



# Tiempo de Calidad

Edición especial

# ISO



# 9001 2008

## En este número:

- Cómo prepararse para una auditoría externa P. 1
- El SIA herramienta indispensable para la auditoría P. 2
- Sabías que... P. 3
- Conociendo nuestros objetivos de calidad P. 3
- La evidencia de tu capacitación ahora por Internet P. 3
- Nuestra Política de Calidad P. 4
- Próximos cursos de calidad P. 4

ESTE NÚMERO es una edición especial con motivo de la próxima auditoría externa. La propuesta es hacer un repaso general por los puntos más importantes de nuestro sistema de calidad: cómo debes prepararte para una auditoría externa, la información que debes reforzar, y qué evidencia debes de mostrar al auditor para que evalúe bien tu área, etc., con lo que creemos te será más fácil.

## Cómo prepararse para una auditoría externa

*Te presentamos algunas sugerencias para tener en cuenta.*

*Lic. Rolando Rodríguez*



**Algunas recomendaciones que debes tomar en cuenta antes y durante la próxima auditoría externa que tendremos próximamente, son las siguientes:**

1. El pertenecer a una área que el año pasado fue auditada no te excluye (a tu área) de volver a ser auditado por lo que siempre debes estar preparado y dispuesto a participar.
2. Tienes que saber que la auditoría no se realiza a personas específicas (titular, secretario de enlace, etc.), se realiza al Sistema de Calidad y sobre el trabajo realizado por toda el área; por lo que cualquier integrante del área puede ser requerido para contestar a los cuestionamientos o dudas de los auditores externos.
3. Ten a la mano y ordenada toda la documentación que avala tu trabajo realizado dentro del área (promociones, acuerdos, sentencias, libros físicos y electrónicos, oficios, etc.) además de otros documentos importantes como la descripción y perfil de tu puesto, tu nombramiento (opcional), tu gafete de identificación, etc.
- 4.- Verifica que no tengas ningún problema para acceder al SIA (teniendo tu número de usuario y contraseña a la mano). La auditoría debe realizarse dentro del sistema, lo más que se pueda.

5.- Dale una leída a conciencia a tu instrucción de trabajo, incluso a todas las instrucciones de trabajo o procedimientos en los cuales participas para conocer lo que está documentado sobre las actividades que desarrollas dentro de tu área.

6. Localiza y consulta con anterioridad a la auditoría, dentro del SIA, tus instrucciones de trabajo, los indicadores, los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario y ambiente laboral, las acciones correctivas y preventivas de tu área, los objetivos de calidad, etc.

7. Recuerda que la persona de enlace de tu área cuenta, en la gran mayoría de los casos, con una carpeta de calidad donde se concentra mucha de la información relacionada con calidad y que tú puedes consultar. Es importante conocerla y familiarizarte con la información.

8. No te pongas nervioso al momento de la auditoría. El auditor externo solamente va a verificar que estamos trabajando como dijimos que lo hacemos, si no entiendes una pregunta es preferible que le pidas al auditor que te la repita o que te explique con mayor claridad qué es lo que desea saber.

**El reforzar los puntos antes señalados pueden hacer que estés mejor preparado para responder adecuadamente a cualquier situación que dentro de la auditoría externa se te pueda presentar, considéralo y prepárate.**



Sistema de Administración de Calidad



Recuerda que la auditoría se lleva a cabo en forma electrónica; es decir, que toda la información y evidencia que tengas que mostrar al auditor debe ser a través de tu computadora, no debes mostrar documentos escritos, salvo algunas excepciones.

Por esto es muy importantes que tengas claro cómo entrar al SIA y que conozcas el camino que debes seguir para llegar hasta la documentación que necesites.

Primeramente, en tu escritorio debes de contar con el ícono de acceso al SIA (figura 1), en caso de que no lo tengas (lo cual es muy improbable) solicita su instalación al área de Informática lo antes posible.

Localiza el ícono del SIA en el escritorio de tu PC, dale doble click, aparecerá la ventana de acceso (figura2), la que te pedirá las contraseñas para poder acceder. En la opción "usuario", debes ingresar tu número de empleado; en la opción "contraseña", tu contraseña que tienes definida, y que es única para cada empleado.

Ya dentro del sistema te aparecerá otra ventana (figura 3), sólo tienes que elegir la opción calidad, e inmediatamente te aparecerá otra ventana que muestra las opciones que concentran toda la documentación referente al sistema de Calidad (figura 4).

Las opciones mostradas son: "Documentos", "Auditorías Internas", "Quejas y Sugerencias", "Encuestas", "Acciones Correctivas y Preventivas", "Indicadores", "Buzón de Mensajes", y "Otros Archivos".



Figura 1



Figura 2



Figura 3

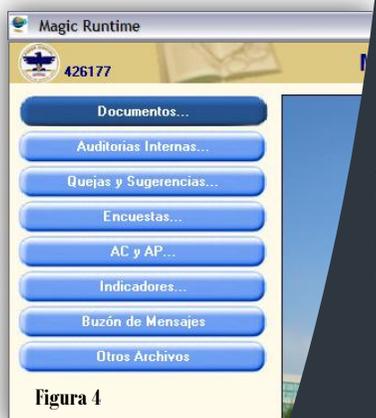


Figura 4

## DOCUMENTOS

En esta opción se encuentra TODA la documentación del SAC (Sistema de Administración de Calidad) y es la ÚNICA fuente oficial para mostrar documentación vigente en la auditoría. Una vez dentro de la opción tenemos 2 botones: uno para "consulta de documentación vigente" y otro para consultar "reportes".

Para consultar, por ejemplo: el Manual de Calidad; tu instrucción de trabajo o algún procedimiento general tienes que seleccionar "Consulta de doc. y reg. vig."



## AUDITORÍAS INTERNAS

Este módulo ES PARA USO EXCLUSIVO DE LA coordinación de Calidad y sirve para llevar de manera electrónica todo el proceso de auditoría.

## QUEJAS Y SUJERENCIAS

Este módulo es donde usted podrá manifestar cualquier queja o sugerencia que tenga hacia otra área o departamento, proceso, o dentro de su misma área.

## ENCUESTAS

Este módulo sirve para contestar encuestas en las cuales usted evalúa el desempeño del servicio que le brindan otros departamentos y ahí mismo usted puede ver los resultados obtenidos en su área en caso de haber sido evaluada. También aparecen los resultados de Ambiente Laboral. Estos resultados son muy importantes en una auditoría.

## ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Aquí se encuentran las acciones correctivas levantadas en tu área, su seguimiento y el estatus en que se encuentran.

## INDICADORES

Aquí encontrarás los indicadores de medición, los cuales muestran el desempeño del área en relación con el cumplimiento de sus objetivos e indicadores de calidad. Tenlos muy en cuenta ya que es uno de los puntos más importantes de la auditoría. Desde luego que si tu área está por encima de la meta, pues, mejor.



## Sabías que...

### 1. PARA DETERMINAR "DOCUMENTOS NO CONFORMES"

- Los acuerdos, instructivos, oficios, actas e informes se marcarán como no conformes cuando se detecten errores en la primera revisión.
- Las sentencias se marcarán como no conformes cuando se detecten errores en la segunda revisión, es decir, se pasarán por alto los errores en la primera revisión.

### 2. PARA LA IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS NO CONFORMES

- Se utilizará un sello con la leyenda "Documento no conforme" en color rojo.
- Los documentos no conformes se colocarán en un lugar identificado con la leyenda "producto no conforme".

### 3. PARA EL CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

- Se utilizará el formato "Control de no conformidades".
- Las personas evaluadas llenarán semanalmente el formato "Registro de servicios realizados por persona" y lo entregarán al secretario de enlace.
- Los formatos antes mencionados se entregarán mensualmente al área de Calidad, incluyendo los documentos que fueron marcados como no conforme.
- Existe un indicador por área para monitoreo de las no conformidades.
- El indicador para no conformidades establece que no se debe exceder del 15% de error del total de servicios realizados por persona.

### 4. PARA DETERMINAR NO CONFORMIDADES EN REPORTE PDF

- Se considerará no conformidad todo "acuerdo" que se haya modificado más de cinco veces durante el mes en revisión.

### 5. PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES

- Mensualmente se imprime del Magic el "Reporte de Acuerdos" denominado PDF, el cual se monitorea por número de usuario, las veces que se convierten y desconvierten los Acuerdos a documento PDF.

### 6. PARA EL CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

- Existe un indicador por área para su monitoreo.
- El indicador para no conformidades establece que no se debe exceder del 15% las correcciones en los documentos de PDF realizados.



## Conociendo nuestros objetivos de Calidad

Como puedes ver nuestros objetivos de calidad son cuatro. Recuerda que no debes confundirlos con los indicadores de medición de tu área. Por el contrario debes saber que nuestros indicadores de calidad están hechos para cumplir con nuestros "objetivos de calidad".

Cada área, desde la función que realiza, impacta en alguno de estos objetivos. Por ejemplo, para las áreas jurídicas aplica el objetivo número uno; para las administrativas, el dos y el tres; y el cuatro aplica para todos; aunque de algún modo todos estamos involucrados en todos.

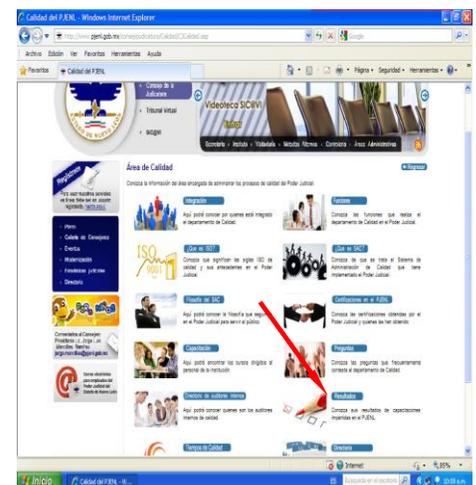
Para ver qué objetivo aplica directamente en tu área, revisa tu instrucción de trabajo, en la segunda hoja en la parte inferior del lado izquierdo.

## Objetivos de Calidad

1. *Asegurar que la impartición de justicia al ciudadano, se realice conforme a las disposiciones que establecen las legislaciones federal o local aplicables al caso en particular.*
2. *Implementar sistemas de trabajo modernos e innovadores que cumplan con las reformas legislativas federales y locales, dirigidos a la mejora continua de la función judicial, ello para satisfacer las necesidades del justiciable.*
3. *Administrar con metodología vanguardista los recursos que proveen las condiciones óptimas de trabajo en el Poder Judicial, garantizando el resguardo, la integridad y transparencia de la información.*
4. *Difundir la cultura de calidad en el trabajo para mantener y mejorar la efectividad del Sistema de Administración de Calidad, todo esto en un entorno de responsabilidad y respeto a nuestro medio ambiente.*

## La evidencia de tu capacitación ahora por Internet

Recuerda que la evidencia de tu capacitación es muy importante en una auditoría. Puedes consultarla y mostrarla al auditor a través de Internet. Sólo tienes que entrar a la página del tribunal ([www.pienl.gob.mx](http://www.pienl.gob.mx)) y seguir estos sencillos pasos: da clic en "Consejo de la Judicatura", luego en "Áreas administrativas", después en "Calidad", y, por último, "resultados". Se te pedirá tu número de usuario y contraseña (las mismas que usas para entrar al SIA), y listo. Puedes consultar los cursos que has tomado y la calificación de los mismos; y los titulares de las áreas pueden consultar los resultados de todo el personal.



## 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.

Este artículo es para que conozcas la política de calidad que es la "carta de presentación" de nuestra institución.

¿A qué nos dedicamos? ¿Qué queremos lograr? ¿Bajo qué método de trabajo?, ¿Con cuál meta? Estas cuatro preguntas son la estructura que debe de llevar nuestra carta de presentación ante el usuario (litigantes).

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 usuario. Por este motivo debe ser aprendida y comprendida en todos los niveles de la institución.

Por eso te invitamos para que en esta auditoría releas tu política de calidad, y te preguntes ¿cómo la aplico en mi trabajo diario?, y de esta manera seguir afrontando con éxito nuestros desafíos y nuestra próxima auditoría externa.

¿A qué nos dedicamos?

¿Qué queremos lograr?



### Próximos cursos de Calidad

Recuerda inscribirte en los próximos cursos de calidad en caso de que estés en un área certificada y que no los hayas tomado...

#### OCTUBRE

**Sensibilización en calidad.** Para personal de nuevo ingreso a áreas certificadas y personal de áreas próximas a certificarse. 2 horas. Miércoles 20 de octubre. 08:30 a 10:30 horas. Instituto de la Judicatura (Edificio Latino, 4to. piso).

**Estudio y análisis de la Norma ISO 9001:2008.** Personal de nuevo ingreso a áreas certificadas y personal de áreas próximas a certificarse. 2 horas. Miércoles 27 de octubre. 08:30 a 10:30 horas. Instituto de la Judicatura (Edificio Latino, 4to. piso).

#### NOVIEMBRE

**Documentación del Sistema de Administración de Calidad (SAC).** Personal de áreas jurídicas certificadas y de áreas próximas a certificarse. 2 horas. 12 de noviembre. 08:30 a 10:30 horas. Instituto de la Judicatura (Edificio Latino, 4to. piso).

**Formación de auditores internos.** Personal de áreas certificadas y de áreas próximas a certificarse con deseos de participar como auditor interno. 12 horas. 17, 18 y 19 de noviembre. 09:00 a 13:00 horas. Sala de Capacitación del Palacio de Justicia de Guadalupe.

**Manejo del Sistema Integral Administrativo (SIA-Jurídico).** Personal de áreas jurídicas certificadas y de áreas próximas a certificarse. 2 horas. 18 de noviembre. 08:30 a 10:30 horas. Sala de computadoras del Instituto de la Judicatura (Edificio Latino, 4to. piso).

BOLETÍN  
MENSUAL DEL  
SISTEMA DE  
ADMINISTRACIÓN  
DE CALIDAD

NÚMERO  
**Especial**  
Sept-Oct 2010

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

