



Tiempo de Calidad



MENSAJE

La implementación de la Calidad dentro del Poder Judicial de Nuevo León no se detiene. Alcanza ahora a los juzgados Mixto y Penal del Noveno Distrito Judicial con sede en Villaldama. Y es precisamente el juez del Juzgado Penal, Lic. Alejandro Carlin Balboa, quien ahora colabora con nosotros, y con su artículo "Experiencia de trabajo con un sistema de calidad" nos hace partícipes de sus impresiones, demás está decir que agradecemos su participación. Y como siempre, artículos de gran valor que te ayudarán en tu labor diaria.



Lic. Alejandro Carlin Balboa

Hoy, la calidad es un tema ineludible para realizar cualquier actividad pública o privada, si el objetivo es desempeñar la función encomendada cumpliendo con las exigencias de la sociedad actual.

La calidad involucra a todo el personal, no sólo conociendo una política de calidad y aplicando un manual, es necesario comprender su trascendencia y emprender acciones eficaces para lograr un servicio público satisfactorio.

La calidad se traduce, entre otras cosas, en realizar nuestra tarea con nuevos hábitos: calidez, trato digno, cuidado del aspecto personal, el uso de herramientas modernas, tanto físicas como intelectuales, buscar siempre la mejora continua, entender al destinatario de nuestros servicios y anticiparnos a sus requerimientos.

Como servidor público del PJENL he podido constatar los beneficios y bondades de involucrarse en un sistema de calidad, algunos cambios acontecen casi de manera innata cuando se insiste en un sistema, hay un radical cambio de actitud, cambian nuestras estructuras mentales y nuestros pensamientos, lo que permite que se mantenga la eficacia profesional y personal.

En este número:

La Calidad en Villaldama **P.1**

Cómo delego **P.2**

Nuestra Política de Calidad **P.3**

El Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) **P.4**

Próximos cursos **P.4**

Por otro lado, no cabe duda, que nuestra actividad jurisdiccional se ha visto nutrida con los controles documentados de los procesos certificados. Estos han contribuido de manera eficaz a mejorar nuestro trabajo y nos brinda la oportunidad, de aportar ideas, adaptarlo a las nuevas exigencias, mejorarlo continuamente para tomarlo eficiente y viable en su ejecución.

Por todo lo anterior, resulta inexcusable recomendar la implementación y uso del sistema de administración de calidad. Ya que efficientiza nuestra labor y porque nos involucra en un crecimiento integral, nos permite desarrollar habilidades y el manejo de herramientas que enriquecen nuestro sentido de identidad como organización, y nos ofrece la posibilidad de autorregular nuestras actividades y dirigir nuestros deseos de crecimiento para así servir con eficacia, honradez y profesionalismo a nuestro principal destinatario: la sociedad.



Sistema de Administración de Calidad

Cómo delego

Existen, básicamente, dos formas de delegar: delegación por “**recadero**” y delegación por “**encargo**”. La delegación por recaderos es: vaya a traer esto, busque a fulanito y dígame esto, modifique esto por aquello, avíseme cuando esté hecho, etc. Existen personas que tienen gente a su cargo y se les dificulta hacer una delegación correcta del trabajo y ellos se hacen responsables de todos los resultados.



Cuando se **delega por recaderos** se tiene que hacer una supervisión paso por paso y esto es muy abrumador, desgastante y limitado, porque a medida que aumenta el personal o los asuntos se va perdiendo control y nos enfocamos más en un solo asunto o en la persona en la que menos confiamos.

La **delegación bajo encargo** se centra en los “**resultados**” y no en los métodos. Permite a la persona elegir sus métodos y las hace responsables de los resultados. Al principio lleva más tiempo, pero se trata de tiempo bien invertido.

La **delegación en encargados** se basa en la comprensión clara y el compromiso mutuo, (jefe-subordinado), cumpliendo con las expectativas en 5 áreas:



1. Resultados deseados. Crear una comprensión mutua y clara de lo que se desea lograr, concentrándose en los resultados, no en los métodos.

2. Directrices. Deben quedar claros los parámetros dentro de los cuales debe de operar el subordinado. No se pretende que tenga libertad absoluta y pueda violar leyes reglas o valores establecidos mientras alcance los resultados.

3. Recursos. Identificar claramente los recursos humanos, económicos y técnicos con los que la persona puede contar para el logro de los resultados.

4. Rendición de cuentas. Establecer cómo se llevará a cabo la evaluación de los resultados y los momentos específicos en que esa evaluación se llevará a cabo.

5. Consecuencias. Especificar lo que sucederá, lo bueno y lo malo, como resultado de la evaluación.

Trataré de dar un ejemplo para ser más explícito. Supongamos que le vamos a dar a nuestro subordinado el trabajo de desarrollar un proyecto de sentencia que estimamos puede tardar 15 días. Lo primero es dejarle claro el **resultado deseado: una sentencia apegada a derecho**. Y qué es eso: que esté bien fundamentada, motivada etc., que se tenga una comprensión mutua.

Posteriormente se le muestra una sentencia bien hecha y se le explica lo que debe de hacer y lo que no debe de hacer para que no fracase en la encomienda.

Una vez aclarado lo que se espera de él, también se le aclara: “este es tu trabajo, no el mío (**encargo “significa una tarea con confianza”**) por lo tanto tú eres tu jefe y yo seré tu ayudante, pero mi tiempo para ayudarte está limitado, tú me mostrarás tu avance cada tercer día, ni antes ni después, y yo juzgaré que sea una **sentencia apegada a derecho**”. Puede ser que caigas en la tentación de preguntarle a tu subordinado cómo va el proyecto: **error**, él puede decir bien, y así no se acordó la supervisión.

En la primer revisión puedes también caer en el error de ver que está perdido, que no lleva avance y volver a la “delegación por recadero” has esto, cambia aquello; pero esto sólo hará que nosotros hagamos el proyecto y el subordinado no crece porque no quiere auto administrarse y auto supervisarse y siempre tendrás colaboradores enanos, lo cual hace que tu labor sea más pesada.

Una vez que logramos inculcarle que es su proyecto y que confiamos en él, buscará hacerlo mejor y lo defenderá como algo suyo, porque la confianza es la forma más elevada de la motivación humana. Saca a la luz lo mejor de la gente, pero requiere tiempo y paciencia.

Estoy convencido de que si la delegación en encargados se realiza correctamente, ambas partes se benefician.



Nuestra Política de Calidad

Desde hace 7 años el Poder Judicial del Estado de Nuevo León estableció por primera vez la Política de Calidad, con el fin de orientar y operar una institución exitosa, y que hoy nos ha llevado a ser una institución modelo.

La política de calidad es la “carta de presentación de la institución” donde se exponen los puntos que se quieren dar a conocer: ¿A qué nos dedicamos?

¿Qué queremos lograr? ¿Bajo qué método de trabajo?, ¿Cómo lo queremos lograr?

Estas cuatro preguntas son la estructura que debe de llevar nuestra carta de presentación ante el cliente.

La política de calidad es el documento más importante dentro del Sistema de Administración de la Calidad, ya que describe el compromiso de la institución con la calidad y la mejora continua.

La Política de Calidad se ha establecido para proporcionar un punto de referencia para dirigir al Poder Judicial del Estado de Nuevo León.

Es por ello que se le da tanta importancia y difusión, ya que determina los resultados deseados y ayuda a la institución a aplicar sus recursos de manera óptima para alcanzar nuestros “objetivos”, los cuales, deben de ser coherentes con la política de calidad.

Por otro lado, la política de calidad es también un documento auditable ya sea por auditores internos de la organización o por externos e, incluso, por el cliente. Por este motivo este documento debe ser aprendido y comprendido en todos los niveles de la institución.

Por eso te invitamos a que leas detenidamente el boletín para que te involucres y te preguntes ¿Cómo aplico la Política de Calidad en mi trabajo diario? Y de esta manera seguir afrontando con éxito nuestros desafíos y nuestras próximas auditorías internas y externas.



El Ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar

Colaboración: Ing. Juan Paulo Cruz

William Edwards Deming ideó una estrategia llamada Círculo de Deming o el ciclo PHVA. (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) basada en un concepto creado por Walter A. Shewhart.

Aplicando el PHVA en la implementación de un Sistema de Administración de la Calidad en el Tribunal podemos obtener:

En la Planeación, la definición de la red de procesos, la política de calidad y los Objetivos y el aseguramiento de los procesos.

En el Hacer, se implementa lo definido en la planeación, es decir, toda la Organización se alinea de acuerdo a las definiciones, se conforman equipos de trabajo para que documenten los procesos con el enfoque de PHVA y con una metodología definida.

En el Verificar, se aplica el subproceso de Revisiones de Gerencia y Auditorías internas de Calidad.

En el Actuar, se aplica el subproceso de acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento como consecuencia de unos informes de auditorías, adicionalmente se aplica la metodología para análisis y solución de problemas a aquellos subprocesos que necesitan un mejoramiento continuo para luego incorporarlos y convertirlos nuevamente como parte del día a día.

1) PLANEAR (Plan)

Es establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del usuario y las políticas de la organización.

1. Identificar servicios.
2. Identificar usuarios.
3. Identificar requerimientos de los usuarios.
4. Trasladar los requerimientos de los usuarios a especificaciones.
5. Identificar los pasos claves del proceso.
6. Identificar y seleccionar los parámetros de medición.
7. Determinar la capacidad del proceso.

No es posible realizar con calidad una actividad, proceso, producto o servicio, si se viola alguno de los pasos del ciclo.

2) HACER (Do)

1. Implementación de los procesos.
2. Identificar oportunidades de mejora.
3. Desarrollo del plan piloto.
4. Implementar las mejoras.



4) ACTUAR (Act)

1. Tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.
2. Institucionalizar la mejora y/o volver al paso de Hacer.

3) VERIFICAR (Check)

1. Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados.
2. Evaluar la efectividad.

BOLETÍN
MENSUAL DEL
SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN
DE CALIDAD

NÚMERO

03

Noviembre
2009



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@pjnl.gob.mx
www.pjnl.gob.mx

Próximos cursos del área de Calidad

Ortografía. 12 horas. 04, 09, 11, 18, 23 y 25 de noviembre. 14:00 a 16:00 horas. 15 personas.

Estudio y análisis de la Norma ISO 9001:2008. Para personal de nuevo ingreso a áreas certificadas y próximas a certificarse. 3 horas. 06 de noviembre. 08:30 a 11:30 horas.

Microsoft Excel Avanzado. Para personal con conocimientos medios de Microsoft Excel. 12 horas. 06, 11, 13, 18, 20 y 25 de noviembre. 08:30 a 10:30 horas.



Trucos y tips sobre Microsoft Outlook (curso rápido). Para personal con conocimientos básicos de Microsoft Outlook. 2 horas. 09 de noviembre. 14:00 a 16:00 horas.

Técnicas efectivas de presentación ante un público. Para jueces, secretarios, coordinadores y jefes del Poder Judicial. 8 horas. 17, 18, 24 y 25 de noviembre. 14:00 a 16:00 horas. 20 personas.