



# Tiempo de Calidad

NÚM. 14

MAR - ABRIL 2011



## Juzgado 2° Mixto de Cadereyta en el sistema de calidad



Lic. Rubén Martínez Tamez  
Juez del Juzgado 2° Mixto de Cadereyta

El juzgado 2° Mixto de Cadereyta fue elegido por los auditores externos para llevar la representación del tribunal de Cadereyta en la pasada auditoría, la que no sólo superó con éxito, sino que además recibió una mención especial por su compromiso y calidad en el servicio.

calidad establecida, como lo es el cumplimiento del servicio público por medio de una mejora continua, realizando la importancia del trabajo en equipo, y la búsqueda permanente de generar un valor agregado para satisfacer, superar y anticipar las necesidades de todos aquellos que acuden a nosotros con el fin de que se les brinde un servicio, ello de la mano de los objetivos de calidad.

A través de la implementación del sistema de calidad, con la documentación y uniformidad de los procesos, se

### CONTENIDO:

Juzgado 2° Mixto de Cadereyta en el sistema de calidad 1-2

Se lleva a cabo auditoría interna No. 14 3

Efectividad Vs Eficiencia 3

El sistema de calidad implementado en el Poder Judicial es un hecho. Y hoy es percibido como parte de nuestra actividad diaria en cada una de las áreas a las que pertenecemos. Es innegable que con este sistema tenemos la oportunidad de hacer nuestras la visión, misión y valores propuestos por el Tribunal Superior de Justicia. Tenemos, también, la oportunidad de poner en práctica la política de



*“Es innegable que con este sistema tenemos la oportunidad de hacer nuestras la visión, misión y valores propuestos por el Tribunal Superior de Justicia”.*



Lic. Gerardo Carlos García Ríos

da un importante paso en cuanto al servicio público que brindamos, pues da certeza a los destinatarios del mismo, y de igual forma nos ayudan para hacer más eficiente nuestra labor y el tiempo empleado para ello.

Lo que no se puede medir, no se puede mejorar. Bajo esa premisa resulta de gran trascendencia remarcar que, con el sistema de calidad, ahora existe la posibilidad de medir de manera concreta el trabajo realizado en varios rubros que con anterioridad se tenía apenas una idea aproximada de su eficiencia y no una debida documentación como en la actualidad. Y, de igual manera, el resultado de las auditorías, tanto internas como externas, nos brindan datos valiosos para mejorar continuamente la calidad y desempeño de nuestra función.

Al principio de la implementación del sistema de calidad, se pudo apreciar una marcada renuencia al cambio; sin embargo, ello no fue obstáculo para que gradualmente esa idea cambiara, y el día de hoy estando en marcha, se aprecie una actitud diferente orientada al positivismo que se refleja, incluso, en una conducta propositiva, buscando ampliar la aplicación del sistema de calidad para que, como herramienta, nos permita llevar nuestra función pública a niveles superiores.

Cuántas veces no nos tocó escuchar a algún compañero de trabajo mencionar lo difícil y problemático que sería el que implementaran en nuestra área el siste-



ma de calidad. Sin embargo, cuántas veces también hemos escuchado a esas mismas personas, una vez que se ha puesto en marcha el sistema, y que han conocido la forma de trabajar, tienen una opinión diametralmente opuesta; expresando, incluso, que ya no podrían trabajar más como lo hacían antes, destacando la facilidad, control y limpieza en el desempeño de todas las actividades.

Para concluir me gustaría decir que, con la implementación del sistema de calidad, lo que se busca finalmente es que a través de nuestras actitudes y actividades diarias, fomentemos la superación tanto personal como colectiva en nuestra área de trabajo, buscando brindar un servicio público óptimo, utilizando al máximo los elementos que tenemos a nuestro alcance con el firme compromiso del cumplimiento de nuestra importantísima función que es la de impartir justicia a la sociedad.

Lic. Rubén Martínez Tamez  
Juez del Juzgado 2° Mixto de Cadereyta



Lic. Paola Paz Brenner



Lic. Homero Gutiérrez García

Del 15 al 25 de febrero

# Se lleva a cabo la auditoría interna No. 14

Las auditorías internas son actividades que se realizan con cierta frecuencia a las áreas dentro del sistema de calidad. El objetivo: determinar que se cumpla con los procedimientos y objetivos previamente establecidos.

Las auditorías se realizan básicamente en tres etapas: planeación, ejecución, y seguimiento.

En la primera etapa se designa la fecha, las áreas que se van a auditar, y a los auditores internos. Esta etapa contempla también los cursos de reforzamiento para los que ya son auditores, y curso-taller para los nuevos auditores. En esta primera etapa los analistas de calidad se coordinan con los enlaces de las áreas para revisar indicadores, resultados de encuestas, y verificar que la documentación está actualizada, entre otras actividades.

La segunda etapa, la de la ejecución, es la realización de la auditoría. Programa para llevarse a cabo en el lapso de una semana, los auditores se ponen de acuerdo con las áreas para definir el día de la auditoría. Para realizar esta actividad los auditores reciben una guía de apoyo; pero es la experiencia del auditor y qué tan inquisitivo sea éste lo que determina la forma en la que se lleva a cabo la auditoría.



*Las auditorías internas son evaluaciones metódicas que se realizan para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.*



La última etapa es la de seguimiento. En esta etapa, las áreas, de la mano con personal de la Coordinación de Calidad, atienden los posibles hallazgos y contingencias que pudieran encontrarse en el área auditada. Los hallazgos de una auditoría se clasifican en observación, conformidad, y no conformidad. Las cuales, a su vez, pueden generar acciones correctivas u otras medidas, pero en el fondo todos los hallazgos se traducen en oportunidades de mejora.

# Efectividad Vs Eficiencia

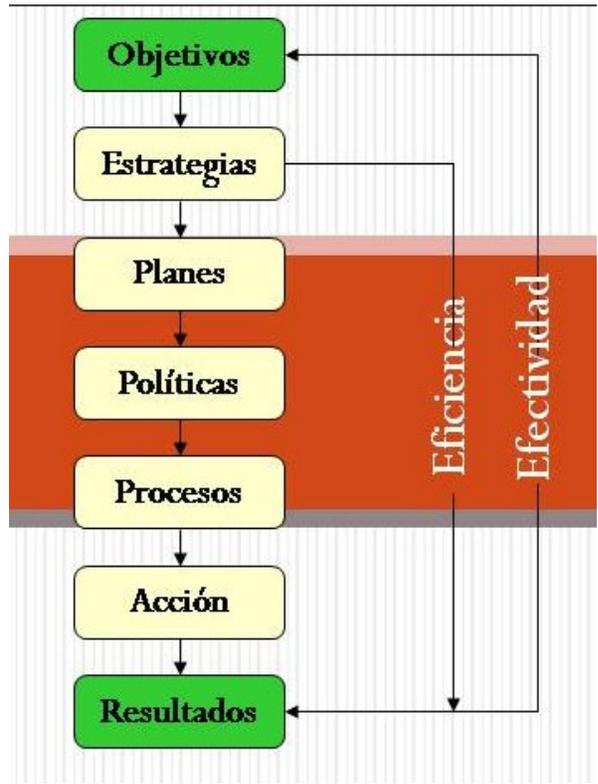
En una primera lectura podría parecernos que estas dos palabras son sinónimas. Pero no es así, ya que el diccionario define la efectividad como: "capacidad para producir el efecto deseado"; en tanto que define eficiencia como: "capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles".

Es decir, la "efectividad" se ocupa de los resultados; mientras que la "eficiencia" no sólo se ocupa de los resultados, sino también de emplear "los mejores medios posibles" para lograr los objetivos tanto per-

sonales como de una institución.

Por ejemplo, a dos empleados se les asigna la misma actividad, ambos cumplen la tarea, sólo que uno lo hace dentro del horario establecido, mientras que el otro dispone de cuatro o cinco horas más, con lo cual dispone de mayores recursos. El primero es eficiente, el segundo es sólo eficaz.

Nuestra meta tanto personal como institucional es ser eficientes y eficaces para dar un servicio de calidad.



NÚMERO  
**14**  
MAR-ABR 2011

BOLETÍN  
BIMESTRAL DEL  
SISTEMA DE  
ADMINISTRACIÓN  
DE CALIDAD

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

## Gráfica de relación entre la efectividad y la eficiencia

No es eficiente ni eficaz	Es eficiente, pero no es eficaz	Es eficaz, pero no es eficiente	Es eficiente y eficaz a la vez
No alcanza las metas y para colmo hace mal uso de los recursos de su Organización.	Administra muy bien los recursos pero no alcanza las metas establecidas por su organización.	Alcanza las metas pero hace uso indiscriminado de los recursos de su organización.	Alcanza las metas de su organización y a la vez economiza recursos o los hace rendir mucho más.

R  
E  
N  
D  
I  
M  
I  
E  
N  
T  
O