



Tiempo de Calidad

ISO



9001 2008

EN ESTE NÚMERO:

Implementan 5 S's en juzgado P.1

Desarrollo económico y la reforma judicial P.2

Definiendo la calidad P.3

Calidad en el archivo judicial P.4

Próximos cursos P.4

El concepto de las 5 S's se refiere a la creación y mantenimiento de áreas de trabajo más limpias, más organizadas y más seguras. El objetivo central y más importante es el de lograr el funcionamiento más eficiente y uniforme de las personas en los centros de trabajo.

Las 5 S's por sí solas llevan a la institución a un mejor ambiente de trabajo, a que cada trabajador esté pendiente de las desviaciones de desempeño y calidad. Pareciera que se descubre una panacea y así es. Es un método muy simple que se fundamenta en el sentido común de las personas, además conduce a la auto motivación. Se comienza por descartar lo que no necesitamos y luego se colocan todos los artículos necesarios en una forma ordenada. Posteriormente debemos conservar limpio el ambiente de trabajo, de manera que puedan identificarse con facilidad las anomalías, evitando así inconformidades en la calidad del servicio.

Como la metodología hace frente a la resistencia al cambio, es necesario platicar con todo el personal y hacerles ver que es en beneficio de ellos mismos y que el sistema se mantendrá gracias a ellos.



Las Cinco S's son cinco palabras que conforman los pasos a desarrollar para lograr un lugar óptimo de trabajo.

Implementan 5 S's en el Juzgado 5to. Concurrente

Seiri:	Organización
Seiton:	Ordenamiento
Seiso:	Limpieza
Seiketsu:	Estandarización
Shitsuke:	Disciplina

BENEFICIOS:

- * La filosofía de 5 S's nos lleva al trabajo en equipo y organizado.
- * Crea un ambiente de trabajo agradable.
- * Ayuda a los empleados a adquirir autodisciplina.
- * Ayuda a identificar problemas potenciales.
- * Mejora la eficiencia de nuestros servicios.
- * Se cumple mejor con los términos comprometidos.
- * El personal se hace responsable de la calidad del servicio que presta y exige calidad a los demás.

Muchas felicidades al Juzgado por su dedicación y esfuerzo al implementar esta metodología en su tribunal, para muestra basta un botón.

Por el Ing. Carlos González Yarrito



Sistema de Administración de Calidad



1. ANTECEDENTES. América Latina está recuperándose de un periodo de cambios y ajustes de envergadura. Se ha vuelto a analizar en profundidad el papel del Estado. Cualquier modelo futuro de desarrollo se basará en una mayor dependencia de los mercados y de los sectores privados, y el papel del Estado será el de actuar como facilitador y regulador.

América Latina se esfuerza por lograr mejores instituciones que se caractericen por una mayor eficiencia y autonomía y mejora en el suministro de servicio. A su vez, ello requiere un esfuerzo importante de reforma del estado concentrado en áreas tales como gestión del sector público, transparencia y responsabilidad, elaboración de un marco legal para el desarrollo, y velar por el cumplimiento del imperio de la ley.

2. ORDENAMIENTO. El ordenamiento jurídico de un país establece los

principios básicos para que la economía funcione bien. Ello requiere un poder judicial que preste servicios de primera calidad de una forma puntual, equitativa, efectiva y transparente. La cantidad y la complejidad de las querellas relacionadas con las empresas aumenta en la medida que lo hace la actividad del mercado. Por ende, cuando es necesaria, la reforma judicial beneficia a todo el mundo.

3. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES.

Las reformas judiciales señalan que la capacitación, el manejo gerencial de los casos, la automatización, la racionalización organizativa y las soluciones jurídicas innovadoras u optativas, medidas de incentivos para el personal y la definición de la carrera judicial son vehículos básicos para el cambio. La reforma judicial es también un proceso a largo plazo y requiere la participación del sector judicial íntegro.

Aún más , el papel del juez, o del personal administrativo judicial es crítico para el éxito de la reforma, y las medidas de incentivos, tales como mejores salarios y la clara definición en la carrera judicial u otras actividades que fortalezcan la independencia, son fundamentales para los países que desean mejorar el sistema judicial.

4. INDICADORES. Las reformas judiciales exitosas han hecho que

La administración de la justicia es esencialmente un servicio. Este servicio es prestado por el Estado a la comunidad mediante la solución de controversias, para mantener la paz social y facilitar el desarrollo económico.

el poder judicial sea más independiente, que los procedimientos jurídicos y las leyes sean actualizados y simplificados; que la administración de los tribunales haya mejorado; que brinden mecanismos alternativos para la solución de diferendos; que haya mejorado la educación y la capacitación jurídica; ampliado el acceso a la justicia; mejorado la infraestructura física y la calidad de la profesión jurídica.

El éxito de esas reformas generalmente se mide siguiendo indicadores de calidad tales como la reducción en los atrasos y las demoras, el aumento de la efectividad en el acceso a los tribunales, y una mayor confianza del usuario.



** Publicado en Soberanes, José Luis et al. (eds). La reforma del estado. Estudios comparados, México. Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Presidencia de la República-UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1996.*

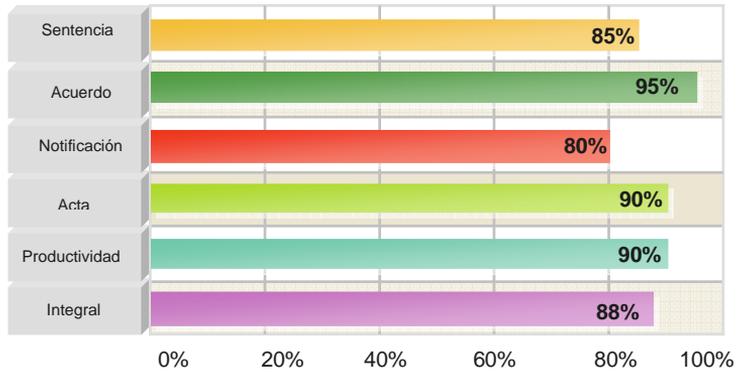
DEFINIENDO LA CALIDAD

Cuando hablamos de un producto de "calidad" solemos pensar inmediatamente en un producto de elevado costo. Pensamos, por ejemplo, que un auto de lujo es de mejor calidad que uno austero de mucho menor valor. Sin embargo, para los economistas y fabricantes de productos el concepto "calidad" no funciona así.

La definición correcta del término es la siguiente: "grado en el que se cumplen los requerimientos o cualidades propias de un producto o servicio". Bajo esta definición el auto de lujo tiene calidad cuando todas sus especificaciones técnicas de funcionalidad y confort se cumplen al cien por ciento.

De la misma forma sucede con el austero. Su calidad se mide en el grado en el que funcionan adecuadamente todas sus especificaciones técnicas y de funcionalidad. Con esto en mente ¿cuál de los dos autos tiene más calidad si ambos funcionan adecuadamente?: los dos. Porque cada uno de ellos tienen un desempeño óptimo en sus respectivos requerimientos.

Y en el servicio, ¿cómo mido la calidad? Por ejemplo: si das servicio en una ventanilla ¿la calidad será dar un servicio personalizado y detallado a cada persona sin importar el tiempo y recursos dedicados a cada una de ellas? Puede ser que sí, pero ¿y si tienes a 50 personas más en la fila? Puede ser que quien está siendo atendido en ese momento, sobre todo si es de los primeros del día, crea que le estamos dando un servicio de calidad, pero imagínate qué pensará el que está a la mitad o, peor aún, al final de la fila, cuando



advierte el tiempo que le dedicas a los primeros.

¿Qué hacer entonces? Es muy sencillo. Hay que ponerle "requerimientos" a ese servicio para que lo puedas brindar a todos por igual.

Cumplir en 100% con el programa de visitas ordinarias a juzgados.

Y éstos (los requerimientos) se elaboran dependiendo de varios factores, entre otros, cuánta demanda tiene ese servicio, la capacidad de quien lo brinda, los recursos técnicos y materiales con que cuenta, la funcionalidad del lugar, y el ambiente de trabajo.

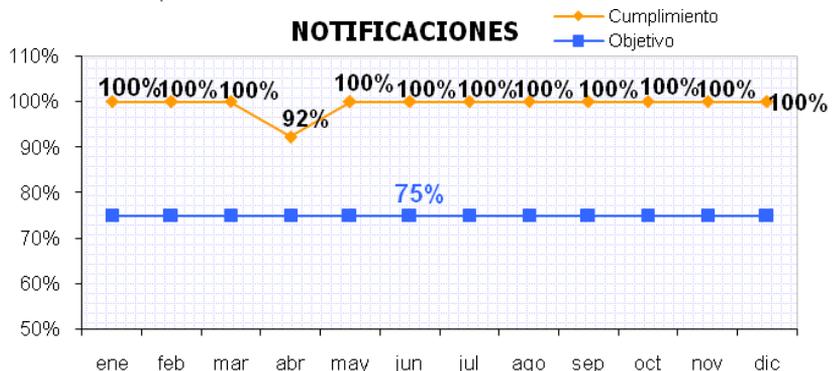
Las áreas de nuestra institución (Poder Judicial de Nuevo León) que están dentro del SAC tienen requerimientos en los servicios

que brindan, algunos de naturaleza jurídica y otros establecidos por el sistema de calidad.

Éstos pueden variar de un área a otra, y son establecidos de acuerdo a los factores antes mencionados, y son susceptibles de cambios con el fin de mejorarlos.

¿Ya sabes cuáles son los requerimientos del servicio del área en que laboras? Si no lo sabes puedes consultar en el SIA, donde mensualmente se muestran los indicadores de calidad con los objetivos y metas que debe alcanzar tu área. Si los cumples, puedes afirmar con seguridad que realizas un trabajo de CALIDAD, y felicidades por ello.

NOTIFICACIONES



En esta ocasión hicimos un reportaje sobre un área que ha sido un ejemplo de modernización en nuestra institución, nos referimos al Archivo Judicial. En un esfuerzo enorme por parte del Consejo de la Judicatura a través de la Dirección de Administración, se ha logrado mejorar las instalaciones que resguardan los expedientes y tocas de los juzgados y salas, del Poder Judicial; sistematizar electrónicamente la ubicación de los mismos, y, como resultado, mejorar el servicio que se le brinda a las salas, juzgados y a la ciudadanía.

Al detectar las necesidades de la administración de justicia moderna, se tiene que considerar el resguardo de la información, y a raíz de esta detección se crea un archivo moderno que implementando las bondades de un sistema de calidad y a través de indicadores nos demuestra que nuestra institución tiene un compromiso con la

ciudadanía en el cual se asegura la integridad de su información.

Un compromiso con la cultura de la calidad y la mejora continua son la base de la filosofía de trabajo en esta área. La fecha en que iniciaron con el proyecto fue septiembre del 2008 y a la fecha se han capturado en el sistema 2'000,000 de documentos, entre expedientes, tocas,



Situación del archivo antes de la modernización



documentos base de acción, amparos, exhortos y otros. Dicha captura abarco documentos desde 1834 hasta el 2009.

	Septiembre 2008	Actualmente
Tiempo de Recepción:	No existía	3-5 días (en sistema)
Tiempo de Entrega:	Sin medición	3 días (meta 24 horas)
Medio utilizado:	Oficio	Sistema Electrónico

Próximos cursos del área de Calidad

Ortografía.12 horas. 10, 12, 17, 19, 22 y 24 de marzo. 14:00 a 16:00 horas. 15 personas.

Microsoft Word Intermedio.12 horas.10, 12, 17, 19, 22 y 24 de marzo. 08:30 a 10:30 horas. 20 personas.

Manejo del Sistema Integral Administrativo (SIA-Jurídico). Para personal de áreas jurídicas certificadas y de áreas próximas a certificarse. 2 horas. 18 de marzo. 08:30 a 10:30 horas.

Trucos y tips sobre Microsoft Excel (curso rápido). Para personal con conocimientos básicos de Microsoft Excel 2003. 2 horas. 22 de marzo. 14:00 a 16:00 horas.

Sistema de orden y limpieza: 5 S's. Para personal con deseos de conocer y aplicar esta metodología para administrar eficientemente espacios físicos. 2 horas. 25 de marzo. 08:30 a 10:30 horas. 15 personas.

NÚMERO

06

MARZO 2010

BOLETÍN
MENSUAL DEL
SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN
DE CALIDAD

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

