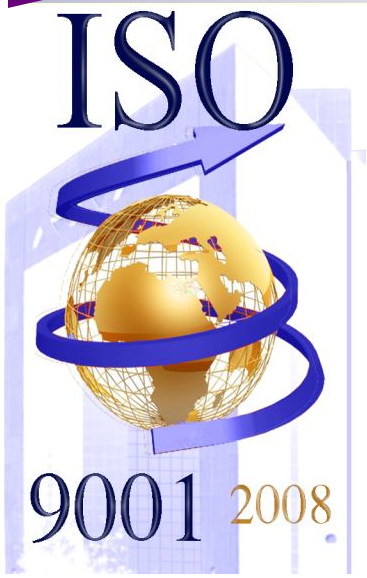
Tiempo de Calidad



En este número:

Cómo nos cambió el Sistema de Calidad **P.1**
Auditores internos **P.3**
Cómo le hace Ikram **P.4**
Próximos cursos **P.4**

Cómo nos cambió el Sistema de Calidad

Por el Lic. Jesús Demetrio Cadena Montoya

Juzgado de Preparación Penal Segundo Distrito Judicial

Hace días platicaba con compañeros jueces y compartíamos el sentir de que nuestro aprendizaje en la Institución fue a través del método del empirismo puro. La guía a seguir provenía de la Ley, y la forma en que ésta se aplicaba, tenía relación con el estilo de trabajo del escribiente, secretario, juez o magistrado al que estábamos asignados. Que desconocíamos, pese a su existencia, la aplicación de métodos y sistemas de organización y desarrollo que nos permitieran mejorar la calidad del trabajo y dar certeza a los justiciables en el sentido de que los trámites eran idénticos y no cambiaban, no sólo entre los distintos juzgados, sino en nuestro mismo centro de trabajo, de una mesa a otra. Rechazábamos en aquel entonces la idea de ser prestadores de un servicio y de tener clientes como destinatarios del mismo, porque esos conceptos nos parecían propios de la empresa privada. Los resultados de esta forma de trabajar, no eran percibidos como satisfactorios por la sociedad, pues ésta demanda que la impartición de justicia sea pronta y eficiente.

El Poder Judicial de Nuevo León, no ha sido insensible a la demanda ciudadana. Muchos son las cambios y grandes las transformaciones que hemos visto en nuestra Institución en los últimos años. La implementación de las normas ISO, con un enfoque claramente definido por obtener la satisfacción del usuario del servicio y la mejora continua, son ahora parte integrante de una política de calidad del Poder Judicial, que ambiciona anticiparse a las necesidades de la comunidad a la que servimos, con un servicio público vanguardista para que la sociedad perciba respeto, confianza y honorabilidad en nuestra institución.

Recuerdo que en la materia penal, área en la que me he desarrollado en mi estancia en esta Institución, el impacto de la implementación de las normas ISO, no fue un asunto menor,

Continúa en la siguiente página

Cómo nos cambió el Sistema de Calidad (continuación)

sino motivo de gran polémica. Reconozco que muchos vimos como enemigas a dichas políticas, porque creíamos que exigir sistematización, celeridad y productividad a los empleados judiciales implicaba que, "sólo para cumplir estadísticas" nos exigirían ahora sacrificar la calidad de nuestras resoluciones, como si la función de éstas fuera crear tratados de derecho. La realidad nos ha demostrado lo contrario. El sistema de calidad implementado por la Institución ha permitido mejorar nuestro trabajo al redimensionar el alcance del mismo. Los cambios tuvieron que modificar una visión filosófica de la función judicial, fuimos educados para pensar que el acatamiento de la ley era el único objetivo de nuestra razón de ser como Poder Judicial, y en muchos casos, olvidamos que es sólo el medio que la sociedad ha designado para conseguir el fin último que se planteó al establecer los tribunales de justicia, que no es otra cosa que la protección de los derechos de la persona, como lo sostiene expresamente el Pacto de San José, que es Ley Suprema de la Nación, al indicar que el derecho no tiene su origen en la ley, sino que surge del ideal del ser humano libre, exento del temor y la miseria, que viva en una sociedad en que existan las condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos, entre ellos, los de libertad, legalidad y debido proceso.

La familia de normas ISO, nos ha llevado a desarrollar nuestro trabajo dejando a un lado intrincados procedimientos, casi siempre distintos en cada oficina judicial, porque como he mencionado, todos fueron desarrollados sobre la base de lo que cada

Ningún trámite es simple. Si alguno lo fuere, hay que buscar la manera de complicarlo.

Regla 2º del "Decálogo del Burócrata", Apéndice del libro *El Factor Humano en los Organismos Judiciales* de Pelayo Ariel Labrada, pág. 169, Ed. Rubinzal.

uno entendíamos como la mejor manera de cumplir nuestras funciones. ISO nos ha hecho sistematizar los procesos en los diversos juzgados que participamos en el SAC, unificarlos y eliminar trámites que se llevaban porque "siempre lo habíamos hecho así", sin que, en algunos casos, conociéramos el origen de determinadas prácticas que no agregaban valor alguno al trabajo realizado. Además, para aquellos que sólo hemos estudiado derecho, nos ha dotado de técnicas y del conocimiento de las mejores prácticas para cumplir nuestro anhelo de que la sociedad perciba el cambio que se ha producido en la función jurisdiccional. Las auditorías internas y externas nos han hecho estar en constante capacitación e innovación, son un verdadero acicate para lograr la mejora constante, hemos simplificado los trámites al mínimo posible dentro de los márgenes que los Códigos nos señalan. Nos ayudó a comprender que la frase "es que siempre lo hacemos así" no es una respuesta aceptable de un empleado judicial.

Esto último no es un cambio sin trascendencia. Nuestro juzgado se ha convertido en un verdadero equipo de trabajo, que como célula integrante de esta noble institución, se esfuerza en proporcionar día a día soluciones a quienes acuden al Juzgado en demanda de justicia. Tenemos claro que debemos dejar de verlos como una masa anónima e indiferente, sino como seres humanos, víctimas del drama penal, que irradia sus efectos más allá de quienes participan en el hecho delictivo, pues hasta las familias de los involucrados, y en este caso, también las de los imputados, sufren las consecuencias de tales hechos.

Claro que, como toda obra humana, el sistema de calidad es perfectible, pero si nos comprometemos a fondo con éste, lo veremos no como una serie de trámites huecos y engorrosos, sino como un vehículo que nos permite llegar rápidamente a satisfacer las necesidades del ciudadano como el último fin del esfuerzo de la administración de justicia. Comprendamos y hagamos nuestra la frase que dice que no estamos en una "época de cambio, sino en un cambio de época", y esforcémonos por ser, orgullosamente, parte de esta nueva época.

Juez Jesús Demetrio Cadena Montoya
Titular del Juzgado de Preparación Penal del Segundo Distrito Judicial del Estado

Auditores Internos dentro del Poder Judicial del Estado de Nuevo León

Aportación: Ing. Eloísa Dávalos Salinas

Como parte de nuestro Sistema de Calidad (SAC) basado bajo el estándar internacional ISO 9001:2008, actualmente contamos con un equipo auditor en el que participan más de 90 auditores internos que pertenecen a las diferentes áreas administrativas y jurídicas de nuestra Institución.

Recordemos que una auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, y que se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

AUDITORÍA

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia y evaluarla de forma objetiva con el fin de determinar el cumplimiento del sistema de calidad.

Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora dentro de nuestras áreas.

Cada auditor ha sido capacitado en el curso de "Auditor Interno" impartido por personal interno y externo, esto con la finalidad de contar con personal capacitado y competente para desarrollarse como auditor interno.

Cabe mencionar que los auditores son evaluados por el personal auditado a través de una encuesta en que se evalúan ciertos aspectos como son la comunicación del auditor con el personal auditado, la imparcialidad, la inspección, el conocimiento en el proceso, entre otros.

Ser parte del Grupo de Auditores siempre será una muestra de la calidad del funcionario, porque a través de ello demuestra su compromiso con la Institución, con el tribunal o área para la que se desempeña y con el deseo de ampliar su conocimiento de los diferentes procesos en los tribunales y áreas administrativas.

Me permito enviar una felicitación a todos los auditores internos del Poder Judicial, en especial a este selecto grupo que han demostrado siempre entusiasmo, deseo de servicio y compromiso con el Poder Judicial y el sistema de calidad.

CONCEPTOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA

I. **Equipo auditor**. Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- **Auditor**. Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditado**. Organización o persona que es auditada.
- **Experto técnico**. Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

2. **Programa de la auditoría**. Una o más auditorías planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
3. **Criterios de auditoría**. Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
4. **Hallazgos de la auditoría**. Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de auditoría.
5. **Evidencia de la auditoría** Registros, declaraciones de hechos o información que son pertinentes para los criterios de auditorías y que son verificables.
6. **Conclusiones de la auditoría** Resultados que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos.

Ikram Antaki

¿CÓMO LE HACE IKRAM?

El texto es la respuesta que da la reconocida escritora a la pregunta ¿Cómo le hace? Formulada por un oyente impresionado por la profundidad de las reflexiones de la escritora.

No hay truco en este campo. A lo largo de los días, sea en la academia, sea en la radio, siempre encuentro alguien que me dice "Cómo le hace". Miren, hay una broma inglesa, ya ven que el pasto de las residencias inglesas es siempre hermosísimo. ¿Cómo le hacen? La respuesta es, miren, planten el pasto, riéguenlo, luego espere unos trescientos años dándole los mismos cuidados.

No hay manual de formación, no hay libros esenciales, no hay toque mágico. Hay una persona que a los cuatro años no gustaba de jugar. Aprendió a leer y dedicó cincuenta años de vida a observar, a aprender y a pensar sobre lo que observaba. Semilla de pasto, agua y trescientos años de cuidados intensivos.

Miren, en veintidós años y medio de vida en México he visto el lugar que ocupa el "juego" en la vida, la vida social, familiar; comer, beber, gozar, las fiestas. Eso probablemente dé una cierta felicidad, pero les aseguro que no es el tipo de vida de un pensador profesional. Se necesita rigor, austeridad, disciplina. Saber conjugar a la vez la lentitud de los procesos y la rapidez de los resultados.

La receta no es receta, es formación interiorizada. Lógico: una capacidad increíble de trabajo, de búsqueda de los resultados; no contentarse con el romanticismo del recorrido, hay que buscar resultados.

Entonces orden, austeridad, trabajo, rigor. No hay el "hay se va". Un comerciante, un intelectual, un industrial, piensa a futuro. Otros prefieren engañar al cliente una vez, ganarle 50 pesos y perderlo para el resto de la vida. Éstos no tienen sentido del futuro, no fidelizan, no se piensa que si hago bien el trabajo, incluso por "encima de las esperanzas del otro", voy a ganar a largo plazo volverme irremplazable, me van a llamar y volver a llamar; mientras que si hago las cosas al "hay se va" ganaría una vez, mientras no se den cuenta, pero no habrá una segunda vez. Para que haya segunda y centésima vez el trabajo tiene que ser impecable.

Y no sólo es asunto de ganancia, es asunto de dignidad. Yo no permito que me llamen la atención por un artículo mal hecho o un programa mal preparado. Lo hago bien por orgullo para que nadie se atreva a hacerme observaciones. Y las cosas también se hacen por ética. Ejemplo: Mando a impermeabilizar mi casa, se hace mal, entra el agua, pido reparación, no se hace, amenazo con demandar; se hace entonces en dos horas; es decir, que se hubiera podido hacer en dos horas ahorrándose la humillación de la demanda. ¿Por qué no se hizo? Bien, son cosas que pasan todos los días, en todos los ámbitos, y que no me vengan: "es la corrupción del gobierno", aquí no hay gobierno. Hay una forma de ser y esta forma de ser está mal. Me preguntan cómo le hago, como si hubiera descubierto un truco mágico; lo que hay ahora es el resultado de medio siglo de trabajo, de experiencia. Vamos a trabajar y dentro de medio siglo hablaremos…

Próximos cursos del área de Calidad

Sensibilización en calidad. Para personal de áreas certificadas y próximas a certificarse. 2 horas. 12 de feb. 08:30 a 10:30 horas. 15 personas.

Introducción a la computación. Para personal interesado en aprender a utilizar la computadora y el Microsoft Office 2003. 12 horas. 17, 19, 24 y 26 de feb. 3 y 5 de marzo. 08:30 a 10:30 horas. 20 personas.

Curso para auditores internos. Para personal de áreas certificadas con deseos de participar como auditor interno. 10 horas. 15, 16, 17, 18 y 19 de feb. 08:30 a 10:30 horas. 15 personas.

Ortografía. Personal en general. 12 horas. 15, 17, 22 y 24 de febrero, 01 y 03 de marzo. 14:00 a 16:00 horas. 15 personas.

Estudio y análisis de la Norma ISO 9001:2008. Personal de nuevo ingreso a áreas certificadas y personal de áreas próximas a certificarse. 3 horas. 19 de febrero. 08:30 a 11:30 horas. 15 personas.

Trucos y tips sobre Microsoft Outlook (curso rápido). Para personal con conocimientos básicos de Microsoft Outlook. 2 horas. 22 de febrero. 14:00 a 16:00 horas. 20 personas.

BOLETÍN MENSUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD

NÚMERO 05 FEBRERO 2010

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
E-mail: calidad@pjenl.gob.mx
www.pjenl.gob.mx