

Norma GICA-Justicia: Organización de la Oficina Administrativa



Poder Judicial
República de Costa Rica
Versión 1.0.
Abril 2015

© **GICA-Justicia**

El Poder Judicial de la República de Costa Rica se reserva sin fines de lucro los derechos de explotación, divulgación, distribución y reproducción total o parcial del contenido de esta Norma.

Advertencia

De conformidad con la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, se prohíbe la reproducción, transmisión, grabación, filmación total o parcial del contenido de esta publicación mediante la aplicación de cualquier sistema de reproducción, incluyendo fotocopiado y escaneado. La violación a esta Ley por parte de cualquier persona física o jurídica, será sancionada penalmente.

Poder Judicial. República de Costa Rica.

Centro de Gestión de Calidad
Teléfonos: (506) 2256-5694 / (506) 2256-5702
Correo Electrónico: secretaria-gica@Poder-Judicial.go.cr
Página web: www.poder-judicial.go.cr/gica

Impreso en Costa Rica

TABLA DE CONTENIDOS

Presentación	7
Introducción	9
A. Modelo del Sistema de Gestión de Calidad	11
A.1 Objetivo del Sistema de Gestión de Calidad	11
A.2 Pilares del Sistema de Gestión de Calidad	12
A.3 Ejes del Sistema de Gestión de Calidad	12
A.4 Fases y sub-fases del Modelo del Sistema de Gestión de Calidad	13
Fase 1: Rediseño	13
Fase 2: Acreditación	14
Fase 3: Seguimiento	15
A.5 Alcances del Sistema de Gestión de Calidad	15
B. Aplicabilidad de la Norma	16
C. Enfoque de gestión Normas GICA-Justicia	16
C.1 Organización del Sistema de Gestión de Calidad.....	17
C.2 Ejecución del proceso.....	18
C.3 Gestión administrativa y de recursos.....	18
C.4 Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad.....	19
1. Organización del Sistema de Gestión de Calidad.....	19
1.1 Generales	19
1.2 Rediseño	19
1.3 Responsabilidad de la Jefatura o Coordinación de la oficina	20
1.3 Responsabilidad de la Comisión Interna de Calidad	20
1.4 Objetivos de Calidad	21
1.5 Gestión de la documentación.....	21
2. Ejecución del proceso de la gestión administrativa.....	21
2.1 Generales	21
2.2 Gestión de plazos e indicadores de gestión	22
2.3 Gestión de entrada y tramitación	22
2.4 Gestión de proveedores	22
2.5 Gestión de salida.....	23
3.1 Generales	23
3.2 Provisión y uso racional de recursos	23
3.3 Gestión de personal	24
3.3.1 Generales	24
3.3.2 Nombramientos y suplencias.....	24
3.3.3 Capacitación del personal.....	24
3.4 Instalaciones Físicas	25
3.5 Sistemas informáticos.....	25

4.	Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad	25
4.1	Comunicación con la persona usuaria	25
4.2	Comunicación con el personal de la oficina	26
4.3	Satisfacción de la persona usuaria	26
4.4	Revisiones y verificaciones de calidad	26
4.5	Gestión de oportunidades de mejora y no conformidades	27
4.6	Valoración de riesgos	27
	ANEXO: Conceptos, estructuras y vocabulario	28
a.	Conceptos	28
i.	Gestión Integral de Calidad y Acreditación Justicia (GICA-Justicia)	28
ii.	Familia de normas	28
iii.	Norma	28
iv.	Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial	28
b.	Estructuras del Sistema de Gestión de Calidad	28
i.	Instancia Institucional de Gestión de Calidad	28
ii.	Órgano Nacional de Calidad y Acreditación para la Justicia	29
c.	Vocabulario	30
i.	Actos procesales	30
ii.	Comisión de calidad	30
iii.	Confiable	31
iv.	Conformidad	31
v.	Despacho judicial	31
vi.	Documentación	31
vii.	Documento	31
viii.	Equidad de género	31
ix.	Evaluador	31
x.	Equipo evaluador	31
xi.	Expedito	32
xii.	Garantizar	32
xiii.	Gestión	32
xiv.	Gestión de entrada	32
xv.	Gestión de expedientes, documentos y archivos	32
xvi.	Gestión de plazos	32
xvii.	Gestión de recursos	32
xviii.	Gestión de resoluciones	32
xix.	Gestión de salida	32
xx.	Gestor(a) de calidad	33
xxi.	Igualdad de género	33
xxii.	Indicadores de gestión	33
xxiii.	Instructivo	33
xxiv.	Intervalos definidos	33
xxv.	Manual de calidad	33
xxvi.	Mapeo	33
xxvii.	Medible	33
xxviii.	Acciones correctivas	34
xxix.	Acciones preventivas	34
xxx.	Medios electrónicos	34

xxxi.	Medios físicos.....	34
xxxii.	Mejora continua.....	34
xxxiii.	No conformidad.....	34
xxxiv.	Objetivos de calidad.....	34
xxxv.	Oficinas de soporte.....	34
xxxvi.	Oportunidad de mejora.....	35
xxxvii.	Órgano competente.....	35
xxxviii.	Persona usuaria.....	35
xxxix.	Perspectiva de género.....	35
xl.	Planeación de recursos.....	35
xli.	Poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.....	35
xlii.	Procesos de gestión o prácticas de gestión.....	35
xliii.	Procedimiento judicial.....	35
xliv.	Proceso judicial.....	36
xlv.	Propiciar.....	36
xlvi.	Protocolo.....	36
xlvii.	Recurso.....	36
xlviii.	Registro.....	36
xlix.	Requerimiento.....	36
l.	Revisiones internas.....	36
li.	Seguimiento.....	36
lii.	Servidor judicial.....	37
liii.	Sistema de gestión de calidad.....	37
liv.	Sistema informático.....	37
lv.	Trámites.....	37
lvi.	Validación.....	37
lvii.	Verificable.....	37
lviii.	Verificar.....	37
lix.	Verificación.....	37
lx.	Verificación de calidad.....	37

Presentación

En el 2010, el Poder Judicial costarricense innovó, considerando en su política institucional los Sistemas de Gestión de Calidad. Inicialmente se aprobó la Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial en su versión 2010, pero visualizando el futuro del Sistema como una familia de Normas GICA de forma tal que el esfuerzo no fuera únicamente para el ámbito jurisdiccional sino que se extendiera a todos los demás sectores que conforman el Poder Judicial.

El ámbito administrativo de la institución constituyó el siguiente paso, dando lugar a la Segunda Norma GICA. Esta fue redactada y aprobada con la concurrencia de un equipo de trabajo compuesto por integrantes del Consejo Superior, de la Dirección Ejecutiva, del Departamento de Planificación, la Dirección de Gestión Humana, el Departamento de Tecnología de la Información, las Administraciones Regionales y la Contraloría de Servicios quienes, con la asesoría del Centro de Gestión de Calidad, durante más de quince sesiones de trabajo expusieron sus diferentes perspectivas, bajo un enfoque integral que debe prevalecer sobre el esfuerzo individual.

Concluido el proceso de redacción de la Norma se procedió a su validación, para lo cual se recogieron los aportes de treinta y cinco funcionarios y funcionarias del ámbito administrativo. Estas observaciones fueron incorporadas en el documento que se presenta.

Como parte del proceso de implementación de la Norma se llevaron a cabo algunos planes piloto de los cuales, dos han culminado con éxito. Se trata de la Administración Regional del I Circuito Judicial de Alajuela y de la Contraloría de Servicios, sede San José. A nivel nacional, otras cinco oficinas se encuentran en proceso de implementar la Norma.

El objetivo de los planes piloto es la obtención de insumos e información para retroalimentar el documento, como parte del proceso de mejora continua para la redacción de una segunda versión de la Norma.

La Norma GICA-Justicia: Organización de la Oficina Administrativa pretende desarrollar e implementar un modelo de gestión judicial general que puede ser adoptado a cualquier oficina administrativa de la Institución. Parte de la existencia de componentes generales pero respeta e individualiza aquellos que son particulares, según las competencias y especialidades técnicas de cada oficina.

Dentro de los aspectos generales destaca la importancia de que cada proceso cuente con la documentación y claridad necesarias para su ejecución; con mecanismos de valoración y control para el continuo análisis e implementación de oportunidades de mejora; y con indicadores de gestión que suministren información oportuna para la toma de decisiones.

El documento considera todas aquellas directrices y lineamientos dictados para el ámbito administrativo de la organización. En su redacción se emplea un lenguaje universal para su aplicación en cualquier oficina.

La calidad involucra la mejora continua. Este es un primer esfuerzo en procura de que la gestión administrativa del Poder Judicial desarrolle su labor bajo parámetros de calidad, y

una cultura de trabajo en equipo, donde el aporte de todas y de todos debe ser considerado en la gestión, con un enfoque integral hacia la consecución de la misión institucional: administrar justicia en forma pronta, cumplida y sin denegación.

Con beneplácito se presenta la primer versión de la Norma GICA-Justicia: Organización de la Oficina Administrativa, el primer documento de su tipo y el punto de partida para, a futuro, contar con versiones mejoradas, a partir del modelo creado, que es único en su tipo.

El instrumento es propicio en una época coyuntural para la institución y para el país pues la gestión y administración de los despachos judiciales, en conjunción con la evaluación del desempeño en todos los distintos ámbitos, se vislumbran como temas prioritarios para la jerarquía institucional, frente a los nuevos requerimientos que plantea la sociedad costarricense en relación con los servicios de administración de justicia.

Zarella Villanueva Monge
Presidenta
Corte Suprema de Justicia

Rolando Vega Robert, Magistrado Coordinador
Comisión de Gestión Integral de la
Calidad de la Justicia

Introducción

*"En la carrera por la calidad no hay línea de meta."
Kearns*

En el año 2005, el Poder Judicial de Costa Rica, aprobó la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual contó con el apoyo del Programa Regional para la Cohesión Social en América Latina, Sector Justicia de EUROsociAL, propiciando la plataforma adecuada para impulsar el proyecto. A partir de este hito, el objetivo de una justicia de calidad se ha extendido a los diferentes ámbitos del Poder Judicial procurando la calidad en el servicio público.

Dentro de este contexto, los diferentes ámbitos que conforman este Poder de la República han elaborado sus normas bajo parámetros propios, tomando en cuenta sus necesidades, ideas, propuestas y reflexiones, en aras de dar a las personas usuarias un servicio público de calidad. La Administración como parte activa del Poder Judicial, en setiembre del 2011, integró un equipo redactor de la Norma GICA – JUSTICIA, Organización de la Oficina Administrativa, conformado por profesionales del Consejo Superior, la Dirección Ejecutiva, Dirección de Tecnología de la Información, Dirección de Planificación, Dirección de Gestión Humana, Unidad de Control Interno, Contraloría de Servicios y representantes de las Administraciones Regionales, equipo que contó con la asesoría del Centro de Gestión de Calidad en el proceso.

Dicha Norma, tiene como objetivo primordial, Establecer estándares de gerenciamiento, basado primordialmente en un enfoque sistémico, que permite instaurar mecanismos de planificación, ejecución y mejora continua, dirigidos a satisfacer los requerimientos de las personas usuarias tanto a nivel interno como externo del Poder Judicial. Con el propósito que se fijen y adapten permanentemente y en forma sostenible, objetivos de calidad, indicadores de gestión y el seguimiento y control de la gestión administrativa.

Para la correcta ejecución de la Norma, así como la comprensión de sus alcances, se han establecido cuatro pilares: **Las políticas de Gestión en el servicio, El derecho de las personas usuarias, El enfoque sistémico integral, y Los principios éticos y valores compartidos establecidos por la institución.** Estos tienen como fin el lograr un funcionamiento eficiente y eficaz de las organizaciones que componen el sector justicia, sumado a la identificación de los requerimientos de servicios a nivel interno y externos de las personas usuarias, demandándose voluntad para alinear los esfuerzos producto de las diferentes prácticas de gestión tanto a nivel interno como externo de la institución, lo que conlleva la búsqueda de un compromiso a través de la iniciativa y responsabilidad de cada oficina administrativa, variando la cultura organizacional.

Dentro de este esfuerzo institucional, se han establecido ejes para el sistema de calidad en el Ámbito Administrativo, a saber **La satisfacción de la persona usuaria, el Compromiso organizacional, la aplicación de las Buenas practicas de gestión y La satisfacción de la persona usuaria** con lo que se pretende que cada uno de los actores intervinientes dentro del proceso comprenda el modelo, se involucre en la ejecución de sus etapas, colabore y comparta practicas de gestión exitosas entre las oficinas acreditadas.

En complemento a los pilares y ejes para el Sistema de Gestión de Calidad del Ámbito Administrativo, se identifica un círculo de mejora continua, dentro del cual se establecen las siguientes fases del modelo, **Rediseño**, **Acreditación** y **Replicabilidad**. Con la ejecución de las fases, deberán lograrse mejoras incrementales en la gestión de la organización mediante la recopilación y análisis de datos, coordinar de la mejor manera esfuerzos con la instancia institucional de acreditación de calidad que se constituye para tal efecto, y la estandarización de los procesos de gestión y acelerar la curva de aprendizaje de las oficinas que quieran acreditarse.

Esta Norma está concebida para ser aplicada en todas aquellas organizaciones pertenecientes al sector justicia y la gestión pública, así como todas aquellas personas que siendo parte del sector justicia o no, tienen la función de evaluar, verificar y validar el sistema de gestión de calidad, así como a lo interno de cada organización del sector administrativo donde se tenga la responsabilidad de formación y asesoramiento en materia de sistemas de gestión de calidad o bien que tengan el compromiso de desarrollar normas relacionadas o afines a la familia de normas GICA-Justicia.

Dentro de este contexto, el proceso de Gestión de Calidad es un compromiso del Ámbito Administrativo y del Poder Judicial con la sociedad costarricense, para mejorar la eficiencia en la prestación de un servicio público de calidad, donde el modelo permite a las oficinas administrativas detectar y gestionar las oportunidades de mejoras en la ejecución de las actividades estratégicas, gerenciales y operativas por medio del establecimiento de objetivos, el seguimiento de indicadores de gestión y la valoración de riesgos, en conjunto con la gestión de no conformidades y la aplicación de medidas correctivas y preventivas, o sea es un mapa de procesos que relaciona la organización y requerimientos del sistema de gestión de calidad, donde se contemplan los requerimientos institucionales y de las personas usuarias con fin de brindar un servicio de calidad.

A. Modelo del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad GICA-Justicia es una iniciativa, cuyo objetivo final es el mejoramiento del servicio a la persona usuaria, basada principalmente en un enfoque sistémico, el cual permite el establecimiento de estándares de prácticas de gestión en las diversas oficinas que conforman la Organización. En la figura 1, se muestra el Modelo del Sistema de Gestión de Calidad GICA-Justicia.

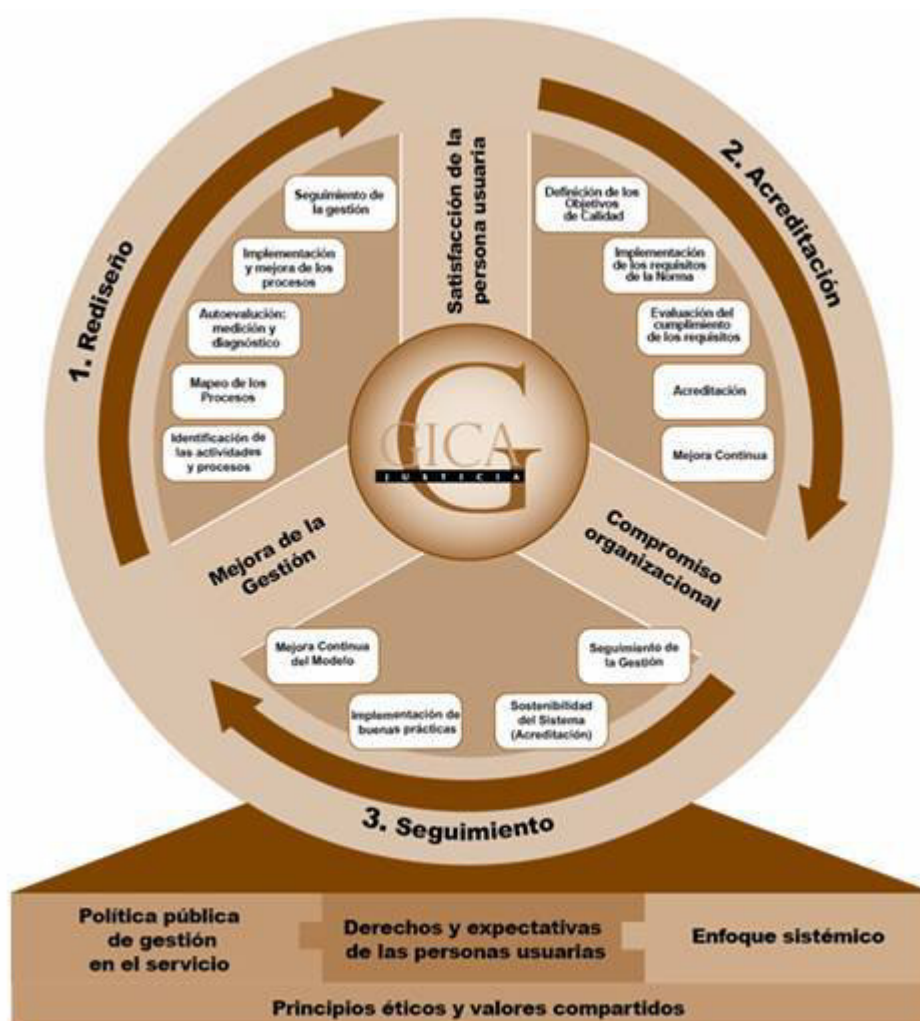


Figura 1. Modelo del Sistema de Gestión de Calidad de la Justicia.

Para entender este sistema se deben conocer las partes que lo componen y que lo fundamentan, así como los principales objetivos del mismo.

A.1 Objetivo del Sistema de Gestión de Calidad

El modelo del Sistema de Gestión de Calidad tiene como objetivo primordial establecer estándares de gestión en cualquier área de una organización perteneciente al sector justicia, producto de ciclos de mejora continua dirigidos a la satisfacción de los requerimientos de servicio de las personas usuarias y de los requerimientos necesarios para la ejecución de las diversas actividades que se realizan diariamente. Con tal propósito se fijan y/o adaptan permanentemente y en forma sostenible: el sistema de gestión de

calidad, objetivos de calidad, plazos de gestión, indicadores de gestión y el seguimiento y control de los asuntos pendientes de la oficina.

A.2 Pilares del Sistema de Gestión de Calidad

Los cuatro pilares sobre los cuales se establece el modelo metodológico del Sistema de Gestión de Calidad GICA-Justicia son: las políticas públicas de gestión en el servicio, el derecho y expectativas de las personas usuarias, el enfoque sistémico integral y los principios éticos y valores compartidos establecidos por la organización.

La definición de políticas públicas en el sector justicia constituyen una base esencial para lograr el funcionamiento eficiente de las organizaciones que componen el sector justicia.

El primer pilar del Modelo del Sistema de Gestión de Calidad GICA-Justicia responde a la razón anterior, dado que dichas políticas deben ir orientadas a garantizar los derechos de las personas usuarias.

Estas políticas públicas no deben limitarse al respeto y aplicación de la ley. Las diversas herramientas e instrumentos que proponen, deben trascender para ser utilizadas como insumo en la implementación de ciclos continuos de mejora. La organización que tenga la disposición de emprender esta cruzada de mejora continua, a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, propicia el logro de mejoras en la eficiencia de sus prácticas de gestión, así como en la prestación de servicios.

El segundo pilar del modelo se identifica con el derecho de las personas usuarias. El Sistema de Gestión de Calidad GICA-Justicia debe ser capaz de identificar sus requerimientos de servicio, y para su satisfacción éstos deben ser tomados en cuenta al planear, ejecutar, controlar y ajustar los objetivos de calidad de cada organización.

El tercer pilar consiste en el desarrollo de un enfoque sistémico integral. El modelo establece normas que pretenden alinear los distintos esfuerzos emanados de las diferentes prácticas de gestión, tanto internas como externas en las organizaciones comprendidas dentro del sector justicia. Todo ello con el fin de obtener una mejora continua sobre la base de sus propias sinergias. Para lograr lo anterior, se sugiere al Órgano de Gobierno de la Organización, la conformación de una instancia interna de gestión de calidad, que centralice las funciones de despliegue del Sistema de Gestión de Calidad a lo largo de toda la organización.

El cuarto pilar son los principios éticos y los valores compartidos por la organización, los cuales cada oficina debe cumplir, en búsqueda de un compromiso a través de la iniciativa y la responsabilidad, implicando un cambio en la cultura organizacional, que motiva a la oficina a la auto-regulación del sistema interno de relaciones.

A.3 Ejes del Sistema de Gestión de Calidad

Los ejes transversales del Modelo del Sistema de Gestión de Calidad que GICA-Justicia plantea son tres: satisfacción de la persona usuaria, compromiso organizacional y la mejora de la gestión.

La satisfacción de la persona usuaria corresponde al cumplimiento de sus expectativas, dado que sus requerimientos han sido definidos explícitamente por el ordenamiento jurídico.

El compromiso organizacional requiere que cada uno de los (as) funcionarios (as) de la Organización comprendan el Modelo y se involucren en la ejecución de sus etapas, lo que facilite el detectar, analizar y eliminar las restricciones al cumplimiento de los objetivos de calidad fijados por la Organización.

La mejora de la gestión es el eje sistemático que permite a la organización, producto del ciclo establecido de mejora continua, lograr el cumplimiento de los objetivos, de las metas a corto, mediano y largo plazo, el alcanzar la sostenibilidad del sistema gestión de calidad, donde se logra mantener la satisfacción de la persona usuaria y el compromiso organizacional, logrado en las fases anteriores del Modelo GICA-Justicia.

A nivel general, todas las fases y sub-fases del Modelo de Gestión de Calidad GICA-Justicia deben de tener como guía estos tres ejes transversales, independientemente de si se encuentran en una etapa de diseño, implementación, ejecución o verificación del sistema de gestión de calidad.

A.4 Fases y sub-fases del Modelo del Sistema de Gestión de Calidad

Las tres fases del modelo establecen un círculo de mejora continua: rediseño, acreditación y seguimiento.

Fase 1: Rediseño

Se basa en el ciclo de mejora continua, el cual tiene el objetivo de lograr mejoras incrementales en la gestión de la Organización, por medio de la recopilación de datos, análisis de información y toma de decisiones. Esta fase debe realizarse en coordinación con la instancia institucional de gestión de calidad que se constituya para tal efecto. Las sub-fases de dicha metodología son las siguientes:

- a) **Identificación de las actividades y los procesos.** En esta sub-fase se debe identificar y definir los requerimientos de servicio de la persona usuaria, conocer los requerimientos operativos establecidos en la legislación vigente, establecer los responsables de cada una de las actividades y determinar los objetivos de calidad de la organización.
- b) **Mapeo de los procesos.** En esta sub-fase se debe de realizar un mapeo del flujo de las actividades y trámites del proceso, que incluya como mínimo: medición de las actividades de la oficina, volumen de asuntos que ingresan y salen y la capacidad del proceso.
- c) **Autoevaluación: medición y diagnóstico.** Se analiza la información recolectada para así determinar las causas que afectan la gestión y se identifican las oportunidades de mejora. Es importante determinar las actividades que generan retrasos y aquellas con restricción de recursos, a fin de proponer un plan de mejora que contenga acciones correctivas y preventivas, dirigidas a disminuir en forma priorizada las causas que

impactan la gestión. Se deben identificar los puntos de control y formular indicadores de desempeño que permitan monitorear los procesos de gestión.

d) **Implementación y mejora de los procesos.** Se deben implementar los planes definidos en la sub-fase anterior. Para ello es requisito, al menos, implementar nuevos plazos de gestión e indicadores. Adicionalmente, se deben establecer parámetros de cumplimiento para cada una de las actividades del plan de implementación.

e) **Seguimiento de la gestión.** Esta es la sub-fase de validación en la cual se valora el cumplimiento de soluciones planteadas. Se deben controlar los indicadores formulados y darle continuidad a los planes y objetivos de mejora definidos.

Fase 2: Acreditación

Las etapas de esta fase deben realizarse en coordinación con la instancia institucional de gestión de calidad que se constituya para tal efecto. Las cuales se definen a continuación:

a) **Definición de los objetivos de calidad:** El equipo de trabajo de la Oficina, se encargará de definir los objetivos de calidad, tomando como base los objetivos y políticas institucionales.

b) **Implementación de los requisitos de la Norma.** Se revisan y estudian los requisitos establecidos por la Norma de Calidad, y se ejecutan los planes de mejora derivados de los objetivos de calidad, para lo cual se establece la documentación y las evidencias requeridas. El resultado final esperado de esta sub-fase es la aptitud de la oficina para someterse a la acreditación.

c) **Evaluación del cumplimiento de los requisitos.** La oficina debe realizar en esta sub-fase una revisión interna para luego solicitar una verificación preliminar a la instancia institucional de gestión de calidad, la cual debe designar verificadores de calidad ajenos a la oficina que esté optando por la acreditación. Los verificadores deben ser; preferiblemente, conocedores de las prácticas de gestión a verificar, a fin de que estén en capacidad de identificar hallazgos que determinen la conformidad de cumplimiento con los requisitos establecidos en esta Norma de Calidad.

d) **Acreditación.** En esta sub-fase interviene el Órgano Nacional de Calidad y Acreditación para la Justicia. Esta instancia, externa a la organización, tiene competencias para la acreditación de sistemas de gestión de calidad de cualquiera de las organizaciones que integran el sector justicia. Debe nombrar para la tarea concreta un equipo de evaluadores que conducirán el proceso de acreditación, de acuerdo con alguna de las Normas GICA-Justicia. La oficina que cumpla con los requisitos mínimos planteados por dicha Norma serán sujeto de acreditación.

e) **Mejora Continua.** Se mantiene y mejora el sistema de gestión de calidad a fin de convertirlo, con el paso del tiempo, en una herramienta robusta de mejora continua, proporcionando como resultado indirecto, un compromiso de todas aquellas personas involucradas en la gestión de los procesos en la oficina.

Fase 3: Seguimiento

En general, la fase pretende el seguimiento y mejora continua de los procesos de gestión, la aceleración en la estandarización de las nuevas oficinas que opten por acreditarse, el sostenimiento del sistema de gestión de calidad y por ende un ciclo permanente de mejora continua en la gestión. Las sub-fases son:

- a) Seguimiento de la gestión.** La oficina acreditada debe dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad, a las metas establecidas y el control de los indicadores de gestión, tomando acciones correctivas y preventivas con el objetivo de mejorar continuamente su gestión.
- b) Sostenibilidad del Sistema (Acreditación):** Esta sub-fase se logra, dando seguimiento al cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma GICA-Justicia, para tal efecto la oficina acreditada podrá tener el soporte técnico de la instancia institucional de gestión de calidad.
- c) Implementación de buenas prácticas:** Consiste en la recopilación, clasificación, evaluación e implementación de las buenas prácticas de gestión de las oficinas acreditadas, por parte de la instancia institucional de gestión de calidad.
- d) Mejora continua del modelo:** Análisis de las experiencias obtenidas en los procesos de implementación y acreditación en las diferentes oficinas, con el objetivo de estandarizar y mejorar continuamente el modelo GICA-Justicia.

A.5 Alcances del Sistema de Gestión de Calidad

El conjunto de Normas GICA-Justicia está concebido para ser aplicado a:

- a.** Organizaciones pertenecientes al sector justicia que buscan ventajas operativas en la entrega de los servicios que brindan, a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad.
- b.** Todas aquellas personas que, siendo parte o no de una organización perteneciente al sector justicia, tengan la función de evaluar, verificar y validar el sistema de gestión de calidad correspondiente, con el fin de determinar su conformidad con los requisitos particulares de alguna de las normas de la familia GICA-Justicia. Entre ellos se encuentran organismos de acreditación, evaluadores internos de la oficina, evaluadores externos, entes reguladores, entre otros.
- c.** Todas aquellas personas que, a lo interno de cada organización del sector justicia, tengan la responsabilidad de formación y asesoramiento en materia de sistemas de gestión de calidad, de conformidad con los requerimientos de las Normas GICA- Justicia.
- d.** Todas aquellas personas que tengan la responsabilidad de desarrollar normas relacionadas o afines a la familia de Normas GICA-Justicia.

Las Normas GICA-Justicia tienen un carácter regulador mínimo en su descripción y consecuencias, de modo que no excluyen la existencia de otros contenidos en diferentes cuerpos normativos y/o leyes de diverso nivel jerárquico.

B. Aplicabilidad de la Norma

La aplicabilidad de los requisitos de las Normas GICA-Justicia, dependerá del alcance de la normativa y de la naturaleza de la oficina.

Puede considerarse la exclusión de uno o varios requisitos, cuando no resulten aplicables a alguna oficina en virtud de su naturaleza particular. Las exclusiones serán documentadas, según lo establezcan los artículos de esta norma, y serán válidas siempre que se demuestre lo siguiente:

- a. Que no se incumpla la legislación nacional vigente.
- b. Que no se incumpla con las disposiciones internas de la organización.
- c. Que no se afecten negativamente los servicios brindados a las personas usuarias, en función de los requerimientos definidos.
- d. Que no afecte la capacidad de cumplimiento y ejecución del proceso.

C. Enfoque de gestión Normas GICA-Justicia

El enfoque de gestión de la familia de Normas GICA-Justicia, se encuentra representado en el mapa del sistema de gestión de calidad, donde se establecen los 4 apartados que contienen las normas, siendo estos: organización del sistema de gestión de calidad, ejecución del proceso, gestión administrativa y de recursos y mejora continua del SGC.

La orientación primordial en la implementación de las normas es el poder gestionar la organización y las responsabilidades dentro de un sistema de gestión de calidad, para que de esta manera coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y las políticas institucionales. Con relación a la ejecución del proceso, la norma establece requisitos mínimos correspondientes a aquellas actividades generales de cada ámbito donde las normas sean aplicadas, así como la gestión de plazos e indicadores, y la documentación de la gestiones de entradas y tramitación, las gestiones de procesos y procedimientos de la oficina y la gestiones de salidas de los resultados de dichas actividades, soportado todo ello sobre una gestión administrativa y de recurso que permita el cumplimiento de los objetivos y las metas organizacionales, aunado a un proceso de ciclos de mejora continua, con el propósito principal de dar cumplimiento a los requerimientos y necesidades de la persona usuaria y su satisfacción en relación al servicio público brindado.



Figura 2. Mapa del sistema de gestión de calidad GICA-Justicia

C.1 Organización del Sistema de Gestión de Calidad

- a) **Políticas institucionales:** En observancia de los principios y valores que debe cumplir toda oficina del sector justicia, las Normas GICA-Justicia, declaran en su primer artículo como requisito fundamental el cumplimiento de estos y de esta forma contribuir a la logro de la estrategia de la institución.
- b) **Rediseño:** Este es el proceso de la aplicación de ciclos de mejora continua, donde la autoevaluación, el seguimiento y la autodeterminación de la oficina en el cumplimiento de las metas es fundamental, para la sostenibilidad del sistema de gestión de calidad.
- c) **Responsabilidad de la Jefatura y la Comisión de calidad:** El liderazgo de la jefatura y el trabajo de la comisión de calidad, son el ente creador de espacios propicios para la mejora del sistema de gestión de calidad y el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la oficina.
- d) **Objetivos de calidad:** La determinación de los objetivos se realiza tomando en cuenta la participación de los integrantes de la oficina, así como los criterios establecidos por las Normas GICA-Justicia, alineado con las políticas y objetivos institucionales.
- e) **Requisitos Documentales.** Esta norma de gestión de calidad contempla requisitos de documentación generales para toda oficina, estos pretenden establecer las directrices complementarias para realizar las actividades generales dentro del desarrollo de un sistema de gestión de calidad específico del sector justicia, dicha documentación contempla:
1. Manual de calidad, que contemple las generalidades de la oficina.
 2. Protocolo para el control de la documentación.
 3. Protocolo de la gestión de oportunidades de mejora y no conformidades.
 4. Protocolo de revisiones internas.

5. Protocolo para la medición de la satisfacción de la persona usuaria.
6. Registros que permitan verificar la correcta gestión de las actividades de la oficina y de aquellos instructivos que permitan realizar correctamente las funciones.
7. Cualquier otro tipo de documento que se requiriera producto de la naturaleza y/o necesidad de la oficina.

C.2 Ejecución del proceso.

El marco general de la ejecución del proceso esta comprendida en los siguientes elementos:

- a) **Gestión de plazos e indicadores.** Se deben definir y establecer los plazos y metas promedio de acuerdo con las actividades propias de las oficinas, además se deben implementar indicadores de gestión históricos y de pendientes de tramitación para controlar el cumplimiento de los planes establecidos.
- b) **Gestión de entradas y tramitación.** Se deben identificar, clasificar y documentar las actividades de entrada y tramitación de las gestiones de la oficina, que están asociados a los trámites y actividades generales de la misma, para su estandarización y su control.
- c) **Gestión de procesos y procedimientos:** Corresponde a la interacción de las actividades y procesos que impactan la prestación del servicio, además de las actividades de coordinación o colaboración entre oficinas, para la buena tramitación de las gestiones.
- d) **Gestión de salida.** Se deben identificar, caracterizar y controlar todos los procesos de gestión de salida que sean transversales a todo el proceso de ejecución, garantizándose los registros de respuestas a las gestiones, gestionando aquellas que se encuentren pendientes.

C.3 Gestión administrativa y de recursos.

La gestión administrativa y de recursos pretende que se planifique las actividades de la oficina y se establezcan controles que permitan ejercer seguimiento a:

- a) **Provisión y uso racional de recursos:** Este proceso consiste en controlar la asignación de recursos a la oficina de manera que se gestionen su uso de forma racional, así como la toma de acciones cuando los mismos no cumplan con lo requerido.
- b) **Gestión de personal:** Mediante este proceso la oficina debe establecer a través de diversos mecanismos que las condiciones laborales y el personal cuenten con los recursos y requerimientos necesarios para el buen desempeño de las labores.
- c) **Instalaciones físicas:** Se debe ejecutar acciones que permitan la identificación del estado de las instalaciones físicas para gestionar los recursos necesarios a efectos de que la prestación del servicio cumpla con los requerimientos establecidos, así como la adecuada atención de emergencias por parte del personal.
- d) **Sistemas informáticos:** La oficina mediante este proceso debe garantizar el uso de los sistemas informáticos por parte del personal de acuerdo a sus puestos y periodos de nombramientos, con la responsabilidad de hacer uso correcto del mismo y corregir de

forma periódica los datos que se muestren inconsistentes y respaldar la información cuando le corresponda.

C.4 Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad.

a) Comunicación con la persona usuaria: Se deben establecer procedimientos que garanticen una buena comunicación con la persona usuaria sobre los asuntos y trámites que se brindan en la oficina.

b) Comunicación con el personal de la oficina: Se deben de garantizar la existencia de medios o mecanismos de comunicación entre el personal de la oficina para promover la mejora de la gestión de la oficina.

c) Satisfacción de la persona usuaria: Se debe garantizar mecanismos que permitan la medición y evaluación de la satisfacción de la persona usuaria, para que la oficina retroalimente su sistema de gestión de calidad.

d) Revisiones y verificaciones de calidad: Se deben establecer procesos de gestión que permitan la revisión, verificación y registro del cumplimiento de los objetivos y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, propiciando una mejora continua en la gestión de la oficina.

e) Gestión de oportunidades de mejora y no conformidades: Se debe establecer procesos que garanticen la identificación de oportunidades de mejora y así como tratamiento de las no conformidades que se presenten en la oficina, de forma que se atiendan oportunamente para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

f) Valoración de riesgos: Se debe establecer procesos que permitan a la oficina la identificación, análisis y tratamiento de los riesgos que puedan afectar en el cumplimiento de las labores y objetivo establecidos.

1. Organización del Sistema de Gestión de Calidad

1.1 Generales

1. La oficina debe propiciar que el personal cumpla con el marco jurídico vigente, directrices y las políticas institucionales aprobados por el Órgano de Gobierno de la Organización, relacionadas con género, accesibilidad, transparencia, participación ciudadana, ética y valores compartidos, gestión ambiental, entre otras.

1.2 Rediseño

1. La oficina, en coordinación con el órgano competente, establecerá, documentará e implementará un sistema de gestión de calidad y garantizará su mejora continua. La oficina debe:

a. Identificar las actividades y procesos propios de la oficina que impactan en la prestación del servicio a la persona usuaria, así como actividades de coordinación entre otras oficinas de soporte.

- b. Efectuar un análisis de las actividades y trámites de la oficina, para la clasificación, ordenamiento, depuración, estandarización y disciplina en procura de la mejora continua.
- c. Realizar actividades de autoevaluación y diagnóstico, que garanticen el logro de los objetivos de calidad de la oficina.
- d. Ejecutar los planes de acción y las propuestas de mejora, para garantizar la efectividad de la gestión.
- e. Brindar seguimiento a la gestión de las actividades por medio del uso de indicadores de gestión.

NOTA: En el proceso de re-acreditación, las oficinas deberán analizar la mejora continua del rediseño de los procesos de gestión, por medio de identificación de oportunidades de mejora y la aplicación de acciones correctivas, elaboradas a través de la gestión de no conformidades y de los indicadores de gestión definidos acorde a los requerimientos de la oficina.

1.3 Responsabilidad de la Jefatura o Coordinación de la oficina

- 1. La Jefatura o Coordinación debe garantizar la ejecución, supervisión y compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad:
 - a. Promoviendo el cumplimiento de las políticas institucionales.
 - b. Comunicando los objetivos de calidad.
 - c. Gestionando los recursos necesarios para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
 - d. Revisando el cumplimiento de metas de acuerdo con los indicadores de gestión.
 - e. Realizando y dando seguimiento a las actividades de mejora continua y de los resultados obtenidos de las evaluaciones, revisiones e informes.
 - f. Rindiendo y comunicando periódicamente cuentas al superior inmediato.

1.3 Responsabilidad de la Comisión Interna de Calidad

- 1. La oficina debe designar a uno o varios de sus miembros, que con el apoyo de la Jefatura o Coordinación formarán una comisión interna de calidad, los cuales proporcionarán evidencia de la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, y cuyas responsabilidades serán:
 - a. Proponer los objetivos de calidad a la Jefatura o Coordinación de la oficina.
 - b. Comunicar al personal de la oficina los resultados de la medición de satisfacción del servicio de las personas usuarias.
 - c. Analizar y evaluar las quejas, reclamaciones, sugerencias y/o comentarios planteados por las personas usuarias.
 - d. Coordinar el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con lo indicado en esta Norma.
 - e. Comunicar al personal de la oficina los resultados de los indicadores de gestión.
 - f. Coordinar y ejecutar las revisiones internas del Sistema de Gestión de Calidad.

- g. Coordinar con otras oficinas y/u organizaciones relacionadas, la ejecución y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- h. Informar a los órganos competentes el resultado de sus indicadores del Sistema de Gestión de Calidad y sus requerimientos de mejora.

1.4 Objetivos de Calidad

- 1. La oficina debe determinar los objetivos de calidad, los cuales deben ser:
 - a. Planificados con base en las políticas y objetivos institucionales planteados por el Órgano de Gobierno de la Organización.
 - b. Elaborados con la participación de los y las integrantes de la oficina.
 - c. Medibles, alcanzables y verificables.

1.5 Gestión de la documentación

- 1. La oficina debe establecer y mejorar un manual de calidad que al menos incluya:
 - a. Los procesos de gestión mediante los cuales la oficina evidencia el cumplimiento de las políticas institucionales acorde a sus actividades.
 - b. La referencia a los objetivos de calidad definidos por la oficina.
 - c. La justificación de los artículos de la norma que no son aplicables a la oficina por su naturaleza
 - d. La estructura organizacional y funcional interna.
 - e. La explicación de las actividades y procesos de gestión de la oficina.
 - f. La descripción del Sistema de Gestión de Calidad implementado.
- 2. La oficina, en coordinación con el órgano competente, garantizará la existencia y ejecución de un protocolo para el control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, el cual debe:
 - a. Aprobar documentos antes de su comunicación e implementación.
 - b. Identificar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad a través de una codificación única.
 - c. Identificar los cambios de la documentación y la versión vigente.
 - d. Definir e identificar la ubicación de la documentación, para el uso del personal de la oficina.
- 3. La oficina debe administrar, mantener y mejorar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad a través de un registro, el cual debe incluir: protocolos, instructivos, formatos y registros solicitados por esta Norma y los requeridos por las actividades propias de la oficina.

Nota: La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede estar disponible en cualquier formato o medio según la tecnología disponible en la oficina.

- 2. Ejecución del proceso de la gestión administrativa

2.1 Generales

1. La oficina, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar prácticas de gestión para la planeación de los recursos necesarios para la prestación de servicios en procura de la satisfacción de la persona usuaria, tomando en consideración las directrices institucionales y normativa vigente.

2. La oficina debe implementar prácticas de gestión que permitan ejercer control y supervisión del servicio brindado a las personas usuarias.

2.2 Gestión de plazos e indicadores de gestión

1. La oficina debe establecer los plazos promedio de respuesta de las solicitudes asuntos, actos y actividades generales ejecutadas por la oficina. Los plazos de gestión de las actividades deben ser:

- a. Determinados en concordancia con la legislación vigente.
- b. Concordantes con los objetivos de calidad.
- c. Consecuentes con los procesos de gestión de la oficina.

2. La oficina debe registrar y evaluar el desempeño de sus actividades por medio del uso de indicadores de gestión, los cuales deben ser medibles, alcanzables y verificables, basados en métodos cuantitativos.

Para el diseño e implementación de los indicadores se debe contemplar:

- a. La antigüedad de las solicitudes en tránsito, según su fecha de ingreso.
- b. El histórico de solicitudes entradas, terminadas y en trámite.
- c. La cantidad y los tiempos de tramitación en las diversas tareas del proceso.
- d. Cualquier otra necesidad de gestión de la oficina.

2.3 Gestión de entrada y tramitación

1. La oficina debe documentar sus procesos de entrada y tramitación de solicitudes, tramites de oficio y/o a gestión de parte y de las actividades generales de la oficina para la estandarización de los mismos.

2. La oficina debe garantizar se identifique, registre, ordene y controle las entradas y que se gestione el seguimiento de cada una de ellas, con el fin de conocer el estado en que se encuentran, lo anterior propiciando el uso de sistemas o herramientas informáticas.

3. La oficina debe controlar y gestionar de forma célere la tramitación de solicitudes, según priorización, antigüedad y solicitante en concordancia con la gestión de plazos, indicadores de gestión y las políticas institucionales definidas para:

- a) Garantizar la tramitación de forma oportuna de las solicitudes.
- b) Evitar demoras injustificadas en las solicitudes pendientes.

2.4 Gestión de proveedores

1. La oficina debe garantizar la existencia de prácticas de gestión que permitan la evaluación y selección de los proveedores, asegurando la transparencia de la gestión, con apego a la normativa vigente.
2. La oficina debe garantizar la existencia de registros de evaluaciones de los bienes y/o servicios recibidos con apego a las directrices institucionales y la normativa vigente.
3. La oficina debe garantizar prácticas de gestión para el control, seguimiento y toma de acciones sobre los contratos que tiene a su cargo.

2.5 Gestión de salida

1. La oficina debe documentar sus procesos de salida de solicitudes, tramites de oficio y/o a gestión de parte y de las actividades generales de la oficina para la estandarización de los mismos, considerando todas aquellas formas que dan por terminadas dichas gestiones.
2. La oficina debe garantizar la existencia de un registro de las respuestas a las gestiones tramitadas ordenadas según tipología, antigüedad y solicitante.
3. La oficina debe controlar y gestionar de forma celeridad la salida de los tramites y/o solicitudes, según priorización, antigüedad y solicitante en concordancia con la gestión de plazos e indicadores de gestión definidos:
 - a) Controlando la cantidad de solicitudes pendientes de respuesta.
 - b) Gestionando las solicitudes pendientes de respuesta.
 - c) Comunicando a las partes interesadas la respuesta a las gestiones solicitadas.
 - d) Actualizando los controles que permitan identificar el estado final de las solicitudes.

3. Gestión administrativa y de recursos de la oficina

3.1 Generales

1. La oficina debe elaborar y registrar la planificación anual de las actividades del sistema de gestión de la calidad, de las actividades administrativas y de las propias de la gestión de la oficina.
2. La oficina debe registrar y mantener actualizado un control que contenga la clasificación y la descripción de los oficios remitidos a los diversos departamentos y oficinas institucionales.
3. La oficina debe mantener un registro actualizado y ordenado de la correspondencia y oficios que ingresan a la oficina de los diversos departamentos y oficinas.

3.2 Provisión y uso racional de recursos

1. La oficina debe garantizar el registro de la entrada de suministros de oficina, recursos tecnológicos, recursos humanos e infraestructura física y telemática necesarios para el funcionamiento de la gestión de la oficina.

2. La oficina debe velar por los recursos asignados por el órgano competente a través de cuotas de consumo asignadas para propiciar el uso racional de los recursos de modo que evite el uso innecesario o redundante de estos, revisando que sus procesos de gestión estén organizados e implementados acorde con dichas cuotas definidas por la organización.

3. La oficina debe comunicar al departamento y/u oficina competente cuando un bien asignado o servicio recibido no sea conforme con los requisitos establecidos o definidos, para que éste tome las medidas pertinentes.

4. La oficina debe garantizar prácticas de gestión para el control, uso correcto y mantenimiento de los activos asignados a la oficina.

3.3 Gestión de personal

3.3.1 Generales

1. La oficina debe determinar con el órgano competente el ambiente laboral necesario para que el personal cumplan con sus funciones de forma eficiente.

2. La oficina debe garantizar que el personal de la misma conozca las funciones, obligaciones y competencias propias de su puesto de trabajo, establecidas en el manual descriptivo de puestos de trabajo.

3.3.2 Nombramientos y suplencias

1. La oficina debe garantizar el envío oportuno de nombramientos y la solicitud de los concursos de puestos vacantes cuando correspondan.

2. La oficina debe garantizar la existencia y ejecución de procesos de gestión para la reorganización interna cuando se deba cubrir la ausencia temporal o permanente del personal con el fin de dar continuidad al servicio.

3. La oficina, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar que el personal de la misma es apto con base en la educación, formación, experiencia y requisitos propios del cargo.

4. La oficina debe garantizar prácticas de gestión para el control de los periodos de vacaciones, incapacidades, permisos con y sin goce de salario, periodos de prueba y su respectiva evaluación, suspensiones y nombramientos interinos del personal.

3.3.3 Capacitación del personal

1. La oficina debe velar para que su personal cumpla con los programas establecidos institucionalmente, como parte de la formación judicial, desarrollo personal y laboral.

2. La oficina debe garantizar prácticas de gestión para la capacitación al personal de la oficina en las diversas funciones y sistemas informáticos empleados en las labores propias del puesto.

3. La Jefatura o Coordinación de la oficina debe verificar la necesidad de capacitación del personal, cuando este así lo solicite o cuando por cualquier otro medio se detecte la necesidad y tomar las acciones correspondientes para que las que se estimen necesarias se les brinde al personal. Para ello deberá contar con el acceso a registros actualizados de las capacitaciones recibidas por el personal de la oficina.

3.4 Instalaciones Físicas

1. La oficina, en coordinación con el órgano competente debe propiciar:
 - a. La adaptación de sus instalaciones físicas a los requerimientos de salud ocupacional.
 - b. La adaptación de sus instalaciones físicas, de modo que éstas permitan la adecuada prestación de servicios a personas usuarias en condición de vulnerabilidad.
 - c. La existencia, conocimiento y ejecución de procedimientos para la atención de emergencia.

3.5 Sistemas informáticos

1. La oficina debe garantizar la existencia y ejecución de procesos de gestión que:
 - a. Garanticen que el personal de la oficina posee los permisos acorde con las funciones a desempeñar en relación con el período de nombramiento.
 - b. Propicie el uso de medios informáticos para sus registros, formatos y documentación del Sistema de Gestión de Calidad en concordancia con las políticas institucionales de disminución del consumo de papel.
 - c. Verifiquen y actualicen las inconsistencias de las variables de los sistemas informáticos para subsanar las incongruencias entre el sistema y el estado real las gestiones.

4. Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad

4.1 Comunicación con la persona usuaria

1. La oficina debe garantizar que se le comunique a la persona usuaria la información pertinente acerca de su derecho a presentar quejas, reclamaciones, sugerencias y/o comentarios.

NOTA: Este artículo de la Norma, establece la comunicación con la persona usuaria, el objetivo de la atención de las quejas, reclamaciones y sugerencias, se debe valorar en el apartado 4.3.2, donde se solicita que la oficina analice las quejas de las personas usuarias.

2. La oficina debe comunicar y ejecutar los medios que garanticen que el personal de la oficina:
 - a. Propicia el cumplimiento de las políticas institucionales, relacionadas con la atención de la persona usuaria.

- b. Brinda información en cuanto a las gestiones, políticas, trámites y actos procesales respectivos que no sean de carácter confidencial.
- c. Utilice un lenguaje comprensible en lo que se le comunique a la persona usuaria.
- d. Propicia una comunicación bidireccional, expedita, de bajo costo y confiable con las personas usuarias, a través de medios informáticos y/o físicos.

4.2 Comunicación con el personal de la oficina

- 1. La oficina debe comunicar a su personal los objetivos de calidad, los plazos de gestión y las directrices para el cumplimiento de las metas de la oficina.
- 2. La oficina debe garantizar la existencia y ejecución de medios de comunicación interna, para que el personal, conozca los resultados de la gestión de la oficina.
- 3. La oficina debe evidenciar las actividades de comunicación con su personal para identificar oportunidades de mejora, acciones correctivas y preventivas para promover la mejora continua en la gestión.

4.3 Satisfacción de la persona usuaria

- 1. La oficina, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la ejecución de un protocolo para la medición de la satisfacción de la persona usuaria, para que a intervalos definidos:
 - a. Se recolecte sistemáticamente y analice estadísticamente información relacionada con la satisfacción de los requerimientos de servicio de la persona usuaria.
- 2. La oficina debe registrar como una oportunidad de mejora, las quejas, reclamaciones, sugerencias y/o comentarios de las personas usuarias, que son presentadas en la oficina, para ser evaluadas en busca de la mejora del servicio público brindado.

4.4 Revisiones y verificaciones de calidad

- 1. La oficina, en coordinación con el órgano competente, debe establecer los procesos de gestión para verificar a intervalos definidos, que el Sistema de Gestión de Calidad mantiene y cumple los objetivos de calidad, los requisitos de servicio y los de proceso establecidos por esta Norma, para lo cual coordinará la ejecución de:
 - a. Revisiones internas de calidad.
 - b. Verificaciones internas de calidad.
 - c. Verificaciones externas de calidad.
- 2. La oficina, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la ejecución de un protocolo para que a intervalos definidos se realicen revisiones internas del Sistema de Gestión de Calidad. Las revisiones internas deben tomar en consideración:

- a. Resultados de revisiones y verificaciones efectuadas.
 - b. Evaluaciones recolectadas de satisfacción de servicio de la persona usuaria.
 - c. Registros del estado de las acciones correctivas y preventivas.
 - d. Revisión al cumplimiento de metas de acuerdo con los indicadores de gestión.
 - e. Resultados de los planes de contingencia.
 - f. Registro del estado de las acciones producto de las oportunidades de mejora presentadas por el personal de la oficina, personas usuarias y/o terceros.
3. La oficina debe coordinar la logística con su personal para brindar soporte en la realización de las revisiones y las verificaciones de calidad.

4.5 Gestión de oportunidades de mejora y no conformidades

1. La oficina debe garantizar la existencia y ejecución de un protocolo para identificar, corregir y registrar las oportunidades de mejora, las acciones correctivas y preventivas, producto de las no conformidades detectadas en los procesos revisión y verificación correspondientes. Este protocolo debe:
- a. Registrar de las oportunidades de mejora y no conformidades
 - b. Establecer el proceso de análisis de las oportunidades de mejora y las no conformidades
 - c. Establecer el procedimiento para el seguimiento de las acciones preventivas y/o correctivas para garantizar la solución expedita de la no conformidad y evitar su ocurrencia.
 - d. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
 - e. Dar seguimiento a las acciones.
 - f. Cerrar las acciones.

4.6 Valoración de riesgos

1. La oficina debe integrar al sistema de gestión de calidad, los procesos de valoración de riesgos con el fin de tomar acciones según el manejo apropiado de los riesgos.

Nota: La oficina transversalmente con la implementación de la Norma GICA-Justicia, estableció, los lineamientos para el ciclo de mejora continua, entre ellos se definen los siguientes:

- a. El análisis de los objetivos de calidad.
- b. La revisión del cumplimiento de las metas por medio de los indicadores de gestión.
- c. La identificación de oportunidades de mejora.
- d. El establecimiento y ejecución de acciones correctivas y preventivas.
- e. La medición de la satisfacción de los requerimientos de servicio de la persona usuaria
- f. Los resultados de las revisiones y verificaciones de calidad.
- g. El análisis de cualquier otra información o factor que incida en el funcionamiento de la oficina.

ANEXO: Conceptos, estructuras y vocabulario.

Este anexo describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y acreditación para despachos judiciales, especificando una terminología propia para los mismos, así como una convención de lenguaje utilizado en la norma GICA-Justicia: Organización del despacho judicial.

a. Conceptos

i. Gestión Integral de Calidad y Acreditación Justicia (GICA-Justicia)

La Gestión Integral de Calidad y Acreditación para la Justicia se abrevia por sus siglas como GICA-Justicia y corresponde al modelo integral de gestión de calidad y sus normas relacionadas, para las organizaciones del sector justicia.

ii. Familia de normas

El término normas se refiere a la familia de normas GICA-Justicia diseñadas para establecer los estándares de gestión de calidad para las diferentes organizaciones del sector justicia. La familia GICA-Justicia estará compuesta inicialmente por las siguientes normas:

- Organización del Despacho Judicial
- Órgano de Gobierno Judicial
- Organización de la Oficina Administrativa
- Organización del Ministerio Público
- Organización de la Defensa Pública
- Organización de la Policía Judicial
- Organización de Despachos Privados

iii. Norma

El término Norma refiere a una norma GICA-Justicia en particular perteneciente a la familia de normas GICA-Justicia.

iv. Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial

Esta norma especifica los requerimientos de gestión de calidad para los despachos que tengan funciones jurisdiccionales dentro de la estructura judicial nacional.

b. Estructuras del Sistema de Gestión de Calidad

i. Instancia Institucional de Gestión de Calidad

Es la instancia administrativa designada por el Órgano de Gobierno Judicial para concentrar las labores de coordinación, planificación, capacitación, implementación y normalización de los sistemas de gestión de calidad en los distintos despachos y oficinas

que se sometan a un proceso de acreditación con alguna de las normas GICA-Justicia. Esta instancia tiene las siguientes funciones generales:

a. Gestión Institucional del Sistema de Gestión de Calidad

Esta función consiste en la coordinación con los distintos órganos de la institución judicial para el soporte y la creación de herramientas de gestión de cualquier despacho u oficina que pretenda acreditarse con alguna de las normas GICA-Justicia. Además, sirve como canal de comunicación ante el Órgano Nacional de Calidad y Acreditación para la Justicia.

b. Coordinación institucional de los procesos de implementación

Es la función de centralización, custodia y aprobación del banco de protocolos, transversales a toda la institución judicial, de modo que procure la gestión de recursos internos a fin de brindar apoyo logístico y de capacitación en los procesos de acreditación que institucionalmente se estén coordinando, además de contribuir a la replicabilidad de los sistemas de gestión.

c. Verificaciones internas de Despacho u Oficina

Es la función de coordinación y ejecución de las verificaciones de despacho u oficina a fin de verificar la idoneidad de su Sistema de Gestión de Calidad para su acreditación o re-acreditación. El equipo de evaluadores es conformado por un grupo interdisciplinario de gestores de calidad de la propia organización judicial, quienes deben poseer experiencia comprobada en procesos de acreditación. Este equipo se conforma particularmente para la ejecución esta tarea de verificación.

d. Capacitación

Esta función consiste en coordinar la capacitación requerida por los despachos u oficinas a efecto de que cumplan con el rediseño de procesos requerido para la implementación de alguna de las normas GICA-Justicia y su posterior acreditación. Este enfoque incluye:

- Organización de actividades de sensibilización acerca de temas de gestión de calidad en los despachos u oficinas que pretendan someterse a un proceso de acreditación.
- Capacitación de los gestores y evaluadores internos en temas de rediseño de procesos e implementación de sistemas de gestión de calidad.
- Participación activa en redes de gestión de calidad en las organizaciones judiciales, organismos internacionales de acreditación, congresos y seminarios relacionados con el tema de gestión de la calidad judicial.

ii. Órgano Nacional de Calidad y Acreditación para la Justicia

Es el Órgano nacional oficial de acreditación de los servicios de administración de justicia. Es el responsable de emitir el certificado de acreditación de los despachos judiciales que demuestren la implementación de los estándares definidos por la norma GICA-justicia: Organización del Despacho Judicial. Éste cuenta con un marco legal que

define su estructura, funciones y competencias y a la vez garantiza plena independencia de criterio en cuanto a sus decisiones de acreditación.

Este órgano se enfoca a la formación y capacitación de los procesos de acreditación de instituciones del sector justicia. Algunas actividades relacionadas con este órgano son:

- Organización de actividades abiertas de reflexión y sensibilización acerca del tema de acreditación en las instituciones del sector justicia.
- Capacitación a colaboradores de procesos de acreditación, evaluadores, pares, lectores u otros.
- Participación activa en redes de gestión de calidad en las organizaciones de justicia, organismos internacionales de acreditación, congresos y seminarios relacionados con la gestión de la calidad en la justicia.

a. Objetivos

- Evaluar el nivel de calidad de los despachos u oficinas del sector justicia que se sometan a un proceso de acreditación con alguna de las normas GICA-Justicia.
- Recomendar medidas o planes de acción, a fin de solucionar las debilidades y carencias identificadas en los procesos de acreditación.
- Ser parte de organismos internacionales de gestión y acreditación de justicia.
- Fomentar y comunicar la conveniencia y los beneficios que un despacho u oficina del sector justicia obtiene al ingresar en un proceso de acreditación de su sistema de gestión de calidad, según los estándares propuestos por alguna(s) de la(s) norma(s) GICA.

b. Logística para ejecutar el proceso de acreditación

- Administración y actualización de documentos de acreditación físicos y electrónicos.
- Mantenimiento de un registro de elegibles de colaboradores para los procesos de acreditación.
- Programación y seguimiento de los procesos de acreditación, resultados y planes de mejora.

c. Vocabulario

i. Actos procesales

Sucesos o acontecimientos definidos por la legislación procesal de cada materia.

ii. Comisión de calidad

Grupo de funcionarios y servidores de un despacho judicial, encargados de mantener e implementar el Sistema de Gestión de Calidad de la oficina.

iii. Confiable

Capacidad de un sistema para realizar y mantener sus funciones tanto en circunstancias ordinarias como en circunstancias inesperadas o adversas.

iv. Conformidad

Cumplimiento de un requerimiento de la Norma GICA: Organización del Despacho Judicial.

v. Despacho judicial

Órgano público, cuya finalidad principal es ejercer la jurisdicción. Organizado y creado para cumplir los actos procesales que la legislación vigente defina. Incluye cualquier despacho de primera instancia, segunda instancia y/o tribunales de apelación o casación.

vi. Documentación

Todo aquel registro físico o electrónico que evidencie la existencia de un sistema de gestión de calidad en un despacho judicial y estandariza sus prácticas de gestión.

vii. Documento

Todo objeto físico o electrónico con carácter representativo o declarativo, en el que constan datos a ser empleados con el objetivo de probar algo.

viii. Equidad de género

Proceso de hacer cumplir la justicia tanto al hombre como a la mujer, lo que implica la implantación de medidas compensatorias por las desventajas históricas y sociales que separan al hombre de actuar en igualdad de condiciones que la mujer.

ix. Evaluador

El término evaluador se puede dividir en:

Evaluador interno: gestor(a) de calidad con competencias para realizar una verificación a lo interno del despacho.

Evaluador externo: persona con competencias para realizar una verificación, representante del Órgano Nacional de Gestión de Calidad y Acreditación y parte del equipo evaluador.

x. Equipo evaluador

Existen dos tipos:

Equipo evaluador interno: evaluadores internos designados por la Instancia Institucional de Gestión de Calidad con las competencias para realizar una verificación de interna.

Equipo evaluador externo: evaluadores externos representantes del Órgano Nacional de Gestión de Calidad y Acreditación con las competencias para realizar una verificación externa de acreditación.

xi. Expedito

Oportuno, coherente con las limitaciones naturales del acto procesal y/o trámite.

xii. Garantizar

Acción de cumplimiento de un requerimiento específico de la Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial.

xiii. Gestión

Administración de las variables involucradas en el desarrollo de las prácticas de gestión, tales como: plazos, trámites, recursos, indicadores, y otros.

xiv. Gestión de entrada

Administración de los procesos de gestión transversales a todo el proceso judicial, que implica el ingreso de documentación al despacho judicial para el cumplimiento de los fines del proceso.

xv. Gestión de expedientes, documentos y archivos

Es la administración, registro y control de la documentación referente al proceso judicial.

xvi. Gestión de plazos

Administración y control del término o tiempo señalado para una actividad específica. Para llevar a cabo la gestión de plazos se requiere establecer indicadores de gestión.

xvii. Gestión de recursos

Conjunto de actividades que realiza el Despacho Judicial para planificar y controlar los recursos que le son proporcionados o asignados.

xviii. Gestión de resoluciones

Administración de los actos procesales transversales a todo el proceso judicial, a fin de que sean dictados oportunamente para satisfacer los derechos de la persona usuaria.

xix. Gestión de salida

Administración de los procesos de gestión transversales a todo el proceso judicial que implica el egreso de documentación al despacho judicial para el cumplimiento de los fines del proceso.

xx. Gestor(a) de calidad

Persona con capacidad comprobada a lo interno de la organización judicial y/o con las responsabilidades de planear, coordinar e implementar el sistema de gestión de calidad dentro del Despacho Judicial en coordinación con la Instancia Institucional de Gestión de Calidad.

xxi. Igualdad de género

Valoración igualitaria de similitudes y/o diferencias existentes entre el hombre y la mujer según sus diferentes roles dentro de la sociedad.

xxii. Indicadores de gestión

Instrumentos utilizados para monitorear la eficiencia de los procesos de gestión y mostrar el resultado y tendencias cuantitativas de las mismas. Permiten identificar áreas de oportunidad para implementar medidas correctivas y preventivas.

xxiii. Instructivo

Es toda aquella documentación en la que se detallan, en forma específica, los pasos a seguir de una práctica de gestión determinada. Se diferencia de un protocolo por su grado de detalle, siendo así un instructivo más específico y detallado que un protocolo.

xxiv. Intervalos definidos

Periodos de tiempo preestablecidos, determinados por los responsables del sistema de gestión de calidad. Deben ser documentados de manera que permitan la mejora continua del Despacho Judicial.

xxv. Manual de calidad

Documentación que utiliza el Despacho Judicial para explicar la estructura del sistema de gestión de calidad. Referencia los objetivos de calidad, protocolos, instructivos y registros que conforman el Sistema de Gestión de Calidad del Despacho Judicial.

xxvi. Mapeo

Herramienta de calidad utilizada en el despacho judicial para identificar y analizar la secuencia de actividades y sus interrelaciones. Ayuda a identificar las actividades que no agregan valor y provocan retraso en el proceso judicial, en perjuicio de la calidad de servicio entregado a la persona usuaria.

xxvii. Medible

Necesidad de cuantificar un elemento o actividad que requiere ser verificado.

xxviii. Acciones correctivas

Acciones que el despacho judicial toma para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación indeseable detectada en una verificación interna o una verificación de acreditación.

xxix. Acciones preventivas

Acciones que el despacho judicial toma para prevenir la ocurrencia de una no conformidad potencial o no deseable

xxx. Medios electrónicos

Medios que combinan las telecomunicaciones y la informática.

xxxi. Medios físicos

Es todo aquel instrumento de naturaleza corpórea el cual puede ser utilizado operativamente en las prácticas de gestión a fin de alcanzar una meta específica.

xxxii. Mejora continua

Incremento paulatino de la eficiencia de las prácticas de gestión de un despacho judicial, con el fin de alcanzar la estabilidad en las mismas. Para realizar la mejora continua es necesaria la identificación de los trámites, actos procesales y actividades generales que se efectúan en el Despacho Judicial. Además, es un conjunto de herramientas de desarrollo, análisis y seguimiento que permite el alcance de los objetivos de calidad planteados por el Despacho Judicial.

Es un esfuerzo recurrente para mejorar la capacidad de entrega del servicio y/o las prácticas de gestión en la búsqueda de la satisfacción de la persona usuaria. Los esfuerzos pueden buscar mejoras incrementales en el tiempo, o mejoras radicales en un solo momento.

xxxiii. No conformidad

No cumplimiento de un requerimiento de la Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial.

xxxiv. Objetivos de calidad

Son los propósitos o metas que el Despacho Judicial se plantea cumplir en un intervalo de tiempo definido. Deben dirigir los recursos y esfuerzos para cumplir los requerimientos del sistema de gestión de calidad.

xxxv. Oficinas de soporte

Refiérase al término órgano competente.

xxxvi. Oportunidad de mejora

Posibilidades que el Despacho Judicial tiene para mejorar la eficiencia de una o varias prácticas de gestión.

xxxvii. Órgano competente

También llamada **oficina de soporte técnico**. Es toda aquella dependencia a lo interno de la organización judicial que proporciona soporte para la debida operación del Despacho Judicial.

xxxviii. Persona usuaria

Es toda aquella persona con derechos y obligaciones ante la ley, ya sea persona física o persona jurídica.

xxxix. Perspectiva de género

Visiones diferenciadas entre hombres y mujeres por causa de su género, que conlleva a la evaluación de determinadas prácticas, conductas, acciones, omisiones, situaciones y circunstancias de manera distinta. Abarca las diversas percepciones de los seres humanos en función de su condición socio-económica, edad, religión, habilidad, etnia, preferencia sexual, entre otros. Parte del hecho que no existe un único sujeto del conocimiento, sino más bien mujeres y hombres en escenarios caracterizados por las diversidades sociales, a cuyas necesidades particulares se deben adaptar las instituciones sociales que brindan servicios.

xl. Planeación de recursos

Véase **Gestión de recursos**.

xli. Poblaciones en condiciones de vulnerabilidad

Se refiere a aquellas personas que por su edad, género, estado físico o mental, circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, enfrentan dificultades especiales para ejercitar a plenitud sus derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico ante el sistema de justicia. Se consideran causas de vulnerabilidad edad, discapacidad, pertenencia a comunidades indígenas o minorías, victimización, migración y desplazamiento interno, pobreza, género y privación de libertad. La determinación de las poblaciones en condición de vulnerabilidad en un país dado depende de sus características específicas y su nivel de desarrollo social y económico.

xlii. Procesos de gestión o prácticas de gestión

Conjunto trámites, actos y actividades generales coordinadas y/u organizadas por el Despacho Judicial y que se realizan con un fin determinado. En general, se refiere a actividades de gestión, la provisión de recursos, ejecución del proceso judicial y mediciones, entre otros.

xliii. Procedimiento judicial

Reglas, trámites o formalidades requeridos para el desarrollo del proceso judicial.

xliv. Proceso judicial

Proceso jurisdiccional desarrollado como una secuencia de actos procesales entre el juez y las partes, iniciado con el ejercicio de la acción y concluido mediante el dictado sentencia en firme.

xlvi. Propiciar

Acción de fomentar que un requerimiento de la norma se ejecute aún cuando no se encuentre dentro del completo alcance del Despacho Judicial. La acción de propiciar demuestra compromiso por parte del Despacho Judicial por alcanzar un requerimiento particular de la Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial.

xlvi. Protocolo

Corresponde a la documentación de las prácticas de gestión que se ejecutan en el Despacho Judicial para cumplir con los actos jurisdiccionales definidos por la legislación vigente. Es la especificación de una secuencia de actividades, tareas, pasos y decisiones que deben ser ejecutados de la misma forma a fin de obtener el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

xlvi. Recurso

Medio humano o material del que se dispone para satisfacer una necesidad, llevar a cabo una tarea o conseguir un resultado específico.

xlvi. Registro

Todo aquel formato de documentación utilizado para recopilar datos y presentar resultados o evidencias de las actividades desempeñadas en el Despacho Judicial.

xlix. Requerimiento

Necesidad o expectativa de carácter obligatorio.

I. Revisiones internas

Autoevaluaciones realizadas por la comisión de calidad para asegurar el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de calidad.

ii. Seguimiento

Ligado al concepto de control o de búsqueda, validación y corroboración del cumplimiento de:

- Requerimientos de la persona usuaria.
- Resultados esperados de la ejecución de las medidas correctivas.

- Metas de los indicadores de los objetivos de calidad.

lii. Servidor judicial

Toda aquella persona que desempeña funciones jurisdiccionales, administrativas o de otra índole dentro de la organización judicial en general.

liii. Sistema de gestión de calidad

Es la forma en la que el Despacho Judicial dirige y controla las actividades asociadas a la calidad, de modo que su estructura organizacional, actividades y recursos sean alineados a satisfacer los requerimientos de las personas usuarias.

liv. Sistema informático

Conjunto de elementos interrelacionados tales como equipos de cómputo, programas informáticos y recursos humanos, requeridos para el procesamiento de datos y de información dentro de un despacho judicial.

lv. Trámites

Cada una de las diligencias necesarias para apoyar la ejecución de los actos jurisdiccionales definidos por la ley.

lvi. Validación

Validación al igual que verificación, con la salvedad que este término se enfoca en el cumplimiento de los requerimientos de las personas usuarias.

lvii. Verificable

Característica o posibilidad de que un elemento o actividad sea sujeto a una verificación

lviii. Verificar

Acción de realizar una verificación

lix. Verificación

En términos de una verificación es la confirmación objetiva por medio de la presentación de evidencia del cumplimiento de los requerimientos de la norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial.

lx. Verificación de calidad

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los criterios de la normativa.

Para efectos de la norma GICA-Justicia, las verificaciones se dividen en dos tipos:

- Verificaciones internas o evaluaciones de pares y gestores de calidad.
- Verificaciones externas efectuadas por el Órgano Nacional de Gestión de Calidad y Acreditación.

Dentro de las verificaciones internas, se busca que el despacho, evalúe internamente su sistema de gestión de calidad, logrando así el compartir las buenas prácticas del par evaluador, estandarizar las metodologías de implementación y generar retroalimentación al sistema mismo por medio de la mejora continua.

Las verificaciones externas son realizadas por organizaciones independientes (Órgano Nacional de Gestión de Calidad y Acreditación) que aseguren la validez de la evaluación. Tales organizaciones proporcionan la certificación del despacho o el registro de conformidad con los requisitos de la Norma GICA-Justicia.”