrito Federal).

2.- Objetivo General. El egresado del Centro de Estudios Judiciales será capaz de dirigir el proceso jurisdiccional conforme a las Normas procesales vigentes y en particular, a las atribuciones, deberes y responsabilidades que la Ley señala a los jueces.

3.- Objetivo de área. El egresado de los cursos de preparación judicial del Centro de Estudios Judiciales, será capaz de realizar los actos procesales propios de la materia de su competencia, actuando conforme a Derecho, a través de la aplicación correcta de las Normas sustantivas y adjetivas, la jurisprudencia, los principios generales y el arbitro judicial y a las atribuciones, deberes y responsabilidades que señalan los ordenamientos vigentes que los regulan. (6)

6.- ESTRUCTURA ORGANICA DEL CENTRO DE ESTUDIOS JUDICIALES

El Centro de Estudios Judiciales es una área directa de la presidencia del Tribunal y para coordinar sus actividades; coordinar sus trabajos, el Pleno del Tribunal nombra los siguientes órganos.

Son Organos del Centro:

- Una Coordinación General
- Una Dirección
- Dos Subdirecciones:
 - A) Subdirección de Capacitación
 - B) Subdirección de Difusión

- Cuatro Unidades Departamentales:
 - A) Unidad Departamental Jurídico-Didáctica
 - B) Unidad Departamental de Planeación y Evaluación
 - C) Unidad Departamental de Investigación
 - D) Unidad Departamental de Difusión

- Tres Coordinaciones de Area:
 - A) Civil-Mercantil
 - B) Familiar
 - C) Penal

- Tres Secretarías académicas:
 - A) Civil-Mercantil
 - B) Familiar
 - C) Penal

- El personal técnico y administrativo de apoyo
- Un cuerpo docente.

7.- FUNCIONES

Coordinación General

Corresponde a la Coordinación General:

A) Ejercer las funciones que con relación al Centro le encomiende la Presidencia.

Corresponden a la Dirección:

A) Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con la preparación y actualización del personal judicial y del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.

B) Someter a consideración de Presidencia del Tribunal los planes y programas formulados anualmente para preparar y actualizar al personal judicial, previa verificación de que los mismos se ajusten a los programas y objetivos generales de la Institución.

C) Promover la participación de investigadores y funcionarios de reconocido prestigio, en los cursos y eventos que lleve a cabo el Centro, a fin de garantizar la calidad en los procesos de preparación y actualización del personal judicial.

D) Supervisar que los contenidos académicos de los cursos y eventos que se realicen, sean congruentes con los planes y programas autorizados, y contengan los elementos teórico-prácticos que garanticen la superación profesional del personal judicial.

E) Definir los criterios, y lineamientos y políticas sobre forma y contenido que deberán observarse en la elaboración de libros, antologías, folletos y en general de todos los documentos que el Centro genere.

F) Promover la celebración de convenios de coordinación e intercambio documental, científico y, de ser necesario tecnológico, con instituciones que realizan actividades afines, con el objetivo de complementar y fortalecer las propias.

G) Coordinar y evaluar los estudios e investigaciones que se efectúen en las diversas materias, que tengan como propósito la vigorización de la actividad judicial.

H) Coordinarse con la Dirección de Anales de Jurisprudencia y Boletín Judicial, para la impresión, edición, publicación y difusión de materiales.

- Subdirección

- A) Formular los planes y programas de estudios, sistematizando los contenidos académicos de los cursos para la preparación y actualización del personal judicial y presentarlos a la Dirección para su análisis y dictaminación.
- B) Coordinar las actividades de apoyo que requiera el cuerpo docente del Centro, con el fin de optimizar su desempeño, garantizar su congruencia con los objetivos de la Institución y proporcionar a los maestros el material y equipo auxiliar indispensable para su labor.
- C) Coordinar los estudios que conduzcan al mejoramiento de las estrategias Jurídico-administrativas que debe llevar a cabo el Centro, tanto para la investigación como para la docencia y la práctica judicial.
- D) Presentar a la Dirección la relación de los documentos de apoyo técnico judicial que puede o debe ser solicitado a Instituciones nacionales e internacionales afines, con el objeto de apoyar las investigaciones que realice el Centro.
- E) Vigilar el desarrollo de los cursos de preparación y de los eventos de actualización a impartirse en el año, para el futuro y el presente personal judicial, y corregir las desviaciones que se detecten en el cumplimiento de los programas autorizados, promoviendo su retroalimentación continua.
- F) Coordinar y supervisar los estudios e investigaciones científicas que sean realizadas, tanto para su aplicación en cursos y eventos como para su publicación y difusión.
- G) Establecer y proponer criterios para el diseño, y la publicación de la realización de eventos tales como los cursos, círculos de estudio, conferencias, etc., que realice el Centro.
- H) Definir, con base en los requerimientos de preparación y actualización del personal judicial, la publicación de los eventos, contenidos y programas de desarrollo, y proponerlos a la Dirección para su autorización.
- I) Supervisar el desarrollo de los eventos programados y de las actividades de Difusión autorizados.

J) Integrar, analizar y realizar la formación del material documental susceptible de ser publicado y presentado a la Dirección para su revisión y autorización de impresión.

K) Realizar los trámites necesarios para la publicación e impresión del material bibliográfico y de difusión que haya sido autorizado, estableciendo mecanismos para controlar la Calidad del material.

- Unidad Departamental Jurídico-didáctica

Corresponde a la Unidad Departamental Jurídico-didáctica:

A) Aglutinar los aspectos pedagógicos con la información jurídico judicial y con ello proporcionar la asesoría necesaria para el diseño, organización y ejecución de los planes y programas de estudio de los cursos de preparación judicial así como de los eventos de actualización.

B) Canalizar la asesoría pedagógica a las coordinaciones, secretarías académicas y cuerpo docente de los ramos: Civil-mercantil, Familiar y Penal.

C) Supervisar el desarrollo de los objetivos del plan y los programas de estudio a través de las secretarías académicas.

D) Analizar los planes y programas de estudio y proponer a la Subdirección la inclusión de temas y tópicos jurídicos que contribuyan al fortalecimiento y complementación de los cursos y eventos programados.

E) Coadyuvar con la Unidad Departamental de Investigación en la delimitación del perfil profesional de quien imparte justicia.

F) Coadyuvar en la evaluación del sistema educativo del Centro, en general, y de sus componentes en particular, para decidir las acciones que permitan la retroalimentación del mismo.

G) Retroalimentar continuamente el modelo pedagógico del Centro, su metodología y recursos de enseñanza-aprendizaje.

H) Participar con la Unidad Departamental de Investigación en la recopilación y preparación del material documental destinado a complementar los procesos de preparación y actualización judicial.

Unidad Departamental de Planeación y evaluación

Corresponde a la Unidad Departamental de Planeación y evaluación:

A) Efectuar los procesos de inscripción, de control escolar, de apoyo administrativo y de servicios tanto para el cuerpo docente como para los participantes inscritos en los cursos de preparación judicial y de los eventos de actualización.

B) Programar, anualmente conforme a los planes y programas de estudio autorizados los cursos y eventos destinados a la preparación y actualización del personal judicial.

C) Concentrar y registrar la información necesaria para efectuar los procesos de control y evaluación de los participantes, conforme a los lineamientos y criterios establecidos, a fin de determinar los niveles de eficiencia de los planes y programas de estudio de aprovechamiento de los cursos impartidos.

D) Formular, aplicar y operar los procedimientos, registros y controles necesarios en los procesos de ingreso, permanencia y egreso, tanto de los docentes como de los participantes.

E) Establecer un sistema de información suficiente y oportuno para comunicar criterios, lineamientos y demás disposiciones que tendrán vigencia en el desarrollo de cada una de las actividades.

F) Elaborar los documentos que deba expedir el Centro, tales como constancias, certificados, credenciales, etc., y entregarlos a los interesados que así lo soliciten.

G) Asesorar en lo relativo al proceso de evaluación.

H) Contribuir en la preparación de materiales para difusión, propios de su competencia.

Unidad Departamental de Investigación

Corresponde a la Unidad Departamental de Investigación:

A) Diseñar y aplicar modelos de investigación que se adecúen a la problemática y práctica judicial del Distrito Federal, en las materias competencia del Tribunal para efectos de preparación y actualización del personal judicial que participa en los cursos y eventos del Centro.

B) Realizar investigación, que coadyuven a la mejor interpretación y aplicación de la Ley por parte del personal del Tribunal encargado de la Administración de la Justicia.

C) Recopilar y analizar documentos de apoyo técnico-judicial y elaborar resúmenes y guías de estudio que complementen la actividad científica del Centro.

D) Mantener comunicación y coordinación con Instituciones similares para efectuarse actividades de intercambio científico y técnico que fortalezcan los procesos de preparación y actualización.

E) Preparar material impreso que sirva de apoyo y complementación a las actividades docentes del Centro.

F) Proporcionar el Servicio de asesoría, tanto a alumnos como a docentes.

G) Registrar y controlar el material de investigación, tanto el de su uso interno como el de consulta, y promover acciones para el enriquecimiento del mismo, a través de la compra, la donación y el intercambio.

H) Contribuir a la elaboración de materiales para difusión, propios de su competencia.

Unidad Departamental de Difusión

Corresponde a la Unidad Departamental de Difusión:

A) Formular los procedimientos para el diseño y producción de material jurídico.

B) Determinar, con base en los cursos, eventos y publicaciones autorizados, el programa de acciones de Difusión del Centro y presentarlo a la Subdirección para su análisis y aprobación en su caso.

C) Realizar el diseño gráfico de folletos, boletines, trípticos, carteles, y demás material promocional y de difusión y presentar originales a la Subdirección para la selección del material al que será impreso.

D) Integrar en coordinación con la Unidad Departamental de Investigación, los originales del material bibliográficos y documental que haya sido autorizado para su publicación.

E) Determinar, con base en las indicaciones de la Subdirección las especificaciones y características del formato, tipografía, empastado, etc., de las impresiones del material autorizado.

F) Operar los mecanismos y controles establecidos para verificar la calidad de las impresiones y garantizar la entrega oportuna de los materiales.

G) Efectuar la distribución del material impreso conforme al programa autorizado.

Coordinaciones Académicas

Corresponde a los coordinadores:

A) Seleccionar y proponer a la Dirección el personal integrante del cuerpo docente.

B) Entregar a la Dirección su programa anual de labores académicas, entre otras.

C) Acordar con el Secretario académico del ramo.

D) Supervisar las actividades del cuerpo docente a su cargo.

E) Elaborar y participar en las diversas actividades académicas que el centro programe en asuntos relacionados con su materia.

F) Contribuir en la preparación de material jurídico para su difusión.

G) Determinar la suplencia ó sustitución del titular del módulo o en su caso asumir las funciones de docente cuando la situación lo requiera.

H) Hacer llegar oportunamente a la Dirección los resultados de la preparación y actualización que les haya sido turnados por los docentes.

I) Proponer a la Dirección las sugerencias que satisfagan los requerimientos académicos del Tribunal en materia de preparación y actualización.

Secretarías académicas

La Secretaría académica constituye un enlace operativo entre las coordinaciones de área y los docentes para la realización de los cursos y demás eventos de preparación y actualización judicial.

Corresponde a la Secretarías Académicas:

A) Contribuir en la labor académica del Centro para que esta se desarrolle en forma eficaz y eficiente, en concordancia con sus objetivos de Ley y con las necesidades reales de la función judicial del Fuero Local.

B) Realizar funciones de: Planeación y programación académicas, instrumentación de eventos académicos, evaluación del proceso educativo y reclutamiento de personal docente.

C) Colaborar con el coordinador del área en todo lo referente a satisfacer las necesidades académicas de la materia.

D) Colaborar con las coordinaciones de área y las Unidades Departamentales en la programación y divulgación de las actividades propias de su área.

E) Definir los objetivos operacionales de los planes y programas de estudio de su área.

F) Atender los asuntos académicos de su área, velando porque los docentes desempeñen eficientemente su labor.

G) Preparar en coordinación con la Unidad Departamental de Planeación y Evaluación los requerimientos propios para la realización de la evaluación del aprendizaje.

H) Proponer o preparar materiales para divulgación.

I) Mantener una constante comunicación con el cuerpo docente de su área sobre los asuntos de su competencia.

Cuerpo Docente

El Cuerpo Docente se integra por profesionales del Derecho que desempeñen, o hayan desempeñado la judicatura y la docencia, y realicen o hayan realizado labores de investigación.

Corresponde a los docentes:

- A) Conducir las actividades académicas que se llevan a cabo en los grupos, dentro del modelo pedagógico del Centro y su metodología, como un proceso eminentemente práctico, de aplicación del Derecho, participación dialógica e investigación.
- B) Proponer tanto al coordinador como al Secretario académico respectivos las modificaciones que procedan para el mejoramiento de los programas vigentes de los módulos de la materia.
- C) Seleccionar los materiales que se requieran para la realización de los programas de estudio.
- D) Evaluar en los participantes los conocimientos adquiridos del módulo que imparta y entregar los resultados.
- E) Comunicar oportunamente por escrito al secretario académico, los resultados obtenidos de la preparación y actualización en los términos indicados.
- F) Cumplir estrictamente con los calendarios y horarios establecidos.
- G) Colaborar en la constitución y mantenimientos de los "Bancos de casos".

Participantes

Los participantes son profesionales del Derecho que aspiran al ejercicio de la judicatura y cumplen con los requisitos de ingreso establecidos para los cursos de preparación judicial en los distintos ramos.

Corresponde a los participantes:

- A) Cumplir con los trámites administrativos que el Centro señale presentando la documentación requerida.
- OB) Presentar exámen de selección para ingresar al Centro en el Ramo de su interés.
- C) Concurrir al número de sesiones-clase establecidas, que cubran los diversos módulos del curso.
- D) Cumplir con las actividades señaladas por el Centro y por los docentes en el desarrollo de los programas académicos.

E) Presentar los exámenes modulares de acuerdo a los requisitos que en cada uno se estipulen, así como en la fecha y hora señalada.

F) Asistir a todas las conferencias de apoyo a los cursos, propias del ramo que cursa.

G) Asistir puntualmente a las sesiones-clase programadas para cada módulo.

H) Cumplir un mínimo de 85% de asistencias del total de sesiones clase que se realicen en cada módulo, incluyendo las de las conferencias propias de cada ramo.

I) Solicitar las constancias relativas a su inscripción y asistencia.

J) Recibir el documento oficial que acredite su egreso del Centro.

K) Cumplir con los ordenamientos que rigen al Centro.

8. - DESARROLLO

Subprograma de Preparación

Propósito

Propiciar las condiciones que permitan la debida preparación judicial de los aspirantes al ejercicio de la judicatura que ingresan al Centro de Estudios Judiciales en su carácter de participantes, para prepararse para el concurso de oposición y obtener el cargo de Juez.

Características

Los trabajos de este subprograma se desarrollan anualmente, dentro de dos modalidades académicas:

- 1) El curso de preparación judicial
- 2) El ciclo de conferencias en apoyo a los cursos de preparación judicial.

Curso de preparación Judicial

Objetivo

General.- El egresado del Centro de Estudios Judiciales será capaz de dirigir el proceso jurisdiccional conforme a las Normas procesales vigentes y en particular, a las atribuciones, deberes y responsabilidades que la Ley señala a los jueces.

Del Area.- El egresado de los cursos de especialización judicial del Centro de Estudios Judiciales será capaz de realizar los actos procesales propios de la materia de su competencia, actuando conforme a Derecho a través de la aplicación correcta de las Normas sustantivas y adjetivas, la jurisprudencia, los principios generales y el arbitrio judicial y a las atribuciones, deberes y responsabilidades que señalan los ordenamientos vigentes.

Características

Estos cursos van dirigidos en general a los servidores Públicos que forman parte del personal judicial y a los abogados que deseen ingresar al servicio de la administración de Justicia y en particular a los profesionistas que aspiran a cubrir las vacantes de Jueces de Justicia de Paz y de Jueces de Primera Instancia. Los cursos contemplan seis diferentes ramos de preparación: Civil, Mercantil, Arrendamiento Inmobiliario, Familiar, Penal, Justicia de Paz Civil y Justicia de Paz Penal.

Los planes de estudio tienen el propósito de brindar una preparación escalonada y particular de los diferentes aspectos de la función jurisdiccional, según cada materia.

Los requisitos para ingresar, permanecer y egresar, son los siguientes:

1.- Presentar copia certificada de:

- Título profesional de Lic. en Derecho, expedida cuando menos con dos años de anterioridad a la fecha de la solicitud de ingreso.
- Cédula profesional
- Acta de nacimiento

Ademas:

- Curriculum Vitae, original y actualizado.
- Seis fotografías recientes tamaño infantil.
- Carta de exposición de razones de ingreso

2.- Presentarse a entrevistas y realizar examen de conocimientos.

Requisitos de permanencia

1.- Evaluación

- Acreditar cada uno de los módulos

2.- Asistencia

- Acumular como mínimo el 85% de las asistencias programadas para cada uno de los módulos. Procederá la baja en el momento en que el porcentaje sea menor.
- Acumular como mínimo el 85% de asistencia a las conferencias del ramo que eligieron cursar y que forman parte del "Ciclo de Conferencias de apoyo a los cursos de especialización judicial.

Requisitos de egreso

Para la obtención del diploma se deberán acreditar todos y cada uno de los módulos que conforman el plan de estudios.

Metodología

En el desarrollo de los programas académicos los docentes deberán propiciar que los siguientes aspectos estén presentes en las sesiones que coordinan:

- Aplicación integral del derecho a través de una actividad creativa y transformadora.
- Aportación de conocimientos y experiencias por medio de la discusión y el intercambio de ideas.
- Conjugación de actividades teórico-prácticas con predominio de las de discusión, análisis, aplicación y juicio crítico.
- Estimulación del criterio jurídico a través del análisis y discusión de preceptos, jurisprudencia, resoluciones de casos y supuestos prácticos.

- Desarrollo de habilidades de redacción mediante la preparación por escrito de autos, sentencias y demás escritos conducentes en el estudio y conducción de casos, desde el inicio de estos, hasta su culminación (técnicas de dinámica de grupos, análisis de casos de elaboración de hipótesis de solución y resolución de asuntos).
- Desarrollo de destrezas cognoscitivas a través del análisis íntegro de casos que admitan la precisión del supuesto y de los hechos esenciales, así como la aplicación de los principios legales para la conducción del proceso jurisdiccional respectivo (técnicas de dinámica de grupos, análisis de casos y solución de problemas).

Evaluación

Está encaminada a valorar el grado de dominio de la capacidad que se espera manifieste el participante al culminar cada módulo. Sólo se podrá acreditar el módulo cuando ante una situación simulada; una solicitud de análisis de un caso, una solicitud de formulación de escritos judiciales; proyecto de decreto, auto, sentencia, acuerdo, informe, etc., y cualquier otra situación de prueba final que el docente aplique para demostración de la capacidad deseada, el participante demuestre dominar el contenido desarrollado en él.

Existen solo dos opciones de acreditación, la evaluación ordinaria y la de recuperación.

Ciclo de conferencia en apoyo a los cursos de especialización Judicial.

Es una actividad paralela de apoyo a los cursos de preparación judicial tiene como objetivo profundizar en temas seleccionados correspondientes a los programas de estudio de los ramos Civil-Mercantil, Familiar y Penal.

Características

Están básicamente dirigidos a los inscritos en los cursos de preparación del Centro y se invita a ellas a la comunidad Judicial y a todo aquel interesado en los temas a desarrollar.

Las conferencias las exponen Magistrados, Jueces, Profesores Universitarios y profesionales distinguidos en el campo del Derecho.

Al ciclo lo conforman conferencias a las que se les integran una sesión de preguntas y respuestas.

Subprograma de Actualización

Propósito

Propiciar las condiciones que permitan la actualización de los jueces en ejercicio para alcanzar una mayor celeridad y una eficiencia en el desempeño de las tareas judiciales y así coadyuvar en el logro de los principios constitucionales de prontitud y expeditéz de la Justicia del Distrito Federal; a partir del análisis de las Reformas Legales habidas durante el año a los ordenamientos sustantivos y adjetivos de las materias competencia del Tribunal.

Características

Los trabajos de este Subprograma se desarrollan escalonadamente en el transcurso del año con la participación de los señores Magistrados y sobresalientes juristas invitados.

Las modalidades que adopta este subprograma son:

- 1) Los Círculos de estudio
- 2) Las Jornadas de análisis de las Reformas legales
- 3) El foro de análisis jurídico
- 4) Los eventos de actualización jurídica

Círculos de estudio

Objetivo

Intercambiar experiencias seguidas de la práctica judicial a fin de que el estudio de temas sometidos al análisis conduzca de ser posible a la unificación de criterios para el conocimiento y resolución de los asuntos que se ventilan en los juzgados de primera instancia del Tribunal Superior de Justicia del D.F.

Características

Los Círculos de estudio están dirigidos a jueces de primera instancia en funciones, poseen una estructura metodológica mixta que exige a los asistentes el estudio independiente del tema seleccionado y su presencia en las sesiones programadas a fin de que en estas, los integrantes realicen, como grupo, ante cada tema a revisar, el cuestionamiento, análisis, interpretación y/o confrontación necesarios para el establecimiento de conclusiones.

Se dan a conocer, anticipadamente, los temas selectos a revisar y el material procedente que conduzca al manejo adecuado del tema.

En los Círculos se analizan asuntos de los ramos: Civil-Mercantil, del Arrendamiento Inmobiliario, Familiar y Penal.

Jornadas de Análisis de Reformas Legales**Objetivo**

Analizar los contenidos de las Reformas habidas en las materias competencia del Tribunal, mediante el intercambio de opiniones sobre la problemática inherente.

Características

Este evento está dirigido a los Jueces y Secretarios de juzgados así como a otros interesados.

Foro de Análisis Jurídico**Objetivo**

Propiciar la reflexión y análisis de temas que incidan en el desempeño judicial para hacerlo más eficiente.

Características

Lo constituye una serie de conferencias, a las que se les programa una serie de preguntas y respuestas. Este es un evento anual y participan en él sobresalientes juristas de los diversos campos del ejercicio del Derecho. Esta dirigido a todo e Público interesado.

Eventos de actualización Jurídica**Objetivo**

Coadyuvar en el logro de una mayor celeridad y eficiencia en el desempeño de las tareas judiciales.

Características

Constituyen un conjunto de actividades de diferentes modalidades (mesas redondas, paneles, conferencias, etc.) conducidas por Magistrados, Jueces, Secretarios de Juzgados, demás integrantes del personal judicial y profesional interesados.

Subprograma de Difusión**Propósito**

Las publicaciones del Centro de Estudios Judiciales, como medios para transmitir el mensaje jurídico, encuentran su fundamento y razón de ser en el Art.210 de la Ley Orgánica de los Tribunales de Justicia del Fuero Común del Distrito Federal, que a la letra dice:

"El Tribunal Superior de Justicia contará con un Centro de Estudios Judiciales, el cual tendrá como principal objetivo la preparación y actualización del personal judicial, así como la Difusión de material jurídico.

Objetivo

Dar a conocer el desempeño y avance de la actividad científica en el ámbito del Derecho y comunicar los resultados de la misma, tanto con propósitos de difusión y divulgación como de aprendizaje dentro de procesos formales de preparación y actualización, por medio de la propuesta de acciones que incrementen el número y mejoren el nivel de los medios de información y comunicación vigentes, a fin de integrar un sistema de información jurídico-judicial que vincule la vida académica del Centro de Estudios Judiciales con la comunidad Judicial del Distrito Federal.

Características

Las publicaciones son de dos tipos: de Difusión y Didácticas.

- Las de Difusión responden a la necesidad institucional y social de difundir el conocimiento científico del quehacer jurídico, se realizan las siguientes publicaciones:

- Libro "Centro de Estudios Judiciales" (revisión y actualización).
- Textos de conferencias derivados del ciclo de conferencias de apoyo a los cursos de preparación judicial (transcripción y revisión).
- Catálogo de acervo bibliográfico del Centro de Estudios Judiciales (actualización).
- Índice temático del acervo bibliográfico del Centro de Estudios Judiciales (2a. etapa).
- Memoria anual (elaboración)

2.- Las didácticas responden a las necesidades de transmisión del conocimiento con propósitos de aprendizaje para el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas, dentro de los procesos dirigidos de formación y actualización jurídico-judicial, se elaboran las siguientes:

- Antologías (elaboración)
- Manuales académicos (revisión)
- Folletos académicos (elaboración)

Actividades

1.- Determinar criterios para seleccionar colaboradores del sistema de información jurídico-judicial del Centro de Estudios Judiciales.

2.- Determinar criterios para seleccionar los trabajos que se publicarán.

3.- Diseñar estrategias para controlar tiempos de realización y entrega de colaboraciones.

- 4.- Diseñar estrategias para el registro y control de colaboraciones recibidas a efecto de ser publicadas.
- 5.- Elaborar procedimientos para seleccionar los trabajos que serán publicados.
- 6.- Determinar la estructura de cada publicación.
- 7.- Integrar los trabajos de acuerdo a la estructuración de las diferentes publicaciones.
- 8.- Entrega (a quien corresponda) del original a imprimirse.
- 9.- Elaborar procedimientos para la recepción, registro y control de cada una de las publicaciones.
- 10.- Elaborar procedimiento para controlar la distribución de las publicaciones.

Subprograma de Investigación

Propósito

Investigar y procesar los avances doctrinarios, legislativos, jurisprudenciales, tecnológicos y científicos en materia de administración de Justicia, a fin de hacer propuestas que contribuyan al mejoramiento del servicio jurisdiccional.

Características

Sus actividades son de carácter permanente.

Sus destinatarios son:

- Los participantes de las distintas materias.
- Los docentes, secretarios y coordinadores académicos.
- Los Jefes de Unidades Departamentales y el Director.
- Los juzgados del Fuero común del Distrito Federal.

Asimismo, opera como conducto en las relaciones y programas de investigación conjunta y de intercambio con otras Instituciones similares.

CONCLUSIONES

- Es de suma importancia que el Lic. en administración se encuentre ubicado en una organización en el área de Recursos Humanos, dado la importancia que la capacitación y desarrollo de personal tiene en todo organismo, ya que se apoya en las ciencias de la conducta humana tales como la Psicología, Sociología, Administración y Dirección de los Recursos Humanos, etc.

El Administrador logra un clima de trabajo que permite el desarrollo de los miembros de la organización y atiende a las múltiples necesidades del personal como son, el capacitarlo, prepararlo y desarrollarlo para lograr una eficiencia en su desempeño dentro de su puesto.

- No existe mejor medio para alcanzar altos niveles de motivación y productividad, y que en estos momentos, de cambios constantes de competencia y adelantos, sobre todo en el aspecto tecnológico se necesita de las funciones de capacitación.

- Para el logro de los objetivos Institucionales del H. Tribunal, se hace necesario el manejo constante de la capacitación, preparación, actualización con medios o herramientas para cumplir con la función que a todos los Servidores Públicos nos ha sido encomendado, esto es servir oportuna y eficientemente, pero sobre todo con CALIDAD a la Sociedad.

- La Capacitación requiere en términos generales que el empleado cuente con un nivel básico de conocimientos formales. Por ello fue necesario impulsar el programa de enseñanza abierta, al cual se le da la Difusión continuamente.

- Uno de los problemas principales que tiene el área de capacitación, investigación y desarrollo de personal del H. Tribunal, es que no tienen disponibilidad de Recursos en su partida correspondiente (3301), por lo que tienen que solicitar ayuda de otras Instituciones como son: ISSSTE, SEP y al propio D.D.F.

Es urgente que esta área cuente con sus recursos, para que se cumplan los objetivos y metas con EFICIENCIA, EFICACIA Y CALIDAD.

- Los programas de capacitación que elabora el área de capacitación, investigación y desarrollo de personal deberán abarcar todos los módulos, con los cursos necesarios de modo que, el interés sea en todas las áreas; además deberá hacerse hincapié en que a través de la capacitación se obtendrán beneficios económicos, personales, profesionales.

- Difundir entre los miembros del grupo de trabajo cada resultado obtenido por la capacitación y buscar que cada participante en los eventos de capacitación cumpla con esta función, convirtiéndose en un agente de cambio.

- Una actividad importante en los Recursos Humanos es la excelente selección de personal ya que entre más gente preparada contraten más fácil será la función de la capacitación.

- La Capacitación es un proceso inherente a la organización y al propio individuo, esta no solo es una obligación del patrón, sino un derecho de los trabajadores, que permite un desarrollo económico y social que conlleva a la creación de una nueva cultura laboral en el país, que tiene como valores fundamentales, el sentido humano del trabajo, la Productividad y la Calidad.

- Debido a la demanda que tiene el Centro de Estudios Judiciales, es recomendable contar con instalaciones más amplias para obtener como resultado más personas preparadas.

- El Centro de Estudios Judiciales del H. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, es un organismo encargado de la formación de juristas en su aspecto específico sobre la manera de administrar e impartir justicia. Contribuye a lograr que el Distrito Federal, cuente con una judicatura altamente calificada, seleccionada, independiente y estable.

- El Tribunal Superior de Justicia del D.F. tiene como objetivo brindar a todos los habitantes del distrito federal el Servicio de impartición de Justicia en forma clara, oportuna y honesta, de ese modo el Centro de Estudios Judiciales se preocupa por tener perfectamente preparados y actualizados a los juristas para que todo asunto legal se resuelva con CALIDAD.

" EL HOMBRE DEBE BUSCAR EL CAMBIO,
NO LIMITARSE A ESPERARLO "

" UNA VISION DEL FUTURO SIN ACCION,
ES UN SUEÑO"

PARABOLA DE LA EDUCACION

Iba un hombre caminando por el desierto
cuando oyó una voz que le dijo:

" Levanta algunos guijarros, metelos en tu bolsillo
y mañana te sentirás a la vez triste y contento"

Aquél hombre obedeció. Se inclinó, recogió un puñado
de guijarros y se los metió en el bolsillo.

A la mañana siguiente, vio que los guijarros se
habían convertido en diamantes, rubíes y esmeraldas.

Y se sintió feliz y triste.

Feliz, por haber cogido guijarros;

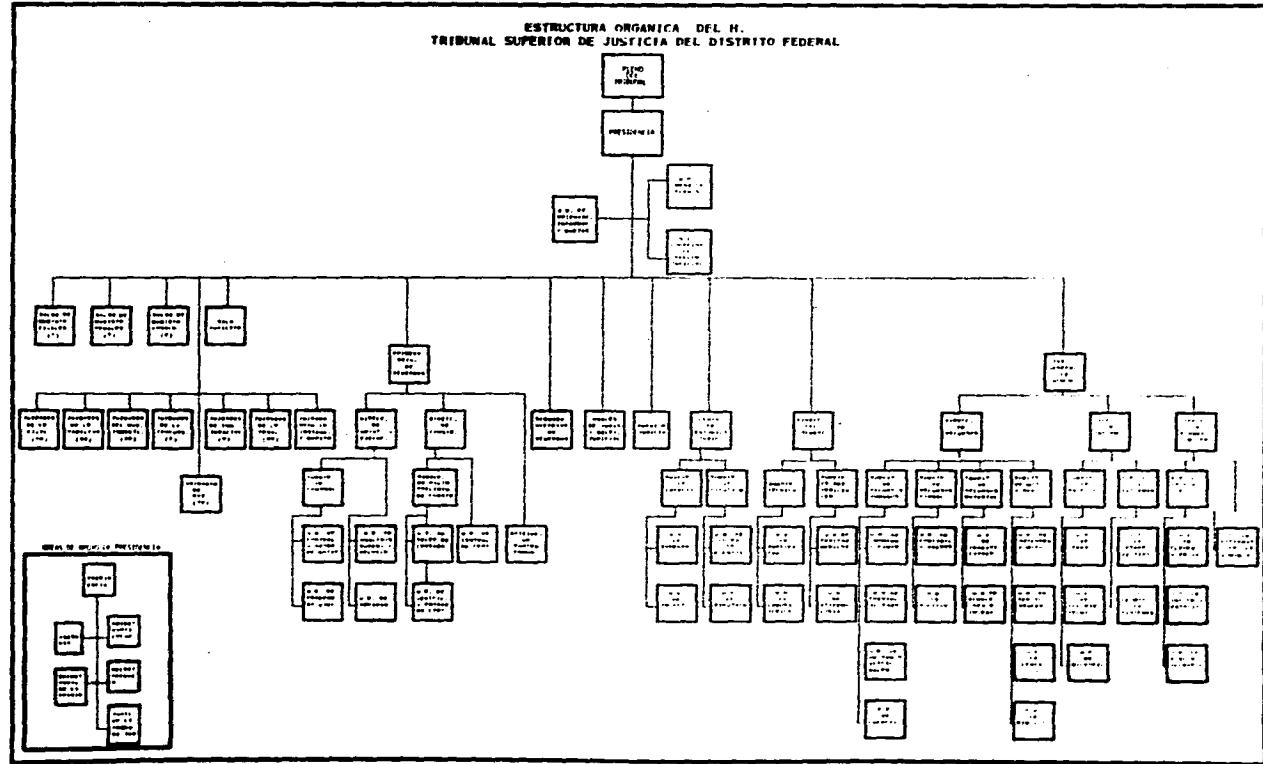
Triste, por no haber cogido más.

LO MISMO OCURRE CON LA EDUCACION.

W. CUNNINGHAM
ESCRITOR BRITANICO

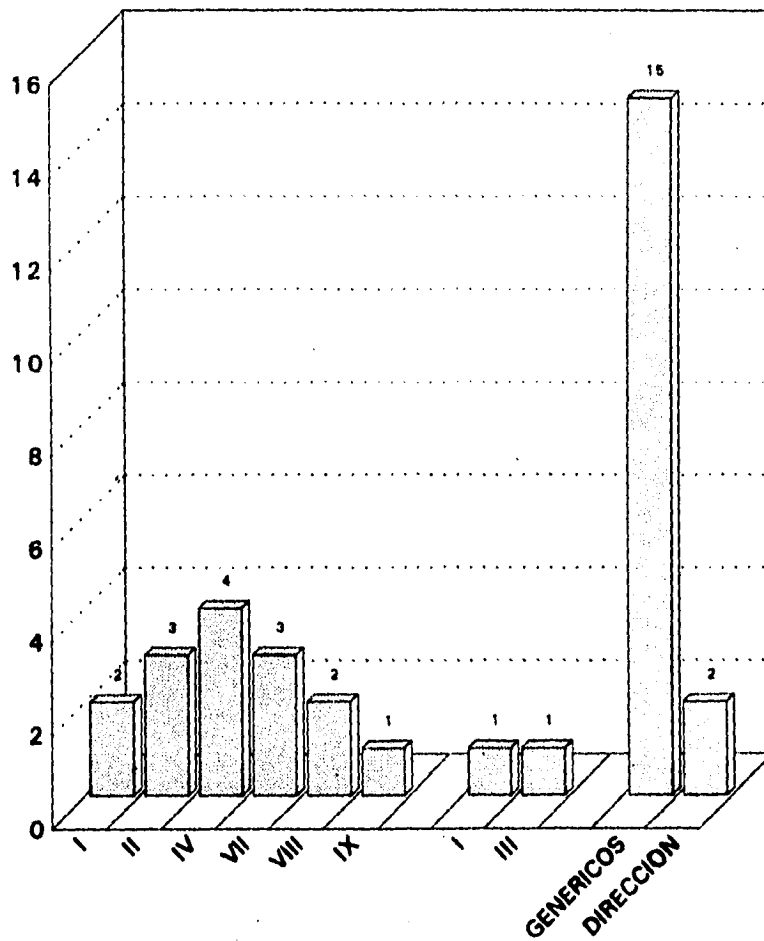
A N E X O S

ESTRUCTURA ORGANICA DEL H.
TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION
UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

CURSOS DE CAPACITACION REALIZADOS EN 1991



MODULOS

CURSOS GENERICOS :

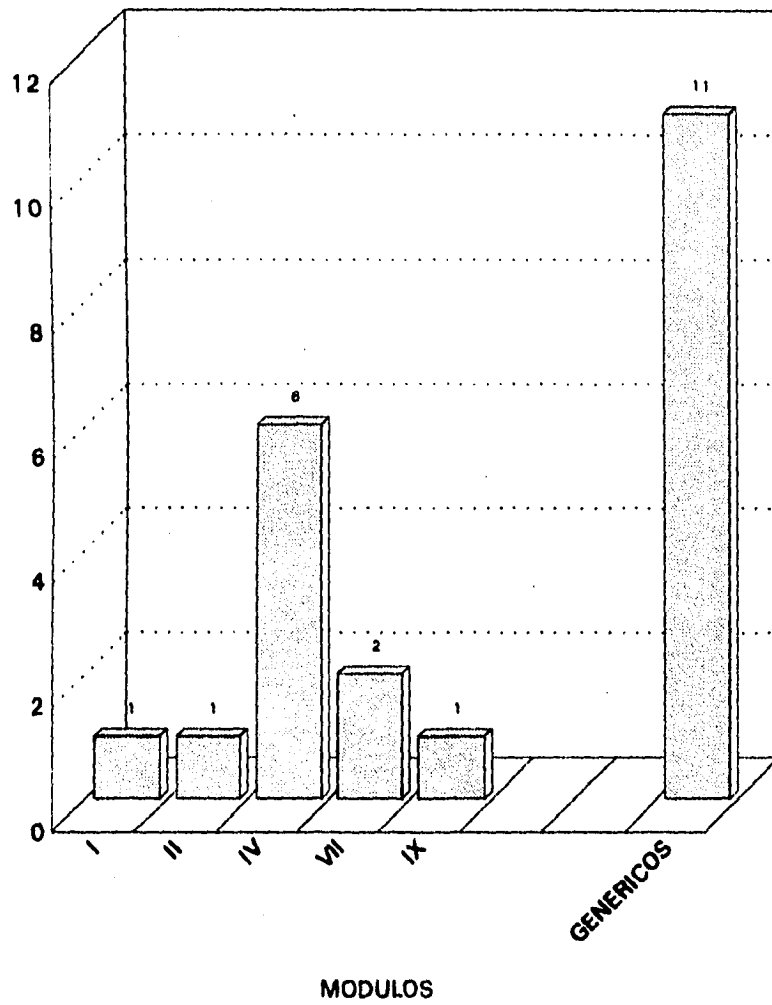
- COMPUTACION
- COMUNICACION E INTEGRACION GRUPAL
- ORTOGRAFIA Y REDACCION
- PRINCIPIOS DE COMPUTO
- RELACIONES HUMANAS Y ATENCION AL PUBLICO
- COMUNICACION E INTEGRACION GRUPAL
- ACTUALIZACION SECRETARIAL
- TAQUIGRAFIA PITMAN
- ARCHIVO
- ORTOGRAFIA Y REDACCION
- SEGURIDAD E HIGIENE
- TAQUIGRAFIA PITMAN
- ORTOGRAFIA Y REDACCION
- ORIENTACION Y PREVENCION DE PROBLEMAS DE ALCOHOLISMO Y FARMACODEPENDENCIA
- FORMACION DE INSTRUCTORES

CURSOS DE DIRECCION :

- PLANEACION ESTRATEGICA
- COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION
UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

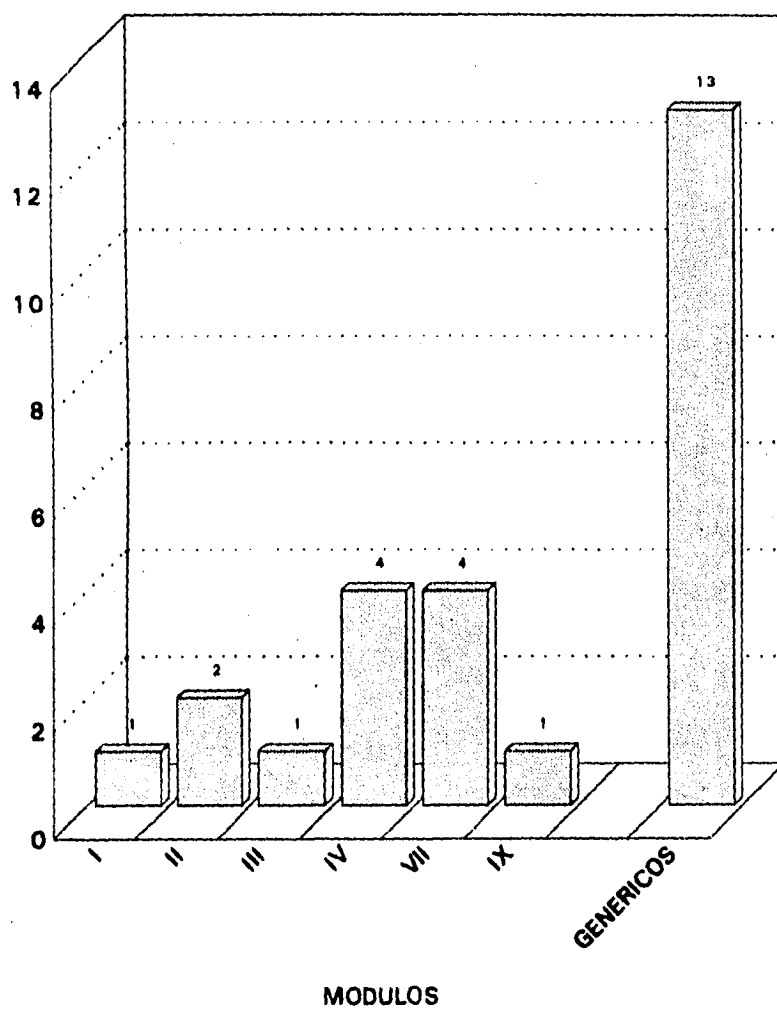
CURSOS DE CAPACITACION REALIZADOS EN 1992



- ORTOGRAFIA Y REDACCION
- ARCHIVO
- ACTUALIZACION SECRETARIAL
- TALLER DE ACTUALIZACION DE INSTRUCTORES
- TAQUIGRAFIA ALFABETICA
- COMUNICACION E INTEGRACION GRUPAL
- EXPRESION VERBAL
- ARCHIVO
- PRACTICAS DE TAQUIGRAFIA
- ACTUALIZACION SECRETARIAL
- EL STRESS Y LA EFICIENCIA

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION
UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

CURSOS DE CAPACITACION REALIZADOS EN 1993

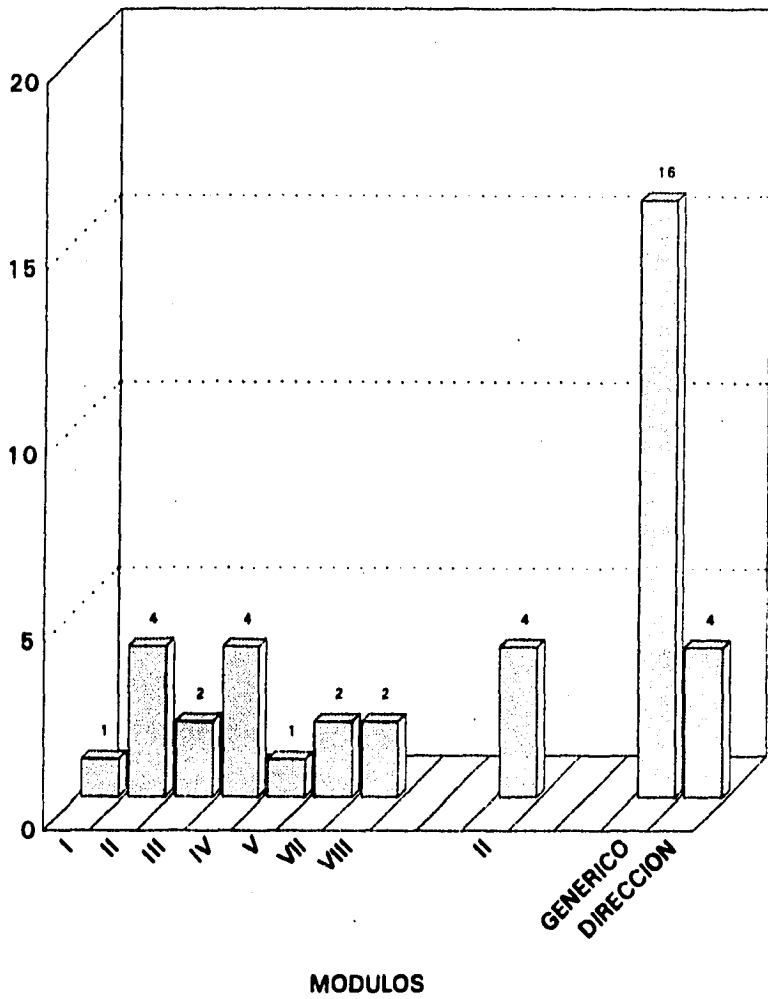


CURSOS GENERICOS :

- ORTOGRAFIA Y REDACCION
- ARCHIVO
- RELACIONES HUMANAS Y ATENCION AL PUBLICO
- ORTOGRAFIA Y REDACCION
- ORTOGRAFIA Y REDACCION
- ADMINISTRACION PUBLICA
- TAQUIGRAFIA ALFABETICA
- ACTUALIZACION SECRETARIAL
- COMUNICACION E INTEGRACION GRUPAL
- ACTUALIZACION DE INSTRUCTORES
- EL STRESS Y LA EFICIENCIA
- ORTOGRAFIA Y REDACCION
- ARCHIVO

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION
UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

CURSOS DE CAPACITACION REALIZADOS EN 1994



CURSOS GENERICOS :

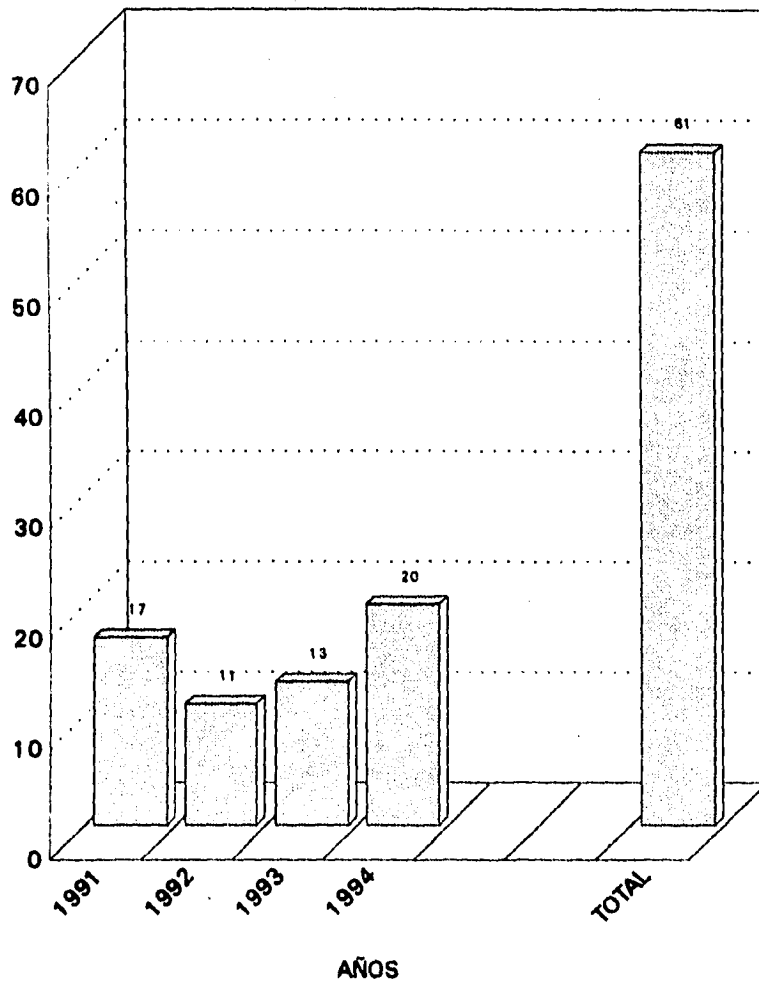
- COMUNICACION E INTEGRACION GLOBAL
- TAQUIGRAFIA PITMAN
- SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO
- EL STRESS Y LA EFICIENCIA
- ORTOGRAFIA Y REDACCION
- ADMINISTRACION PUBLICA
- EXPRESION VERBAL
- ACTUALIZACION SECRETARIAL
- ARCHIVO
- PRIMEROS AUXILIOS
- RELACIONES HUMANAS
- COMUNICACION E INTEGRACION GRUPAL
- CONTABILIDAD GENERAL
- TAQUIGRAFIA ALFABETICA
- DINAMICA DE GRUPOS
- ADMINISTRACION DEL TIEMPO

CURSOS DIRECCION :

- MOTIVACION LABORAL (4)

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION
UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CAPACITACION, INVESTIGACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

CURSOS REALIZADOS EN EL PERIODO 1991-1994



**DETECCION
DE
NECESIDADES
DE
CAPACITACION**

SIDECAP D.N.C.1

REPORTE DE DIAGNOSTICO

DATOS GENERALES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

NOMBRE: _____

UBICACION: _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE CAPACITACION: _____

CARGO: _____

HORARIO: _____

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Proporcione en los espacios en blanco la información que se solicita en cada caso, sin omitir datos. Si existen dudas al respecto al llenado de este y los siguientes formatos, consulte la guía para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación o al responsable de la Unidad Departamental de Asistencia Técnica en Materia de Capacitación.

NOMBRE: Anote el nombre de la Unidad Administrativa que se sujetará al Diagnóstico de Detección de Necesidades.

UBICACION: Anote el domicilio completo donde se localiza la Unidad Administrativa.

NOMBRE DEL RESPONSABLE

DE CAPACITACION: Anote el nombre completo de la persona que se hará cargo de la investigación.

CARGO: Escriba el cargo que ocupa el responsable de capacitación.

HORARIO: Escriba el horario en el que se puede localizar al responsable de capacitación.

TELEFONO: Anote el número telefónico donde se encuentre el responsable.

SIDECAP D.N.C.2

1 NIVEL GENERAL

1.1 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACION

PUESTO	SUSTITUYE	NUMERO
SECRETARIO GENERAL	_____	_____
DIRECTOR GENERAL	_____	_____
DIRECTOR DE AREA	_____	_____
SUBDIRECTOR	_____	_____
JEFE DE UNIDAD DEPARTAMENTAL	_____	_____

1.1.1.

ANEJE EL ORGANIGRAMA DE SU DEPENDENCIA

1.1.2.

SERVIDORES PUBLICOS
(NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES)

1.1.2.1.

NUMERO DE TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATACION

BASE	LISTA DE RAYA	HONORARIOS	CONTRATO	EVENTUALES
_____	_____	_____	_____	_____
Σ _____	Σ _____	Σ _____	Σ _____	Σ _____

1.1.2.2.

NUMERO DE TRABAJADORES POR TIPO DE ACTIVIDAD

ESTRUCTURA	ADMINISTRATIVO	TECNICO	OPERATIVO
_____	_____	_____	_____
Σ _____	Σ _____	Σ _____	Σ _____

INSTRUCTIVO DE LLENADO

I. NIVEL GENERAL.

1.1 Estructura de la organización: Anote el número de servidores públicos que ocupan los puestos presentados, en caso de no corresponder, escriba el nombre del puesto que sustituye.

1.1.1 Anexe el organigrama de la Unidad Administrativa.

1.1.2 Servidores Públicos: Anote el número de trabajadores en la primera línea y en la segunda su porcentaje.

1.1.2.1 Escriba el número de trabajadores por tipo de contratación y su porcentaja correspondiente.

1.1.2.2 Escriba el número de trabajadores por su tipo de actividad y su pocentaje correspondiente.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1.2 Determinación del universo de estudio: Escriba en los espacios correspondientes el nombre de las áreas sustantivas y adjetivas que constituyen la Unidad Administrativa.

Señale con un asterisco * las áreas que constituyen su universo de estudio.

DETECCION DE NECESIDADES INDIVIDUAL SIDECAP D. N. C. 4

ANTES DE RESPONDER FAVOR DE CONSULTAR EL INSTRUCTIVO QUE SE ENCUENTRA AL REVERSO

I IDENTIFICACION DEL EMPLEADO

NOBRE: _____ DEPENDENCIA: _____

DIRECCION, SUBDIRECCION O UNIDAD DEPTAL: _____

ESCOLARIDAD: _____
 TERMINADA () INCONCLUSA ()

II IDENTIFICACION DEL PUESTO

PUESTO: _____

ANTIGUEDAD AÑOS: _____ MESES: _____

III DESCRIPCION DEL PUESTO

ACTIVIDADES	REQ. CAPACIT		PRIORI-DAD POR TRIMES.			
	SI	NO	1	2	3	4

CURSOS DE CAPACITACION PROPUESTOS: _____

COMENTARIOS: _____

INSTRUCTIVO DE LLENADO

I IDENTIFICACION DEL EMPLEADO

Nombre: Anotar nombre (s) apellido paterno y apellido materno.

Dependencia: Anotar el nombre de la dependencia donde labora.

Dirección,

Subdirección

o Unidad Departamental: Escribir el nombre del área donde está adscrito.

Escolaridad: Anotar el último grado de estudios que realizó y marcar con una (X) si lo terminó o lo dejó inconcluso.

II IDENTIFICACION DEL PUESTO

Puesto: Anotar el nombre del puesto que ocupa de acuerdo a sus funciones.

Antigüedad: Anotar los años y/o los meses que tiene trabajando en el Departamento del Distrito Federal.

III DESCRIPCION DEL PUESTO

Actividades: Anotar las actividades que realiza en su trabajo y marcar con una (X) si requiere o no capacitarse para desempeñar mejor las actividades descritas.

SIDECAP D.N.C.5

DETECCION DE NECESIDADES POR PUESTO

DEPENDENCIA: _____

AREA A INVESTIGAR: _____

PUESTO	NECESIDAD	No. DE TRABAJO	PRIORIDAD			
			1	2	3	4

INSTRUCTIVO DE LLENADO

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Anote el nombre de la Unidad Administrativa sujeta a investigación.

AREA A INVESTIGAR: Anote el nombre de la Dirección de área, Subdirección, Unidad Departamental u oficina donde se efectúa la investigación.

COLUMNAS:

PUESTO: Anote el nombre del puesto (en conformidad a las funciones reales que se está investigando.

NECESIDAD: Anote el o los requerimientos de capacitación identificados por cada puesto.

NUMERO DE TRABAJADORES: Escriba el número de servidores públicos por cada uno de los puestos identificados.

PRIORIDAD: Marque con una equis "X" el trimestre del año en que sea necesario impartir la capacitación.

SIDECAP D.N.C.2

CONCENTRADO DE NECESIDADES

SIDECAP D.N.C.6

DEPENDENCIA: _____

VERTIENTE DE CAPACITACION: GENERICA () ESPECIFICA ()
 DIRECCION ()

AREAS LABORALES	CURSOS	MODULO	PRIORIDAD			
			1	2	3	4

INSTRUCTIVO DE LLENADO

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Escribe el nombre de la Unidad Administrativa donde se efectúa la investigación.

VERTIENTE DE CAPACITACION: Marque con una equis "X" el tipo de capacitación, acode a los cursos manifestados, que puede ser genérica, específica o de dirección.

COLUMNAS:

AREAS LABORALES: Anote el nombre de la Dirección de área, Subdirección, Unidad Departamental u oficina donde se efectúa la investigación.

CURSOS: Escriba el nombre de los cursos por cada una de las áreas investigadas.

MODULO: Escriba el número del módulo que corresponda a los cursos solicitados. Ello en observación del Sistema de Capacitación del DDF; y sólo para capacitación genérica o de dirección.

PRIORIDAD: Marque con una equis "X" el trimestre del año en que se vaya a impartir la capacitación.

SIDECAP D.N.C.3

A N E X O

ESCOLARIDAD

ANTIGUEDAD

ANALFABETA			0 A 5 AÑOS	_____
ALFABETA			6 A 10 AÑOS	_____
	I	T	11 A 15 AÑOS	_____
PRIMARIA	_____	_____	21 A 25 AÑOS	_____
SECUNDARIA	_____	_____	26 A 30 AÑOS	_____
COMERCIO O TECNICA	_____	_____	MAS DE 30 AÑOS	_____
BACHILLERATO	_____	_____		
LICENCIATURA	_____	_____		
ESPECIALIZACION	_____	_____		

I= INCONCLUSA

T= TERMINADA

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ESCOLARIDAD:

Anote el número de servidores públicos analfabetas y alfabetas.

Escriba el número de servidores públicos por cada grado de escolaridad (Inconcluso "I" o terminado "T") que puede ser: Primaria, Secundaria, Comercio o Técnica, Bachillerato, Licenciatura, Especialización.

ANTIGUEDAD:

Anote el número de servidores públicos por cada uno de los rangos señalados, de acuerdo a los años de prestación de servicios en el D.D.F.

A N E X O

SIDECAP D.N.C.8

CONCENTRADO GENERAL DE NECESIDADES

GENERICA	No.		ESPECIFICA	No.		DIRECCION	No.	
	C	P		C	P		C	P
MODULO I						MODULO I		
MODULO II						MODULO II		
MODULO III						MODULO III		
MODULO IV						MODULO IV		
MODULO VI								
MODULO VI								
MODULO VII								
MODULO VIII								
MODULO IX								
MODULO X								
MODULO XI								
MODULO XII								
TOTAL			TOTAL			TOTAL		

* VER ANEXO

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Proporcione en los espacios en blanco la información que se solicita en cada caso, sin omitir datos. Si existen dudas al respecto al llenado de este y los siguientes formatos, consulte la guía para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación o al responsable de la Unidad Departamental de Asistencia Técnica en Materia de Capacitación.

NOMBRE: Anote el nombre de la Unidad Administrativa que se sujetará al Diagnóstico de Detección de Necesidades.

UBICACION: Anote el domicilio completo donde se localiza la Unidad Administrativa.

NOMBRE DEL RESPONSABLE

DE CAPACITACION: Anote el nombre completo de la persona que se hará cargo de la investigación.

CARGO: Escriba el cargo que ocupa el responsable de capacitación.

HORARIO: Escriba el horario en el que se puede localizar al responsable de capacitación.

TELEFONO: Anote el número telefónico donde se encuentre el responsable.

PROGRAMACION
Y
PRESUPUESTACION
DE
CAPACITACION
Y
AMPLIFICACION

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL

REQUERIMIENTOS PROGRAMATICOS-PRESUPUESTALES

IDENTIFICACION	DEHOMINACION	CLAVE
SECTOR/COTEIP		
DEPENDENCIA		
PA40		
ENTIDAD		

VERSION: DEFINITIVA

FECHA:

HOJA _____ DE _____

CLAVE	DENOMI- NACION.	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	GASTO PROGRAMABLE																
				GASTO CORRIENTE						GASTO DE CAPITAL										
				P	S	P	M	S	GT	SP	MS	SG	T	EE	S	T	BMI	OP	IF	EE

GT GASTO TOTAL

BMI BIENES MUEBLES E INMUEBLES

SP SERVICIOS PERSONALES

OP OBRAS PUBLICAS

MS MATERIALES Y SUMINISTROS

IF INVERSIONES FINANCIERAS

SG SERVICIOS GENERALES

T TRANSFERENCIAS

EE ERGACIONES EXTRAORDINARIAS

S SUMA

FORMATO D-21 PROGRAMACION DE ACCIONES DE
CAPACITACION

DEPENDENCIA: _____ EJERCICIO: _____
 CLAVE: _____ PERIODO: _____

PROGRAMACION DE ACCIONES			
PROGRAMA INSTITUCIONAL			
CLAVE DE META	DESCRIPCION DE ACCIONES DE CAPACITACION	NUMERO DE ACCIONES	PERIODO DE EJECUCION

ELABORO: _____ DIRECCION GENERAL O EQUIVALENTE: _____
 TELEFONO: _____

PERIODICIDAD ANUAL

DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DE PERSONAL
DIRECCION DE CAPACITACION
PROGRAMA DE CAPACITACION

NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____	FECHA _____ HOJA _____
UBICACION: _____ TEL: _____	DIA _____ MES _____ AÑO _____ DE _____
TIPO DE CAPACITACION: _____	

4 No.	5 TEMA	6 NECESIDAD DIRECTRIZ	7 AREA DE ADSCRIP- CION DE LOS CAPA- CITANDOS	8 FECHA	9 HORARIO	10 INSTITU- CION QUE IMPARTE	11 DOMICILIO COORDI- NADOR	12 DICTAMEN FECHA

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE RECURSOS HUMANOS Y/O RELACIONES LABORALES	NOMBRE Y FIRMA DEL SUBDIRECTOR, COORDINADOR O SUBDELEGADO DE ADMINISTRACION	NOMBRE Y FIRMA POR LA DIRECCION DE CAPACITACION
--	---	--

DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION
Y DESARROLLO DE PERSONAL
DIRECCION DE CAPACITACION
CEDULA PARA LA CONFIRMACION DE PARTICIPANTES EN CURSOS DE CAPACITACION

SIDECAP-PR/OP-01

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____
 CURSO: _____ PERIODO: _____
 HORARIO: _____ INSTRUCTOR: _____
 SEDE: _____
 PROBLEMATICA QUE SE PRETENDE SOLUCIONAR CON EL CURSO: _____

PARTICIPANTES

No.	NOMBRE	ESCOLARIDAD	FUNCIONES QUE DESARROLLA	AREA DE ADSCRIPCION
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

NOMBRE Y FIRMA DEL RESP. DE CAPACITACION		CARGO
HORARIO	AREA DE ADSCRIPCION	TELEFONO

**SISTEMA
DE
ENSEÑANZA
ABIERTA**



DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DE PERSONAL
DIRECCION DE CAPACITACION

(Forma UDEA-1)

CEDULA PERSONAL DEL TRABAJADOR

Form with fields for personal data: NOMBRE, APELLIDO PATERNO, APELLIDO MATERNO, NOMBRE (S), 1 DEPENDENCIA, 2 DIRECCION, 3 SUBDIRECCION, 4 UNIDAD DEPARTAMENTAL, 5 TELEFONO Y EXTENSION, 6 TIPO DE CONTRATACION, 7 NIVEL, 8 HORARIO DE LABORES, 9 ANTIGUEDAD, 10 ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑA, 11 SECCION SINDICAL, 12 ESCOLARIDAD, 13 DOCUMENTO OBTENIDO, 14 HA ESTUDIADO EN EL S.E.A., 15 DESEA ESTUDIAR EN EL S.E.A., 16 FECHA DE NACIMIENTO, 17 SEXO, 18 ESTADO CIVIL, 19 DOMICILIO, 20 OCUPACION ADICIONAL, 21 FAMILIARES QUE DEPENDEN DE USTED (LLENAR ANEXO)

FECHA DE ELABORACION

FIRMA DEL TRABAJADOR



DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DE PERSONAL
DIRECCION DE CAPACITACION
FAMILIARES QUE DEPENDEN DE USTED (UDEA-1 ANEXO)

NOMBRE DEL CONYUGE _____					
APELLIDO PATERNO _____		APELLIDO MATERNO _____		NOMBRE (S) _____	
ESCOLARIDAD _____			DOCUMENTO OBTENIDO: _____		
EDAD _____			DESEA ESTUDIAR EN EL S E A _____		
NOMBRE DE LOS PARIENTES	ESCOLARIDAD	DOCUMENTO OBTENIDO	DESEA ESTUDIAR EN EL S E A	EDAD	SEXO

**INSTRUCTIVO DE LLENADO
ANEXO (FORMATO UDEA-1)**

NOMBRE DEL FORMATO:	"21. FAMILIARES QUE DEPENDEN DE USTED"
OBJETIVO DEL FORMATO:	Conocer la demanda potencial y real de enseñanza abierta, que existe, entre los familiares de los trabajadores
ESTRATEGIA DE APLICACION:	Cada trabajador aportará los datos de sus familiares (esposa, hijos, padres, hermanos, etc.) que no hayan iniciado o concluido su educación básica (alfabetización, primaria o secundaria) o media superior.
REPRODUCCION Y DISTRIBUCION:	La reproducción y distribución de este formato, junto con el UDEA-1, hacia el interior de la dependencia, así como su recopilación, estará a cargo del responsable operativo.
NOMBRE DEL CONYUGE NOMBRE DE LOS PARIENTES:	Apellido paterno, apellido materno y nombre (s) del esposo o esposa y de los familiares que dependen del trabajador: hijos, padres, hermanos, etc.
ESCOLARIDAD:	El último nivel y grado cursado, y del cual tienen comprobante.
DOCUMENTO OBTENIDO:	Constancia, boleta o certificado.
EDAD:	Años y meses cumplidos.
DESEA ESTUDIAR EN EL S.E.A. *:	Si desea o No, incorporarse al Sistema de Enseñanza Abierta del D.D.F. para iniciar o concluir su educación básica (alfabetización, primaria o secundaria) o media superior.
SEXO:	Masculino o Femenino.

* SISTEMA DE ENSEÑANZA ABIERTA

B I B L I O G R A F I A

- **Sistema de Capacitación**, Departamento del Distrito Federal, MEXICO, 1990, 71 pp.

- ARIAS GALICIA FERNANDO, **Administración de Recursos Humanos**, Edit. Trillas, México, 1989, 525 pp.

- MAHON, HEBERTO, **Las personas: la clave del éxito de su empresa**, Javier Vergara editor, S.A., Buenos Aires, 1990, 321 pp.

- **Manual de Inducción**, Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, 1993, 47 pp.

- **Manual de Organización**, Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, México, 1993, 105 pp.

- **Manual de Procedimientos**, Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, Lito Impresores Macabsa, S.A. de C.V., México, 1991, 521 pp.

- BAIN, DAVID, **Productividad; La solución a los problemas de la Empresa**, México, Mc. Graw-Hill, 1980.

- FEIGENBAUM, **Control Total de la Calidad**, México, CECSA, 1978, 730 pp.

- AGÜERO AGUIRRE, SATURNINO, " **Comentarios Históricos sobre el Sistema Judicial Mexicano del Fuero Común del Distrito Federal**", revista del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, México, 1990, pp.5-36.

- **Aspectos Generales sobre el Centro de Estudios Judiciales**, Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, México, 20 pp.

- **Centro de Estudios Judiciales**, Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, México, 1991, 240 pp.

- México, Secretaría de Programación y Presupuesto, **Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994.**

- HARRINGTON, **Como Integrar la Calidad-Productividad en su Empresa**, México, Mc. Graw-Hill, 1990, 179 pp.

- KOPELMAN, Richard. **Administración de la Productividad.** México, Mc. Graw-Hill, 1988, 362 pp.

- **Diario Oficial de la Federación.** Fecha: 19 de Junio de 1991.

- **Diario Oficial de la Federación.** Fecha: 35 de Mayo de 1992.

- ALBRECHT KARL. **La excelencia del Servicio**, Edit. Díaz Santos.

- CALDERON CORDOVA, HUGO. **Manual para la Administración del Proceso de Capacitación de Personal**, México, Limusa Noriega. 1990.