



Tiempo de Calidad

NÚM. 13

ENE - FEB 2011



CONTENIDO:

Unidad de Medios de Comunicación de calidad	1-2
Juzgados concurrentes implementan nueva instrucción de trabajo	3
Calidad y Unidad de Medios realizan junta con jueces de Cadereyta	3
Valor de calidad: Honestidad	3
Communicator para enlaces	4
Próximos cursos de Calidad	4

Unidad de Medios de Comunicación de calidad

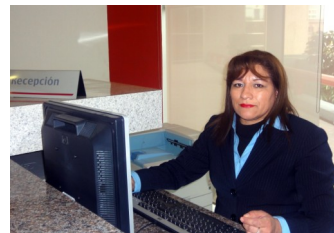
El mes de julio del 2009 marca el inicio de la Unidad de Medios de Comunicación (UMC) del Poder Judicial de Nuevo León. El motivo que llevó al Consejo de la Judicatura a la creación de esta nueva área fue el procurar una mejor atención a los justiciables.

Se busca también romper esquemas antiguos, buscando siempre la modernidad, brindando la mejor calidad en el servicio con nuevas alternativas, y, sobre todo, proporcionando una transparencia en un marco de igualdad para todos en la función de dar a conocer a las partes, las resoluciones emitidas por las autoridades judiciales.

Cabe destacar que la UMC, al paso del corto tiempo de sus funciones, ha logrado el reconocimiento de la labor de los actuarios adscritos a la Unidad, de las autoridades judiciales, abogados postulantes y demás usuarios, todo ello en razón de que este proyecto permitió:

- a) La estandarización de criterios y formatos de los documentos;
- b) Agilización en los procedimientos de los medios de comunicación;
- c) Especialización de la función del actuario;
- d) Distribución de los medios de notificación de manera sistematizada, aleatoria y en base referenciada por sus ubicaciones.

La cristalización del proyecto de la UMC permite constantemente a cada uno de los actuarios adscritos y al personal administrativo,



UMC Monterrey. Recepción

vo, proyectarse profesionalmente y desarrollarse a través de sus tareas diarias, frente a todos y cada uno de los juzgados, litigantes y la comunidad. Y gracias a la entrega y dedicación de cada uno de ellos se ha obtenido que la Unidad de Medios de Comunicación, brinde una mejor calidad y eficiencia en el servicio, imagen y transparencia a los usuarios externos e internos. →



Lic. Perla Rocío Flores Hernández
Coordinadora de la UMC del TSJ

SAC

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Personal de la
UMC del Tribunal
de Monterrey

*“La Calidad nunca
es un accidente;
siempre es el
resultado de un
esfuerzo de la
inteligencia.”
John Ruskin*



La UMC ha realizado la diligencia de más de 108,000 solicitudes desde su creación hasta la fecha, además de la intervención de los actuarios en múltiples convivencias asistidas y entrega recepción de menores, y otras diversas diligencias de fe pública. Y con la entrada de la UMC al sistema de calidad monitoreamos a través de indicadores que las notificaciones se realicen de forma efectiva, y que sean realizadas dentro del término establecido.

Estamos convencidos, que los logros obtenidos en el corto plazo de vida de la UMC al servicio de los juzgados de juicio familiar oral en el Primer Distrito Judicial en el Estado, fue el motor principal por el cual el Consejo de la Judicatura del Estado aprobó la extensión de la Unidad de Medios al Segundo Distrito Judicial con cabecera en Guadalupe, Nuevo León (26 de abril del 2009), proporcionando atención al Juzgado Primero Menor, Segundo Menor, Juzgado Primero Penal, Segundo

Penal y Juzgado de Preparación Penal (sólo servicio de citador para estos últimos tres).

Asimismo, en esa misma fecha se implementó la Unidad de Medios de Comunicación en el Quinto Distrito Judicial del Estado, con sede en Cadereyta Jiménez, Nuevo León, proporcionando servicio al Juzgado Primero Mixto, Juzgado Segundo Mixto, Juzgado de Juicio Civil y Familiar Oral, Juzgado Primero Penal y Preparación Penal, y Juzgado Segundo Penal y de Preparación Penal.

Cabe resaltar que la calidad del éxito obtenido es fruto de la cooperación de un gran trabajo en equipo, iniciando por todo el personal adscrito a la Unidad, así como del apoyo de los titulares de cada uno de los juzgados y su personal; de igual manera el reconocimiento para la Dirección de Informática que fue el creador del sistema informático de la Unidad de Medios, la Coordinación de Calidad, que brinda sus conocimientos para obtener el mejor aprovechamiento de los procesos



Personal de la UMC de Cadereyta



Personal de la UMC de
Guadalupe

y recursos; y, sobre todo, el acierto del Pleno del Consejo de la Judicatura, por emprender proyectos de innovación, con el objetivo de modernizar, brindar excelencia, agilidad y transparencia. +

Juzgados civiles y concurrentes implementan nueva instrucción de trabajo



Después de trabajar por varios meses con jueces y secretarios, a partir de este año los juzgados civiles y concurrentes trabajan con nuevas instrucciones de trabajo.

En el mes de enero se llevaron a cabo las juntas informativas con el personal de los juzgados civiles y concurrentes donde se les informó acerca de los cambios más relevantes en sus instrucciones.

Cabe señalar que lo que se hizo con estas instrucciones de trabajo fue documentar los juicios mercantiles y civiles más comunes que se llevan a cabo en los juzgados.

Para complementar estos procesos las instrucciones de trabajo cuentan con un anexo de 19 diagramas de flujo, la mercantil; y 23 diagramas, la civil.

Los procesos claves de la documentación anterior que se tenía documentados como una instrucción de trabajo cada uno, no desaparecen, sino que fueron incluidas como etapas del proceso global.

Esta nueva instrucción de trabajo está mas adecuada a las labores de los juzgados, pues contiene una descripción más detallada de los procesos que se desarrollan en las áreas.

Agradecemos a los jueces que colaboraron en el proyecto, en especial al Lic. Paulo Gabriel Garza González y al Lic. Alberto Ortega Peza. Deseamos que sea una herramienta útil en la realización su labor judicial. ✚



Juicio Mercantil

En esta nueva instrucción de trabajo se documentaron ocho juicios mercantiles, incluyendo los ocho procesos claves

Juicios Mercantiles

Juicio Ejecutivo Mercantil (Anexo 3)
Juicio Ordinario Mercantil (Anexo 3)
Tercerías (Anexo 3)
Juicio Especial (Anexo 4)
Providencia Precautoria (Anexo 5)
Diligencias de Jurisdicción Voluntaria (Anexo 6)
Medios Preparatorios (Anexo 7)
Incidente de Convocatoria a Asamblea (Anexo 8)
Ejecución de Garantías (Anexo 9)
Reposición y Cancelación de Títulos de Crédito (Anexo 10)

Procesos Claves:

Acuerdos Procesales
Medios de Comunicación
Dictado de Sentencia
Amparos
Control de Expedientes
Apelación
Guarda de Documentos
Solicitud de Insumos

Juicio Civil

En esta nueva instrucción de trabajo se documentaron trece juicios civiles, y se incluyeron los ocho procesos claves

Procedimientos Contenciosos

Juicio Ordinario Civil (Anexo 2)
Juicio Ejecutivo Civil (Anexo 3)

Jurisdicción Voluntaria

Diligencia de Información,
Dominio Público y Posesión (Anexo 4)
Interpelación Judicial (Anexo 5)
Diligencia de Apeo y Deslinde (Anexo 6)

Procedimientos Especiales

Acción de Jactancia (Anexo 7)
Medios Preparatorios (Anexo 8)
Acto Pre-Judicial Suspensión de Obra Nueva (Anexo 9)
Acto Pre-Judicial Diligencias de Consignación (Anexo 10)
Acto Pre-Judicial Providencia Precautoria (Anexo 11)
Interdicto de Posesión (Anexo 12)
Interdicto de Obra peligrosa (Anexo 13)
Ejecución de Sentencia (Anexo 14)

Procesos Claves

Acuerdo Procesal (Anexo 15)
Dictado de Sentencia (Anexo 16)
Medios de Comunicación (Anexo 17)
Guarda de Documentos (Anexo 18)
Control de Expedientes (Anexo 19)
Apelaciones (Anexo 20)
Amparos (Anexo 21)
Solicitud de Insumos (Anexo 22)

Como parte de la mejora continua del sistema de calidad y con el compromiso de mejorar el servicio

Calidad y Unidad de Medios realizan junta con jueces de Cadereyta

La UMC se reunió en junta con los jueces del tribunal de Cadereyta, con el fin de escuchar sus impresiones en cuanto al servicio prestado, y el impacto que éste tiene en la labor que realizan.

Las sugerencias planteadas por los jueces fueron escuchadas por la coordinadora de la UMC, Lic. Perla Rocío Flores Hernández, y el encar-

gado de la UMC en Cadereyta, Lic. Miguel A. González Dóñez, quienes se comprometieron a, en un plazo de un mes, dar resultados a las inquietudes planteadas, además de tomar algunas medidas inmediatas.

La reunión estuvo presidida por el Ing. Carlos González Yarrito, coordinador de Calidad, y a la que asistió también personal de Informática. ✚



Valor de calidad: La honestidad

Ser honesto es ser real, acorde con la evidencia que presenta el mundo y sus diversos fenómenos y elementos; es ser genuino, auténtico, objetivo. La honestidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, que, como nosotros, "son como son" y no existe razón alguna para esconderlo. Esta actitud siembra confianza en uno mismo y en aquellos quienes están en contacto con la persona honesta.

Es aquella cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma).

La honestidad no consiste sólo en franqueza (capacidad de decir la verdad) sino en asumir que la verdad es sólo una y que no depende de personas o consensos sino de lo que el mundo real nos presenta como innegable e imprescindible de reconocer.



Próximos cursos del área de Calidad

BOLETÍN
BIMESTRAL DEL
SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN
DE CALIDAD

NÚMERO

13

ENE-FEB 2011

Coordinación de Calidad

Edificio Villarreal 5° Piso

Calle Escobedo No. 508

Monterrey, Nuevo León, 64000

Tel. 81 2020 64 20

81 2020 64 68 y 78



Taller para auditores internos.
Instructor: Ing. Carlos Javier González Yarrito. Para auditores pertenecientes a áreas certificadas que ya han participado en auditorías internas. 2 horas.

Sensibilización en calidad. Personal de nuevo ingreso a áreas certificadas y personal de áreas próximas a certificarse. 2 horas.

Estudio y análisis de la Norma ISO 9001:2008. Para personal de nuevo ingreso a áreas certificadas y personal de áreas próximas a certificarse. 2 horas.

Fechas por confirmar

Programa de comunicación instantánea "Communicator" para secretarios de enlace

Con el fin de agilizar la comunicación entre el área de Calidad y las áreas certificadas, la Dirección de Informática ha instalado en los equipos de cómputo de los analistas de Calidad y de los enlaces de áreas, el programa Communicator, el cual permitirá una comunicación inmediata y entre todas las áreas que están dentro del sistema de calidad. Si tienes alguna duda en cuanto a su uso y funcionamiento comunícate con el analista de tu área.

