



Tiempo de Calidad



En este número:

Implicaciones del sistema de calidad... P.1

Auditoría interna: verificación y oportunidad de mejora P.3

Guadalupe y Cadereyta se preparan... P.4

De la ortografía española P.4

La noción de trabajo de calidad, tal como se conoce en el debate actual, surgió por las necesidades de la producción de bienes. Se entendía la calidad como falta de defectos. Más tarde se incorporó en el debate el



concepto de calidad funcional: se empezó a evaluar los bienes desde el punto de vista de cómo cumplían la función para la cual eran adquiridos.

Con ese antecedente y teniendo como meta la mejora continua nos hemos sumado a la política de calidad en la administración de justicia implementado en el Poder Judicial del Estado; el cual ha establecido los objetivos a alcanzar y las medidas adecuadas para lograr la mejora deseada. Es decir, la idea es desarrollar la calidad de la justicia de tal manera que la actividad judicial responda, en su conjunto, cada vez mejor a las expectativas de tutela judicial que los ciudadanos depositan en los juzgados y en el propio

IMPLICACIONES DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA

Por el Lic. José Roberto de Jesús Treviño Sosa, Juez del Juzgado Primero Familiar de Monterrey

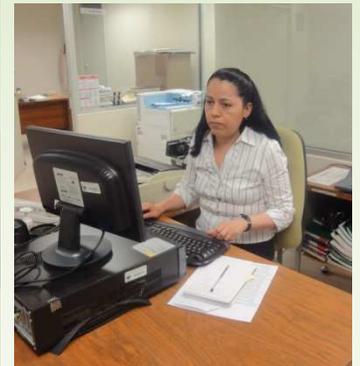
Tribunal Superior de Justicia. Cabe señalar que rediseñar nuestras modalidades de trabajo y los modelos de organización para orientarlos a una mayor eficiencia en el funcionamiento de los despachos judiciales es una tarea que requiere no sólo la participación abierta de todos los operadores del sistema legal sino también de los justiciables.

Asimismo, observamos que asumir una gestión diseñada para mejorar continuamente, constituye una revolución cultural al crear un sistema de normalización y acreditación que busca promover un servicio de calidad, y nos permite situar a las personas como el eje



central de atención en tres dimensiones: producto, creación de procesos y normas controladas sistemáticamente; que además facilita medir el trato a los usuarios, la duración y eficacia de los procedimientos, y el cumplimiento de las normas procesales, entre otros aspectos. También advertimos que la gestión de calidad implica el cumplimiento de perfiles y competencias de cada uno de los roles que deben asumirse, asegurando niveles adecuados de competencia profesional, congruencia, independencia, transparencia, responsabilidad, integridad, adecuación moral y conducta ética.

Es pertinente señalar que los parámetros no están pensados para servir como sistema de vigilancia o sanción de los servidores públicos del Poder Judicial, pues su función principal es ofrecer un instrumento de ayuda para el continuo desarrollo de la actividad judicial, así como para el mantenimiento y perfeccionamiento de la competencia de los operadores judiciales; lo cual no sólo es importante para nuestra institución sino también para nuestra sociedad; porque un proceso de calidad contribuye a aumentar la confianza no sólo en



los tribunales, sino en todo el sistema judicial: Un juicio de buena calidad crea una base sólida y sostenible para dar resoluciones de buena calidad.

Así pues, el propósito de incorporar la calidad en la Administración de la justicia, lo visualizamos como el estan-

darizar la organización y funcionamiento de los asuntos judiciales mediante indicadores de calidad; verificados, en lo particular, por acreedores, tanto internos como externos; y en general, por la sociedad como receptora de una "justicia de calidad".

AUDITORÍA INTERNA: VERIFICACIÓN Y OPORTUNIDAD DE MEJORA



La auditoría interna forma parte de un conjunto de herramientas para evaluar que el Sistema de Calidad “está conforme a lo planeado”, “implantado y mantenido satisfactoriamente”.

Entre otros resultados, las auditorías tienen los siguientes beneficios:

- Ayudan a mantener y mejorar el sistema al detectar oportunidades de mejora.
- Es un vehículo de comunicación en la institución.
- Provee información para la toma de decisiones.

El mes pasado, un grupo de auditores internos (miembros de la institución) dedicaron horas de su tiempo, primero, para recibir un curso taller de reforzamiento en auditoría, y después, realizaron la auditoría a las diferentes áreas certificadas.

Enviamos un agradecimiento sincero a todos los auditores internos por su



dedicación, trabajo responsable y todo su valioso tiempo dedicado a esta importante labor dentro de nuestra institución

Y a quienes los recibieron, también un reconocimiento, por su tiempo, su paciencia, trato amable y cordial; y una felicitación por haberse preparado con tiempo y con esmero.

El capítulo ocho de la norma ISO 9001-2008 (Medición, análisis y mejora) en su apartado 8.2.2 (auditorías internas) dice:

La organización debe conducir auditorías internas en intervalos planeados para determinar si el sistema de administración de la calidad:

- a) está conforme a lo planeado [...], y
- b) que es efectivamente implantado y mantenido.

“Las auditorías internas y externas nos han hecho estar en constante capacitación e innovación, son un verdadero acicate para lograr la mejora constante”. (Lic. Jesús Demetrio Cadena Montoya, Juez del Juzgado de Preparación Penal del Segundo Distrito Judicial de Nuevo León. “Cómo nos cambió el sistema de calidad”, *Tiempo de Calidad*. Feb. 2010.

“Este sistema nos permite estar al tanto de nuestras áreas de oportunidad a través de las auditorías internas y externas, las cuales deben verse positivamente, ya que nos brindan datos objetivos...” (Lic. Paulo Gabriel Garza González, Juez del Juzgado Segundo Civil del Poder Judicial de Nuevo León. “El sistema de calidad y los valores”, *Tiempo de calidad*. Abril, 2010.

Para lograr la certificación, una de las primeras tareas que hay que realizar es la capacitación al personal acerca de los conceptos que tienen que ver con el sistema de calidad.

Para cumplir con este requisito la Coordinación de Calidad ha impartido ya en los tribunales de Guadalupe y Cadereyta los siguientes cursos básicos relativos al sistema:

- Sensibilización en calidad
- Estudio y análisis de la Norma ISO 9001-2008
- Documentación del SAC, y
- Manejo del SIA

Este propósito se ha cumplido gracias a la buena disposición de todo el personal que ha acudido puntualmente a cada uno de los cursos.

No dudamos que conceptos claves como "trabajo en equipo", "valor agregado", y "mejora continua" estarán presentes en la filosofía de trabajo de estos tribunales, que de por sí dan ya lo mejor de su esfuerzo y sus conocimientos, con el único fin de brindar un "servicio de calidad".

Tribunales de Guadalupe y Cadereyta se preparan para su certificación



De la ortografía, de la redacción y del estilo

Asimismo, así mismo, a sí mismo

Estas frases suelen generar dudas en algunos escritores: ¿se escriben juntas o separadas? En nuestra institución, por la gran cantidad de textos que produce y por la naturaleza de éstos (jurídico-argumentativos), son términos de uso muy frecuente (principalmente los dos primeros). El significado de cada uno de ellos es el siguiente:

1. Asimismo: "también". Ej.: El presidente de la nación habló del frustrado proceso de paz. **Asimismo** (también) recalzó que su gobierno se mantendrá firme ante las amenazas recibidas.
2. Así mismo: "del mismo modo". Ej.: Los jóvenes deben hacer deporte. **Así mismo** (del mismo modo), los mayores (deben hacer deporte), pero con moderación.
3. A sí mismo: tiene un sentido diferente a

los anteriores, y significa: "a él mismo". Ej.: El que no se quiere **a sí mismo** no puede querer a nadie.

Los dos primeros, que son los que más nos interesa resaltar, son muy usados en el discurso argumentativo como marcadores textuales con sentido continuativo. En este caso tanto "asimismo" como "así mismo" contribuyen a la construcción de la argumentación al situar en el "mismo nivel de importancia" dos informaciones relacionadas. Indica que dos hechos se dan juntos, que la segunda parte del discurso es una adición al argumento anterior; y que las dos tienen igual fuerza y peso para la conclusión final.

joaquin.hernandez@pjenl.gob.mx

BOLETÍN
MENSUAL DEL
SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN
DE CALIDAD

NÚMERO

09

Junio 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

