



Tiempo de Calidad



Lic. Alberto Ortega Peza

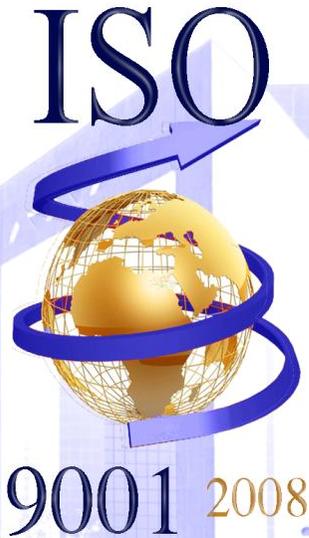
En este número:

La Calidad en nuestra

institución P.1

Grupos de calidad, avances P.2

¿Y tus propósitos...? P.4



precisamente se trata la política de calidad en el servicio.

Creo que la resistencia al cambio surgió porque algunos de nosotros no habíamos considerado que estamos en una situación privilegiada. Es decir, en nuestro caso, como servidores públicos, no somos sujetos de criterios de elección de nuestros clientes, que son los litigantes. Ellos sencillamente deben acudir al órgano de justicia que les correspondió por razón de turno porque no tienen otra opción. Los justiciables no tienen la alternativa de poder elegir acudir a otro juzgado o con otro servidor público porque se les ha tratado en forma que ellos consideren inconveniente, como quien decide cambiar de restaurante al que va a comer.

Ahora imagínense cuando se trata de una persona que acude por vez primera a los tribunales. Si de por sí esa persona ya trae cargando a sus espaldas un problema de índole patrimonial, familiar o penal, y llega al juzgado con miedo, por lo que lo menos que podemos hacer por él es hacerlo sentirse en confianza y explicarle con claridad el procedimiento. ¿No nos gustaría que hicieran eso mismo con un familiar nuestro? Para nosotros su asunto es un número más en el libro de gobierno, pero para esa persona, en ese expediente se está jugando la convivencia de su familia, su patrimonio o su libertad. Por eso es tan importante la sensibilidad en la calidad que debemos demostrar al tratar un asunto con los justiciables.

Recordemos que más allá de lo que nos pueda imponer la ley, es importante que en nuestro propio credo adoptemos el compromiso de dar un valor agregado en nuestro trabajo y sin olvidar la mejora continua. Para ello debemos creer en lo que hacemos.

Hay que recordar que a pesar del estado de ánimo en que nos levantemos, o que estemos enojados por alguna circunstancia personal, en algún momento del día nos tocará atender al público y en todo momento somos responsables de la satisfacción del cliente, de las cosas que decimos y de la forma en que actuamos. Quizá el único contacto que una persona tenga con nuestra institución serán esas palabras que cruce con nosotros al solicitar una audiencia para tratar su asunto en el juzgado. Aprovechemos la valiosa oportunidad que se nos brinda para que esa persona pueda recordar a la institución como un lugar donde fue escuchado y tratado con dignidad y calidad.

Por el Lic. Alberto Ortega Peza, juez del Juzgado Quinto de Jurisdicción concurrente

La calidad en nuestra institución

Hace tiempo que nuestra institución adoptó el sistema de la calidad en el servicio. Aunque hoy lo vemos como parte normal de nuestra operación, recuerdo que en un principio, cuando nos presentaron el programa, hubo cierta resistencia en la implementación de este sistema.

En ese entonces, el principal obstáculo fue romper los paradigmas que existían entre los compañeros respecto de lo que representaba el servicio público. ¿Cuántos de nosotros hemos ido a cualquier oficina y nos hacen sentir que nos están haciendo el favor de atendernos? En esos momentos quisiéramos que la atención fuera personalizada y que nos atendieran como nos merecemos. Pues de eso



Sistema de Administración de Calidad

Los grupos de calidad muestran sus avances

QUIÉNES FORMAN LOS GRUPOS DE CALIDAD

Es un pequeño grupo de empleados que conocen y realizan un trabajo igual o muy similar, que se reúnen voluntaria y periódicamente, y son capacitados para identificar, seleccionar y analizar problemas y posibilidades de mejora relacionados con su trabajo, para presentar las posibles soluciones a sus superiores para su implementación.

Los Grupos de Calidad funcionan en un contexto cultural en el cual la Institución tiene la filosofía participativa de su personal y cree en la calidad total, es decir, que la calidad se mejora ininterrumpidamente en el lugar de trabajo y tiene claro que la calidad es el objetivo central.

La comunidad tiene un mejor nivel de



educación y exigencia lo que provoca que la calidad sea una preocupación central para cualquier organización.

Los Grupos de Calidad facilitan el rompimiento de paradigmas y hacen que sus integrantes conozcan el trabajo de los demás y comprendan mejor sus necesidades y problemas.

Todo aquel que desea participar en los

Grupos de Calidad, recibe una formación especial, para familiarizarlo con las técnicas y nuevo ambiente de trabajo con el grupo en el cual no está acostumbrado.

Los altos funcionarios quedan sorprendidos ante el entusiasmo y conocimiento de sus colaboradores, y ellos disfrutan el que sus ideas sean tomadas en cuenta y aplicadas para mejorar su entorno de trabajo.



Grupo de calidad de los juzgados familiares

Representantes:

Licenciado Fermín Cortez Rivera	Primero Familiar
Licenciada Bertha Alicia Padrón	Segundo Familiar
Licenciada Emma Charles	Tercero Familiar
Licenciado Alonso Guzmán	Cuarto Familiar

PROYECTO: "Optimización del proceso relativo al acto prejudicial sobre separación provisional de consortes".

En atención a ciertas inquietudes de los participantes, este grupo selecto de personal de los juzgados familiares realiza investigaciones sobre la eficacia del proceso y busca algunas alternativas, a fin de optimizar las cuestiones relativas al acto prejudicial sobre separación provisional de cónyuges.



Estas investigaciones serán ampliamente consensuadas a fin de hallar los mejores resultados que permitan al personal del juzgado cumplir su labor con la mayor satisfacción del cliente.

Grupo de Calidad de los juzgados concurrentes

Formado por:

Lic. Irene Rocha Velásquez	1 Concurrente
Lic. Héctor Hugo González Cantú	2 Concurrente
Lic. Dora Hernández Saucedo	3 Concurrente
Lic. Luz María Pizarro Esquivel	4 Concurrente
Lic. Lorena V. Ruiz Muñoz	5 Concurrente
Lic. Armida Quintero Castañeda	6 Concurrente
Lic. Herminia Carolina Hernández	7 Concurrente
Lic. Norma Nely Carreño Ramírez	8 Concurrente
Ing. Carlos Alberto Zara Reyna	Administrador de Procesos
Ing. Roberto León Jasso	Jefe de Soporte



Nombre de los Proyectos:

1. Mejoras en el Sistema en la generación del acuerdo al PDF

Beneficios del proyecto:

- Minimizar el tiempo.
- Corregir fallas.
- Brindar un servicio más eficiente al usuario en las audiencias.
- Garantizar la creación de acuerdos en formato Acrobat Reader (PDF).

2. Mejoras en el servicio de impresión de multifuncionales HP

Beneficios del proyecto:

- Garantizar la continuidad del servicio de los equipos.
- Reducir el tiempo de solución de incidentes.
- Instruir al usuario sobre los métodos y procedimientos adecuados de uso, para minimizar sus fallas y cobros por mal uso.
- Establecer con el proveedor HP un acuerdo de servicio que satisfaga los requerimientos del Poder Judicial.

3. Recuperación de usuario y password

Beneficios del proyecto:

- Evitar interrupciones de servicio a los usuarios por vencimiento de cuentas temporales.
- En cuentas temporales, anticiparnos al vencimiento de la cuenta para verificar la continuidad del usuario en el puesto, evitando interrupciones innecesarias del servicio.
- Agilizar el tiempo de respuesta de la mesa de servicios para que usuarios recuperen su cuenta o password de forma segura.
- Apoyar al proceso de creación de cuentas con contraseñas seguras.

Grupo de calidad de los juzgados civiles

El Grupo de Calidad está conformado por:

Lic. Celeste Fabiola Silva Ortiz	1° de lo Civil
Lic. Ruth Saldaña Chávez	2° de lo Civil
Lic. María Trinidad Lozano Martínez	3° de lo Civil
Lic. Juan Omar Gpe. Segura Esquivel	4° de lo Civil
Lic. Norma Leticia Escamilla Ruiz	5° de lo Civil

Proyecto: Implementación del Libro Electrónico de Oficios.

Status: en proceso.

Desarrollo del proyecto:

El proyecto se llevó a cabo a través de las siguientes etapas:

- Definición del proyecto.
- Medición de calidad y desempeño del proceso.

- Análisis y diagnóstico del proceso.
- Mejora del proceso.
- Control y efectividad de acciones.

Cada etapa fue analizada y desarrollada para la realización del proyecto, utilizando los conceptos y herramientas aprendidas en la capacitación.

Beneficios del proyecto:

- Agilizar el servicio para los usuarios.
- Minimizar el tiempo dedicado a la captura de la información del Libro Electrónico de Oficios.
- Evitar errores en el número consecutivo de oficios.
- Evitar errores en los datos capturados.





El inicio de un nuevo año es una excelente oportunidad para replantearnos nuestros hábitos, misión y aspiraciones. Es la fecha favorita de muchos para hacer cambios y mejoras importantes en sus vidas. Lamentablemente en muchos de los casos esos propósitos parecen desvanecerse pronto y con mucha facilidad.

Con frecuencia adjudicamos este fracaso a la falta de voluntad, y aunque suele ser uno de los factores, hay otros que quizá sean aún más determinantes. Por ejemplo una elección incorrecta de propósitos, mala planeación y metas muy difíciles de alcanzar.

Quizá lo más sensato sería hacer una modesta lista de propósitos donde se le dé prioridad a lo más útil y determinante. Y lo más importante recordar que los objetivos se logran de a poco, y que quizá un año no basta para cambiar los hábitos de toda una vida. No debemos decir, por ejemplo, "en este año dejaré de fumar", sino más bien "disminuiré la cantidad", y así poco a poco se logrará la meta.

A continuación, si no has hecho tu lista de propósitos para este año, te presentamos algunos de ellos que tal vez pudieras adoptar por su utilidad para tu vida personal y profesional, y que te sirva para tener un ¡FELIZ AÑO 2010!



Personales

1. Completa las cosas que inicias. No hacerlo es perjudicial en varios sentidos: primeramente, se deja de alcanzar un objetivo que con seguridad sería útil para tu vida, y por otro lado, hace disminuir la confianza y autoestima.

2. Capacítate. La educación nos ayuda a mejorar nuestro entendimiento de la vida, nuestras relaciones con otras personas, nuestras capacidades para producir cosas útiles, y en general, tiene la virtud de ayudarnos a mejorar cada una de las áreas de nuestra vida.

3. Sé una buena influencia para otros. Si bien, no podemos cambiar de forma tajante algunas circunstancias, sí podemos ser una buena influencia como padres, parejas, hijos, colaboradores, maestros, alumnos, amigos, y sociedad en general.

4. Ejercita tu cuerpo y mejora tus hábitos alimenticios. ¿Cómo se pueden lograr los metas si la principal herramienta para lograrlo que es el cuerpo, no está en óptimas condiciones?

5. Hazte Responsable de tu Vida. Un propósito que puede ayudarte enormemente es comenzar a hacerte responsable de tu propia vida y dejar de culpar a otras personas o circunstancias por el estado actual en el que te encuentras. Un buen inicio sería comenzar por ser puntual, dedicar más tiempo a la familia o comenzar a ahorrar algo de dinero.

Profesionales

1. Preocúpate por conocer nuestro sistema de calidad: su misión, visión y objetivos de calidad, y aplícalos diariamente en tu trabajo.

2. Que todos en nuestra institución, sin importar su jerarquía o lugar en la estructura, sigamos laborando con honestidad e igualdad.

3. Que las personas que tienen contacto con la institución sean siempre tratadas con respeto y consideración extrema, sin discriminar ni importar quién sea: empleado o litigante, proveedor o visitante ocasional.

4. Que todos nuestros servicios y encomiendas, sin excepciones, se entreguen dentro de los tiempos y formas estipulados; o que, si esto fuera totalmente imposible por cualquier razón, que el destinatario del servicio sea notificado en tiempo y forma, con suficiente anticipación, y con todas las justificaciones del caso.

5. Que la institución y su personal sea visible y destacadamente respetuosos del medio ambiente y de la comunidad circundante, no sólo evitando, sino promoviendo proactivamente que no haya desperdicios ni se desaprovechen oportunidades para generar productos y servicios útiles para la comunidad.

6. Que los usuarios de nuestros servicios, proveedores y público en general perciban que nuestra institución tiene una ¡CULTURA DE LA CALIDAD!

Coordinación de Calidad
Edificio Villarreal 5° Piso
Calle Escobedo No. 508
Monterrey, Nuevo León, 64000
Teléfono. 81 2020 64 20
81 2020 64 68 y 78
E-mail: calidad@pjenl.gob.mx
www.pjenl.gob.mx

NÚMERO

04

DIC/2009
ENE/2010

BOLETÍN
MENSUAL DEL
SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN
DE CALIDAD