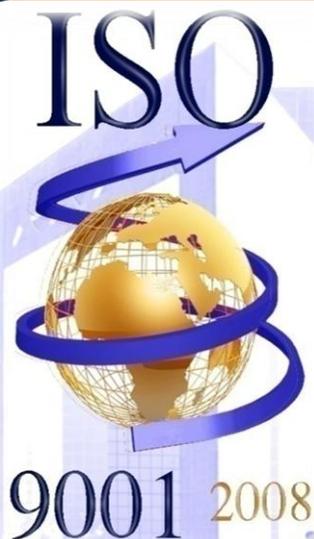


Tiempo de Calidad



La calidad como principio de la administración de justicia



Lic. Gustavo Adolfo Guerrero Gutiérrez
Magistrado de la 1ª Sala Civil del TSJENL

EN ESTE NÚMERO:

La calidad como principio de la administración de la justicia P. 1

La norma ISO 9001-2008 y el enfoque de procesos P. 3

Los tiempos pasados fueron mejores... P. 4

De la ortografía española P. 4

Los cambios que vive el país requieren de instituciones públicas cuya gestión esté marcada por el signo de la calidad, lo que implica servicios en donde la eficiencia y la eficacia se

combinen con una serie de cambios, tanto en la estructura de las instituciones como en su relación con los ciudadanos.

El Poder Judicial del Estado de Nuevo León, en vanguardia con las exigencias de la actual sociedad, implementó un sistema de calidad apegado a las normas ISO, cuyo objetivo es lograr la satisfacción y confianza del público, así como el reconocimiento social.

Lograr dicha certificación garantiza

la vigilancia permanente de la administración de justicia, lo cual servirá como factor de recuperación de la confianza de los litigantes y público en general.

Y por lo que hace a los servidores públicos, también existen responsabilidades específicas. Una de ellas es la inherente a la capacitación continua en su doble dimensión: personal y jurídica administrativa.

En efecto, el sistema de calidad



La calidad como principio de la administración de justicia (continuación)

Por el magistrado Gustavo Adolfo Guerrero Gutiérrez

impone que los empleados participantes busquen siempre el crecimiento personal, a través de la adquisición de habilidades de eficacia en el desempeño de la gestión pública.

Esta valiosa preparación debe ser aprovechada en lo máximo por todos los servidores públicos, porque con ella, no solamente se eleva a la institución a un marco de calidad, sino también al personal en sí.

Máxime aún, que la responsabilidad de la gestión pública exige cada día seguir preparándonos y continuar manteniéndonos dentro de las normas de calidad, buscando siempre la mejora en el trabajo.

Ahora, la calidad, confianza y reconocimiento social son cualidades que no son fáciles de conseguir, sin embargo, es un reto que se debe alcanzar para que esta institución siga creciendo en el desarrollo de la actividad judicial.

Hoy en día, los resultados obtenidos por la implementación de las normas del ISO han reflejado un verdadero cambio; como ejemplo de ello, tenemos



los indicadores de medición, los cuales buscan que la justicia sea expedita, eficiente y eficaz. Por ese motivo, la mayoría de las sentencias y de los acuerdos se dictan dentro del término que establece la ley; además, las diligencias actuariales también se practican con la debida oportunidad.

Sigamos adelante, buscando siempre elevar la calidad de la institución a la que pertenecemos, para que los resultados se vean reflejados en la satisfacción del público.



LA NORMA ISO 9001-2008 Y EL ENFOQUE DE PROCESOS

Un resultado deseado, se alcanza con más eficiencia cuando sus actividades y recursos relacionados son manejados como procesos.

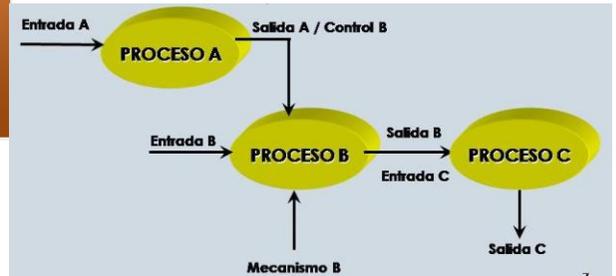


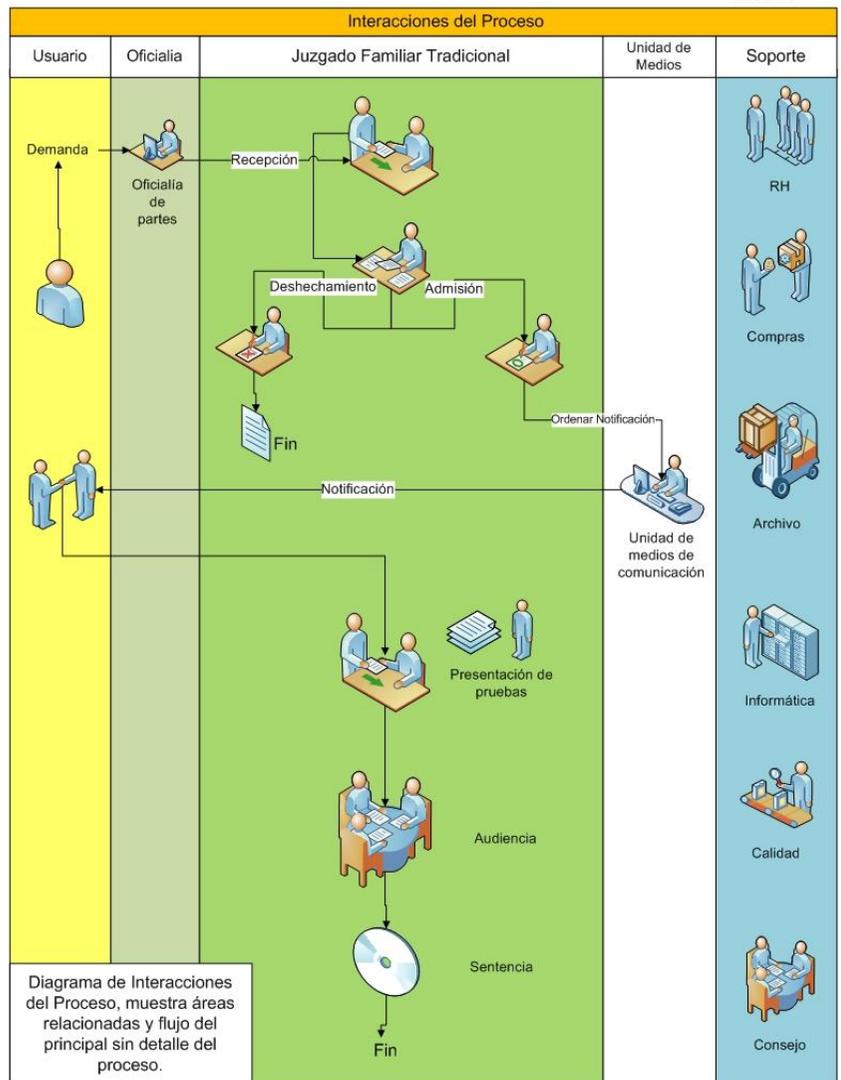
FIGURA 1

La norma ISO 9001-2008 está claramente orientada hacia la gestión por procesos. Por “proceso” entendemos: “Un conjunto de tareas, actividades o acciones relacionadas lógicamente entre sí que, a partir de una o varias entradas de información, materiales o de salidas a otros procesos, dan lugar a una o varias salidas también de materiales (productos) o información con un valor añadido”.

Hay varios procesos dentro del proceso global de una institución que interactúan entre sí, éstos son: el proceso clave y los procesos de soporte.

Definir nuestros procesos nos permite, entre otras cosas, identificar nuestras actividades, identificar fallas, corregir errores, optimizar tiempo y recursos, actualización constante de acuerdo a los tiempos y necesidades más actuales.

Nuestra institución tiene sus procesos bien definidos. En las instrucciones de trabajo de cada área aparece su diagrama de proceso en el que puedes identificar en qué parte de esa cadena de actividades participas.





- 1.- Piedad. Limpieza y puntualidad son las cualidades necesarias para una buena empresa.
- 2.- Esta empresa ha reducido sus horas de trabajo a los empleados de oficina, tienen que presentarse en el horario comprendido de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., en los días de la semana de trabajo.
- 3.- Antes de la hora de entrada, se rezarán las oraciones matutinas diariamente en la oficina principal y estarán presentes todos los empleados.
- 4.- La ropa debe ser muy austera. El personal no podrá usar ropa de colores brillantes, no podrán usar calcetines rotos, ni gastados, solamente remendados.
- 5.- No deben usar en la oficina, polainas, abrigos largos, cubrezapatos, bufandas y gorras, usarán estas prendas únicamente cuando el tiempo sea inclemente.
- 6.- La empresa cuenta con una estufa para beneficio del personal. Para alimentar la estufa, los empleados traerán diariante 4 libras de carbón y de madera durante el tiempo de invierno. La empresa no cuenta con presupuesto para este renglón.

AVISO A TODOS LOS EMPLEADOS

- 7.- Ningún empleado bajo ningún concepto puede abandonar la oficina sin permiso del Sr. Rogers. Las salidas al baño están permitidas. Esa área debe mantenerse limpia y en orden.
- 8.- No se permite que se hable o se platique durante las horas de oficina. Se recomienda absoluto silencio.
- 9.- Tanto el vicio del tabaco como el del vino, son signos de debilidad para el espíritu, por lo tanto, están prohibidos a todo el personal de esta empresa.
- 10.- Ya que las horas de oficina han sido drásticamente reducidas (11 horas diarias de trabajo), se les permitirá tomar su almuerzo entre las 11:30 y las 12:00 horas, sin dejar de trabajar. El trabajo será continuo.
- 11.- La empresa no provee de lápices ni plumas, se recomienda al personal que traiga sus propias plumas y lápices. Solamente se cuenta con un sacapuntas y se usará por su puesto, con la anuencia del Sr. Rogers.
- 12.- Después de la salida los empleados se quedarán a rezar las oraciones vespertinas. El auxiliar de oficina que

designe el Sr. Rogers tendrá que hacer la limpieza de las oficinas, después de las oraciones y de la salida de trabajo.

Al terminar la limpieza deberá presentarse y reportarse con el Sr. Rogers para su inspección.

Los cepillos, escobas, jabón y estropajos serán proporcionados por los dueños de la compañía.

LOS PROPIETARIOS DE ESTA COMPAÑÍA ESTÁN CONSCIENTES DE LOS BENEFICIOS CONSEGUIDOS PARA SUS EMPLEADOS, POR LO TANTO, ESPERAN LA COOPERACIÓN DE LOS MISMOS, UN AUMENTO DE PRODUCCIÓN Y AGILIZACIÓN DEL TRABAJO.

Este reglamento estuvo vigente en la Burney Cotton Mills Office en 1852



De la ortografía, de la redacción y del estilo

La tilde en "este, ese, aquel"

La norma actual de ortografía señala que las palabras "este, ese, aquel", con sus femeninos y plurales correspondientes deben tildarse cuando funcionen en el texto como pronombres; y "pronombre" significa que se escribe "en lugar del nombre", es decir, que sustituye a una palabra mencionada anteriormente con el único fin de no repetirla.

Es muy fácil identificar estas palabras con la función de pronombre en un texto. Por ej. en la siguiente oración: "Esta casa es más grande que ésta", sólo la segunda funciona como pronombre porque sustituye a la palabra "casa". Y en este caso se debe escribir con tilde. La clave para identificarlas es que aparece sola, no como la primera (con función de adjetivo determinativo) que siempre estará acompañada de la palabra que designa, como en este caso, la palabra "casa". Irán

en este último caso sin tilde. Por lo tanto es un error colocar la tilde a esta palabra en expresiones como: "esta casa, este juzgado, este tribunal".

Ahora bien, las formas femeninas de estos pronombres son: estas, esas, aquellas; y sus plurales (masculinos y femeninos) son: estos, estas; esos, esas; aquellos, aquellas. También a todas estas formas se les colocará la tilde cuando funcionen como pronombre, por ej.: "Éstos regresan por la tarde; Ésos son caros; Las mejores son aquéllas."

Pero es importante tener muy en cuenta una última forma: "el neutro" (a la que no debemos confundir con el masculino y su plural). La forma neutra es: "esto, eso, aquello"; y a estas formas nunca se les colocará tilde. Por ej.: **Esto** es lo que no debe suceder; **Eso** sí que no; **Aquello** sí era divertido. En ninguno de estos casos debemos colocarle tilde.

BOLETÍN
BIMESTRAL DEL
SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN
DE CALIDAD

NÚMERO

09

JULIO-AGOSTO
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

