Tiempo de Calidad

En este número:

Crece el Sistema de Calidad P.1
Mensaje de bienvenida P.1
Áreas certificadas P.2
Sabías que… P.2
Grupos de mejora continua P.3
Capacitación P.4

Mensaje de Bienvenida

La Coordinación de Calidad del Poder Judicial del Estado se complace en poner a su alcance el primer número de la publicación "Tiempo de Calidad", la cual será un medio para difundir la cultura de calidad y mantenerle informado sobre cambios y mejoras en materia de calidad, y otras noticias relevantes. El Boletín estará disponible para su consulta en forma impresa y electrónica.

Crece el Sistema de Administración de Calidad

"En la carrera por la calidad no hay línea de meta" dijo un conocido inventor. Y esta premisa se ha convertido en una de las filosofías que más distinguen al Poder Judicial de Nuevo León. Pues el pasado mes de julio, después de ser auditados por el organismo internacional certificador TÜV SÜD de AMÉRICA, nuestro Certificado de Calidad fue ratificado.

Pero no sólo mantuvimos la certificación, sino que este año el SAC aumentó su alcance, y 8 juzgados más y 2 oficialías pasaron a formar parte de nuestro sistema de calidad.

En hora buena a los titulares y todo el personal de las distintas áreas por el compromiso asumido, por su trabajo y esfuerzo para obtener este logro y extender el sistema de calidad con sus estándares internacionales a más distritos.

¡FELICIDADES!

Nuevas áreas añadidas al SAC

- Juzgado Primero de Juicio Oral Penal de Monterrey
- Juzgado 2° Penal de Monterrey
- Juzgado 1º Penal de Guadalupe
- Juzgado de Preparación Penal de Guadalupe
- Juzgado 2° de Preparación Penal de San Pedro
- Juzgado 2° Penal de San Nicolás
- Juzgado Penal de Villaldama
- Juzgado Mixto de Villaldama
- Oficialía de Partes Civil y Familiar
- Oficialía de Partes Concurrente

Y en el 2010…

Para el próximo año se añadirán al alcance del SAC las siguientes áreas:

- Juzgado 13° de Juicio Familiar Oral
- Juzgado 14° de Juicio Familiar Oral
- Juzgado 15° de Juicio Familiar Oral y la
- Central de Actuarios

ÁREAS CERTIFICADAS

COORDINACIÓN DE CALIDAD

Revisión de la Presidencia

Administrativo	Salas Unitarias	Sala Colegiadas	Juzgados Concurrentes	Juzgados Civiles / Orales	Juzgados Familiares	Juzgados Familiar Oral	Juzgados Penales Monterrey	Juzgados Penales Distritos	Juzgados Menores	Juzgados Adolescentes Infractores	Juzgados Mixtos
Presidencia	1 Sala Civil	1 Sala Colegiada Civil	1 Concurrente	1 Civil	1 Familiar	1 Familiar Oral	1 Preparación Penal	1 Penal Segundo del Dto. Judicial	1 Menor MTY	1 Juzgado Garantías	1 Mixto Cadereyta
Secretaria General HTSJ	2 Sala Penal	2 Sala Colegiada Civil	2 Concurrente	2 Civil	2 Familiar	2 Familiar Oral	2 Preparación Penal	2 Penal GPE	2 Menor MTY	2 Juzgado Garantías	2 Mixto Cadereyta
Secretaria General Consejo	3 Sala Civil	3 Sala Colegiada Penal	3 Concurrente	3 Civil	3 Familiar	3 Familiar Oral		Preparación Penal del Segundo Dto. Jud.	3 Menor MTY	1 Juicio	Juicio Oral Civil y Familiar Cadereyta
Dirección de la Visitaduría	4 Sala Penal	4 Sala Colegiada Penal	4 Concurrente	4 Civil	4 Familiar	4 Familiar Oral	1 Penal Oral MTY	1 Preparación Penal SN	4 Menor MTY	2 Juicio	Juzgado Mixto Linares
Dirección Administrativa	5 Sala Familiar	Oficialía Partes Tribunal	5 Concurrente	5 Civil	5 Familiar	5 Familiar Oral	2 Penal Oral MTY	2 Penal SN	5 Menor MTY	1 Ejecución	Juzgado Mixto Dr. Arroyo
Dirección Informática	6 Sala Penal		6 Concurrente		6 Familiar	6 Familiar Oral	3 Penal Oral MTY	3 Preparación Penal SN			Juzgado Mixto Cerralvo
Dirección Instituto Judicatura	7 Sala Civil		7 Concurrente	1 Civil Oral	7 Familiar	7 Familiar Oral		4 Penal SN	1 Menor GPE		Juzgado Mixto Villaldama
Dirección Métodos Alternos	8 Sala Civil		8 Concurrente	2 Civil Oral	8 Familiar	8 Familiar Oral	1 Penal	1 Penal SP	2 Menor GPE		Juzgado Mixto Montemorelos
Coordinación de Calidad	9 Sala Civil		Archivo Único		9 Familiar	9 Familiar Oral	2 Penal	2 Penal SP			Juzgado Mixto Galeana
Coordinación de Adquisiciones y Servicios	10 Sala Penal		Oficialía de Partes Concurrente		10 Familiar	10 Familiar Oral	3 Penal	3 Penal SP	1 Menor SN		Juzgado Mixto China
Coordinación de Finanzas	11 Sala Penal		Central de Actuarios		11 Familiar	11 Familiar Oral	4 Penal		2 Menor SN		
Coordinación Jurídica	12 Sala Penal				12 Familiar	12 Familiar Oral	5 Penal	Penal 5 Distrito Cadereyta	3 Menor SN		Oficilia Cadereyta
Coordinación de Recursos Humanos	13 Sala Penal				13 Familiar	13 Familiar Oral	6 Penal	Penal 6 Distrito Linares			
Coordinación de Mantenimiento	14 Sala Penal					14 Familiar Oral		Penal 9 Distrito Villaldama	1 Menor SP		
Coordinación de Obras	15 Sala Civil					15 Familiar Oral	Oficialia de Partes	Penal 10 Distrito Montemorelos			
Boletín Judicial									Oficialia de Partes		
Archivo Judicial											
Contraloría Interna											
Centro estatal de convivencia											

Áreas donde se encuentra implementado el Sistema de Administración de Calidad

Áreas sin implementación del Sistema de Administración de Calidad

Áreas que se agregarán al Sistema de Administración de Calidad en la próxima Certificación

Sabías que…

En las encuestas de satisfacción del usuario aplicadas a la comunidad en general y a los litigantes, en los aspectos: **condiciones del área, tiempo de atención, trato, profesionalismo y términos de ley**, los tribunales que alcanzaron los porcentajes de evaluación más altas fueron:

Áreas mejor calificadas:

Juzgados civiles

- ✓ El Juzgado Segundo Civil con una aprobación de 90 %.

Juzgados concurrentes

- ✓ El Juzgado Séptimo Concurrente con una nota aprobatoria de 92 % y el Segundo y Cuarto con 91%.

Salas unitarias

- ✓ La Séptima Sala Civil con 98 % y la Octava Sala Civil con 97 %.

La Quinta Sala Familiar con 91%.

- ✓ Las salas penales Décima y Duodécima también se distinguieron con evaluación de 90 %.

Fuente: SAC del PJENL

GRUPOS DE MEJORA CONTINUA…

Soluciones pensadas por ti

Por el Ing. Carlos González Yarrito

Durante la pasada Revisión de la Presidencia se aprobaron varios proyectos de mejora del SAC, uno de ellos es la formación de los "Grupos de mejora continua".

El objetivo es organizar grupos de calidad por materia (familiar, civil y mercantil) que se reúnan mensualmente. Cada juzgado participante aportará un secretario para el intercambio de experiencias, planteamiento de proyectos de mejora continua, unificación de criterios y la búsqueda de soluciones a los problemas comunes que ahí se planteen, utilizando las herramientas de calidad y el apoyo de esta área.

Con estos Grupos de Calidad se busca:

1.- Mayor integración entre jueces y secretarios y unificación de criterios.

2.- Trabajar para la solución de problemas comunes.

3.- Reforzar la cultura de la calidad, la mejora continua, el valor agregado y la calidad del servicio a la comunidad.

La mejora continua. Se puede considerar como el gran objetivo de los grupos; la población es cada vez más sofisticada y competitiva, y los usuarios poseen un mayor nivel de educación y exigencia, lo que provoca que la calidad sea una preocupación central para la mayor parte de las instituciones.

Sugerencias - Preguntas y Respuestas de este mes

¿Qué significa dar un "valor agregado" en mi proceso?

R: Significa adelantarnos a las expectativas del usuario y que esto se traduzca en beneficios adicionales para él, sin que implique un plazo mayor o complique el trámite.

Podemos encontrar el valor agregado en Procesos de Calidad, Servicio, Tiempo o Costo.

Los elementos básicos para generar valor agregado son: responsabilidad, competencia, confianza, comprensión, acceso, cortesía, y seguridad.

Una institución que supera las expectativas de servicio de sus usuarios es una organización que ha logrado implementar un valor agregado a sus procesos.

Aportación: Ing. Juan Paulo Cruz

Principios para la Administración de Calidad

Los 8 principios de la calidad están basados en los principales premios de calidad y deben ser utilizados para llevar a la organización hacia una mejora en su desempeño. Estos principios constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de calidad de la familia de normas ISO 9000.

1) Enfoque al Usuario
Debemos entender los requerimientos actuales y prepararnos hacia los futuros.

2) Liderazgo
Los líderes son los que crean y mantienen el ambiente para que la gente esté involucrada.

3) Compromiso del Personal
La esencia de una organización es su personal.

4) Enfoque por procesos
Se obtienen resultados más eficientes cuando se administra con base en procesos.

5) Administrar con enfoque Sistemático
Somos parte de un sistema interrelacionado.

6) Mejora Continua
Es uno de nuestros objetivos permanentes.

7) Toma de decisiones basada en hechos
Decisiones efectivas basadas en información y resultados.

8) Relación de beneficio mutuo con proveedores
Genera valor agregado.

Aportación: Ing. Juan Paulo Cruz

La Norma ISO 9001 versión 2008 ¿Ya la conoces?

En noviembre del 2008 la norma ISO 9001 publicó su última revisión. La revisión de esta norma es especialmente importante ya que supone la confirmación del enfoque a procesos y hacia la mejora continua.

La nueva norma ISO 9001, en versión 2008, no incorpora nuevos requisitos, sino que ha sido desarrollada con el fin de introducir cambios menores para aclarar los requisitos ya existentes en la Norma ISO 9001, de la versión 2000.

Sin embargo, no por ello debemos trivializar los beneficios y eventual impacto que la misma tendrá en nuestro sistema de gestión de la calidad.

En varios de los puntos de la Norma se han agregado notas aclaratorias y algunos cambios, los cuales daremos a conocer en los cursos y talleres de capacitación que estaremos programando, estos cambios se tomarán en cuenta en la revisión documental del año 2010.

Cambios más significativos

Se incorpora expresamente en los requisitos el término “legales”. Este no representa un problema para nuestro sistema de calidad ya que por la naturaleza de nuestra institución los requisitos legales tienen un papel fundamental por estar presentes en los procesos críticos de nuestro SAC.

Se incorpora expresamente el término “eficacia” para las acciones tomadas. Con lo que ahora se tendrá que demostrar la eficacia de las Acciones Preventivas y Correctivas implementadas.

Calidad en el SICAVI

Para quienes por diversas circunstancias no pueden participar de los cursos presenciales que ofrece la Coordinación de Calidad, nos complace informarles que ya se dio el primer curso de Calidad en el SICAVI (Sistema de Capacitación Virtual). Consulta este medio electrónico permanentemente porque iremos añadiendo más cursos en los que podrás participar sin que la distancia sea un obstáculo para ti.

Próximos cursos del área de Calidad

Sensibilización en calidad
Dirigido al personal de nuevo ingreso a áreas certificadas y personal de áreas próximas a certificarse. 11 de septiembre de 08:30 a 10:30 horas.

Conociendo la plataforma educativa SIC@VI. Dirigido al personal con deseos de aprender a utilizar SIC@VI para en un futuro tomar capacitación virtual. 14 y 15 de septiembre. 08:30 a 10:30 horas.

Ortografía. 14, 15, 17, 22, 23 y 24 de septiembre de 08:30 a 10:30 horas.

Trucos y tips sobre Microsoft Word (curso rápido). 21 de septiembre de 15:00 a 17:00 horas.

Desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo. 21, 22, 23 y 24 de septiembre. 15:00 a 17:00 horas.

Estudio y análisis de la Norma ISO 9001:2008. 25 de septiembre de 08:30 a 11:30 horas. Dirigido a personal de nuevo ingreso a áreas certificadas y personal de áreas próximas a certificarse.

Consulta los detalles de estos cursos en:
kttp:/www.pjenl.gob.mx/consejojudicatura/calidad/cjcapacitacion.asp

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
E-mail: calidad@pjenl.gob.mx
www.pjenl.gob.mx

NÚMERO
01
SEPTIEMBRE 2009

BOLETÍN MENSUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN