



Tiempo de Calidad

ISO



9001 2008

MENSAJE

Este año, el Juzgado de Preparación Penal de San Pedro fue añadido al SAC, y certificado satisfactoriamente el pasado mes de julio. En este número nos complace presentar el testimonio de la licenciada Rosalinda Zapata Leal, jueza del juzgado, donde nos describe su experiencia y la de su personal en esta nueva etapa, cómo les ha afectado, qué cambios han tenido y cuál es su nueva visión, todo a continuación junto con otros artículos e información importante para nuestra institución.



Lic. Rosalinda Zapata Leal

Testimonio

1. Licenciada ¿qué le pareció la experiencia de certificación de su juzgado?

Más que una experiencia, es una herramienta básica en la función que uno desarrolla, que a su vez nos destierra del temor de enfrentar nuevos horizontes, para adquirir nuevos ideales que podemos aplicar en lo que cada individuo realiza y así buscar que nuestro desempeño se acerque lo más posible al perfeccionamiento.

2. ¿Cuáles son las ventajas de contar con un sistema de calidad documentado e implementado?

Pues nos compromete aún más a revalorar nuestro desempeño, saber las necesidades de los usuarios para hacerles sentir confianza en la legalidad y honradez que es lo que esperan y desean de nuestro trabajo, pero, además, nos ayuda a tener una mejor organización en nuestras actividades.

3. ¿Qué papel juega el titular del área dentro del proceso de certificación del juzgado?

Primeramente, hacerle sentir confianza al

en este número:

Testimonio	P.1
Beneficios del SAC	P.2
Sabías que...	P.2
La familia de Normas ISO 9000	P.3
Liderazgo de Calidad	P.3
Estrés y calidad de vida	P.4
Próximos cursos	P.4

personal; ya que el trabajo de un superior no es decirle al personal qué hacer o castigarla, sino orientarla y así hacer que la gente haga mejor su trabajo. Pienso que un buen ambiente de trabajo donde se respira respeto y armonía hace que las personas sean más productivas. Es muy importante que el titular tenga contacto directo con todo el personal y así saber las necesidades de cada uno y de esta manera impulsarlos a desarrollar mejor sus actividades.

4. Algunas palabras que quisiera decir para las áreas donde aún no se implementa el Sistema de Administración de Calidad.

“Compañeros debemos desterrar los temores a los nuevos horizontes y así trabajar eficientemente, pues, al hacerlo con calidad nos permite tener una mejor organización en nuestras funciones; día a día estamos en constante evolución, y los usuarios esperan ser bien recibidos, comprendidos, y, sobre todo, sentir confianza y seguridad, en el marco de la legalidad; y así, conjuntamente, forjar la calidad y buena imagen de la Institución a la cual pertenecemos”.



Sistema de Administración de Calidad

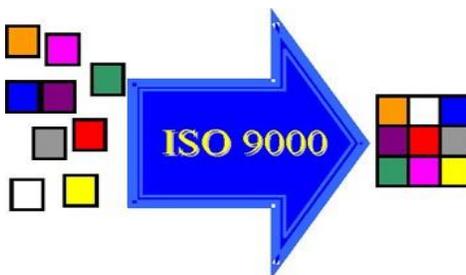
Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad

Por Joaquín Hernández

¿Qué fines busca una institución cuando implementa un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)? Los propósitos que mueven a una organización a involucrarse en un proceso destinado a implementar la Norma ISO 9001:2008, comprende demostrar su preocupación con la calidad, implementar un proyecto dirigido hacia la Calidad Total, o cumplir con las exigencias de sus clientes.

Resulta de gran utilidad entonces, establecer cuáles son los mayores beneficios en una institución con un sistema de calidad adecuadamente implantado. Los beneficios pueden medirse desde dos puntos de vista: uno externo y otro interno.

Sin duda, los beneficios son de una enorme trascendencia, y al analizar la implementación de un SGC desde el punto de vista interno, surgen los externos que no sólo posibilitan la existencia de los primeros, sino que además permiten sustentarlos, favoreciendo el crecimiento y adecuado desarrollo de nuestra organización.



Por lo tanto, la adopción de un SGC constituye una decisión estratégica de la alta dirección de la institución, y cuyo diseño e implementación está definido por las diferentes necesidades, los propósitos particulares, los productos o servicios que proporciona, los procesos que emplea, y el tamaño y estructura de la organización.

Beneficios Internos

- ◊ **Aumento de la productividad**, por mejoras en los procesos internos que surgen cuando todos los empleados saben lo que tienen que hacer y sus objetivos están orientados a un mismo fin: un servicio de calidad al satisfacer a la comunidad con un estado de derecho.
- ◊ **Optimización de los recursos** como consecuencia directa de la definición de los procesos, las tareas bien distribuidas, reducción de los ciclos de trabajo, en fin: una administración de calidad.
- ◊ **Orientación hacia la mejora continua**, que permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados.
- ◊ **Mejoramiento de la motivación y el trabajo en equipo del personal**, ya que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo.

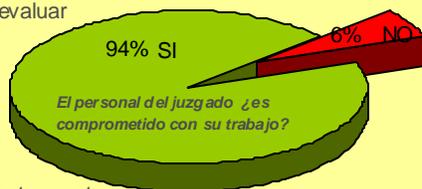
Beneficios Externos

- ◊ **Mejoramiento de la imagen de la institución**, proveniente de sumar al prestigio actual, la demostración de que la satisfacción del cliente es nuestra principal preocupación.
- ◊ **Reforzar la confianza del usuario**, de acuerdo a la capacidad que tiene la institución para proporcionar en forma eficiente los productos y servicios acordados.
- ◊ **Apertura de nuevos y mejores proyectos**, en virtud de alcanzar los objetivos marcados.
- ◊ **Mejora continua** en el desempeño de la institución, lo que se expresa en más y mejores servicios.
- ◊ **Aumento de la satisfacción del usuario**, mediante la simple referencia o comentarios positivos.

Sabías que...

En las encuestas de satisfacción al usuario aplicadas a los litigantes y comunidad en general, para evaluar el servicio prestado, este año, las nuevas áreas incorporadas al SAC sobrepasaron las metas establecidas (80%). La encuesta consta de 22 preguntas; a continuación te presentamos una de

ellas y la calificación global de los juzgados evaluados.



Aspecto evaluado	Meta	Calificación
Trato	80%	95%
Profesionalismo	80%	93%
Tiempo de atención	80%	91%
Términos de ley	80%	89%
Calidad en el proceso	80%	96%
Contenido de resoluciones	80%	90%
Condiciones del área	80%	83%

Áreas evaluadas:

- Juzgado Primero de Juicio Oral Penal de Monterrey
- Juzgado Segundo Penal de Monterrey
- Juzgado de Preparación Penal de San Pedro
- Juzgado de Preparación Penal de Guadalupe
- Juzgado Primero Penal de Guadalupe
- Juzgado 2 Penal de San Nicolás
- Juzgado Penal de Villaldama, y Juzgado Mixto de Villaldama

Qué debes saber sobre la familia de Normas ISO 9000

ISO es la Organización Internacional de Estandarización. Cuenta con miembros de 158 institutos de estandarización en países grandes y pequeños, industrializados y en desarrollo.

La familia ISO 9000 de la gestión de estándares de calidad y normas directrices se ha ganado una reputación mundial como base para el establecimiento efectivo y eficiente de sistemas de gestión de calidad.

El comité técnico ISO/TC 176, gestor y asegurador de la calidad es el responsable de desarrollar y mantener la familia de normas ISO 9000.

La norma ISO 9000 proporciona los fundamentos y el vocabulario utilizado en toda la serie de normas ISO 9000.

Establece el escenario para la comprensión de los elementos básicos de la administración de la calidad tal como se describe en las normas ISO.

ISO 9001 es utilizada cuando se busca establecer un sistema de administración de calidad que proporcione confianza en la organización, y que proporcione servicios que cumplan las necesidades de los clientes y sus expectativas.

Hay cinco secciones en la norma que especifican las actividades que deben tomarse en cuenta a la hora de implementar el sistema:

Aportación: Ing. Juan Paulo Cruz

Interrelación de la familia de normas ISO 9000



1. Requerimientos de documentación
2. Responsabilidad de la presidencia
3. Administración de recursos
4. Prestación del servicio
5. Medición, análisis y mejora

ISO 9001 es la norma de la familia ISO 9000 en la cual el SAC puede ser certificado por un organismo externo.

Las ISO 9004 y 19011 son guías para la mejora y auditorías respectivamente.

Es muy recomendable utilizar la norma ISO 9000 para familiarizarse con los conceptos básicos y el lenguaje utilizado antes de adoptar las normas ISO 9001 para lograr un primer nivel de rendimiento. Las prácticas descritas en la ISO 9004 pueden ser aplicadas para hacer que nuestro sistema de administración de calidad sea más eficaz en el logro de los objetivos.

El liderazgo exige un compromiso, ya que se requiere de mucha habilidad para saberlo llevar y mantenerlo. La importancia del liderazgo dentro de la Calidad se maximiza, por ello le presentamos algunos ejemplos de cómo se debe llevar el liderazgo en busca de la Calidad:

1. Un líder impulsa y anima, no empuja ni reprime pues esto acaba con la iniciativa, la individualidad, y no logra estimular la creatividad ni la innovación necesaria en la Calidad.

2. Un líder es posible que pida sacrificios a sus seguidores, pero siempre haciéndoles saber que se persigue un objetivo que beneficia a todos: La Calidad.

3. Los líderes entienden que "puntos débiles" son sólo "puntos fuertes no desarrollados".

4. Los líderes ponen ejemplos con sus propias actitudes, muestran a la gente un modelo a seguir. No existe separación alguna o distorsión entre lo que dicen y lo que hacen. La Calidad no se enseña, se predica con el ejemplo.

5. Al momento de establecer metas y objetivos enfocados a la Calidad, es deber de los líderes que la gente "participe" en el momento de definirlos, de manera que se comprometan a lograrlos.

Aportación: Ing. Nora Treviño

Liderazgo de Calidad

¿Alguna vez has escuchado de un líder sin seguidores? ¿Líder de quién? ¿A quién lidera, dirige, o guía? Así es, nadie se puede autoproclamar líder. Son quienes siguen, admiran o imitan a una persona los que tienen el poder de otorgar tal distinción.

Es cierto que dentro de nuestro proceso de Calidad necesitamos más y mejores líderes, y muchos quisiéramos serlo, pero para esto, lo primero que debemos hacer es olvidarnos de ello.

Sí, debemos trabajar con Calidad para sobresalir, sin pensar en algo que sólo los demás nos podrán otorgar. No es nuestra tarea informar de nuestras capacidades. Es trabajo del resto darse cuenta de lo que somos.



Líderes:

- Quien camina hacia la verdad es un líder a pesar de los obstáculos.
- Una persona con ideas es fuerte, pero una persona con ideales es invencible.
- Un líder, no está detrás impulsando, está al frente, y los demás lo siguen.

Estrés y calidad de vida

Colaboración: M.C.A. Carlos González Yarrito

En Estados Unidos se estima que los padecimientos y accidentes relacionados con el estrés son causa de las tres cuartas partes del tiempo total del trabajo perdido, y equivale a 80,000 millones de dólares anuales perdidos. Además, está considerado entre las 10 principales causas de mortalidad.

El estrés ha existido desde el origen del hombre. Es una reacción normal del cuerpo para afrontar los retos de la vida. Un poco de estrés es positivo, demasiado es perjudicial, y muy poco, también.

El estrés se convierte en un problema cuando surge sin haber retos ni situaciones excepcionales, cuando dura mucho tiempo después de que la situación estresante ha pasado, si aparece en situaciones que aún no han ocurrido o si no es suficiente para afrontar los retos de la vida.

La tensión por cualquier razón es causa de estrés, por lo que es importante expresar nuestras emociones y contar lo que nos pasa y pedir ayuda a personas de confianza; es una de las mejores maneras de aliviar la tensión.

El estrés es necesario para motivar a la gente a la acción ante situaciones que exigen el ejercicio pleno de facultades, y la capacidad de mantener los sentidos alerta. Sin embargo, si el estrés es excesivo puede convertirse en una fuerza negativa.



Para controlar el estrés es necesario implementar en nosotros mismos medidas para desahogar la presión, practicar algún deporte, hacer ejercicio, golpear un costal, gritar en el bosque, en fin, lo que usted sienta que le produce desahogo.

Según la escala de Holmes-Rahe, en escala de uno a cien, los factores que mayor estrés causan son los siguientes:

- Pérdida de cónyuge o hijos: 100
- Divorcio: 73
- Separación marital: 65
- Encarcelamiento: 63
- Enfermedad personal: 53
- Accidentes: 53
- Matrimonio: 50
- Despido de trabajo: 47
- Reconciliación matrimonial: 45
- Jubilación: 45
- Drogadicción y/o alcoholismo: 44
- Embarazo de la esposa: 40 (si no es la esposa: 400)
- Dificultades o problemas sexuales: 39
- Cambio de situación económica: 39

Para esto se llena un cuestionario y se obtiene qué tan estresados estamos, pero no vamos a ahondar en ello.

Un ejercicio sencillo y obvio que elimina el estrés, y que por obvio se nos olvida, es sonreír. Le invito a que tome con seriedad su trabajo y sonría, el buen humor lo hace más productivo y eficiente. Por el bien de usted, de su familia, de la calidad de su trabajo y de la institución, sonría; bájele al estrés y tenga una mejor calidad de vida.

Próximos cursos del área de Calidad

Manejo del Sistema Integral Administrativo (SIA-Jurídico)

Dirigido a personal de áreas certificadas o próximas a certificarse.
06 de octubre, de 08:30 a 10:30 horas.

Ortografía

05, 07, 14, 19, 21 y 26 de octubre de 14:00 a 16:00 horas.



Microsoft Excel Intermedio

Dirigido a personal con conocimientos básicos de Microsoft Excel.
07, 09, 14, 16, 21 y 23 de octubre, de 08:30 a 10:30 horas.

Sensibilización en calidad. Para personal de nuevo ingreso a áreas certificadas o personal de áreas próximas a certificarse.
16 de octubre, de 08:30 a 10:30 horas.

Conociendo la plataforma educativa SIC@VI.

Para personal con deseos de aprender a utilizar la plataforma educativa SIC@VI para en un futuro participar en la capacitación virtual. 19 y 20 de octubre, de 08:30 a 10:30 horas.

Calidad y excelencia en la atención ciudadana.
19, 20, 21 y 22 de octubre, de 14:00 a 16:00 horas.



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

NÚMERO

02

Octubre
2009

BOLETÍN
MENSUAL DEL
SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN
DE CALIDAD