

Norma GICA-Justicia: Organización de la Policía Judicial



Poder Judicial **República de Costa Rica Versión**

1.0.

Abril 2015

Créditos

- **Coordinador de la Comisión de Gestión Integral de la Calidad de la Justicia, del Poder Judicial** Magistrado Rolando Vega Robert

- **Jefe Centro de Gestión de Calidad:** Máster Andrés Méndez Bonilla

- **Gestores de Calidad:**
 - Ing. Didier Montealegre Bejarano
 - Ing. Mauricio Rojas Quesada
 - Lic. José Fernando Armijo Medina
 - Licda. Karla Jiménez Góngora

- **Equipo Redactor:**
 - Lic. Oscar Acosta Alfaro
 - Ing. Daniel Gómez Murillo
 - Licda. Rebeca Ferrero Villa
 - Lic. Allan Fonseca Bolaños

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a todas las personas usuarias, servidoras y servidores judiciales del Poder Judicial de Costa Rica, que aportaron comentarios e ideas para la elaboración de este documento, en especial a la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial y a las y los que participaron en los Talleres de Validación.

Aprobación de la Norma GICA: Organización de la Policía Judicial (Organismo de Investigación Judicial) . Versión 1.0

- Aprobada por el Sistema Nacional de Calidad y Acreditación para la Justicia (SINCAJusticia), en sesión N° 01-2015, celebrada el 15 de enero de 2015, Artículo IV.

- Aprobada por la Corte Plena en sesión N° 15-15, celebrada el 20 de abril de 2015, Artículo XXIII.

© **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	12
A.2 Pilares del Sistema de Gestión de Calidad	12
A.3 Ejes del Sistema de Gestión de Calidad	13
A.4 Fases y sub-fases del Modelo del Sistema de Gestión de Calidad.....	14
Fase 1: Rediseño	14
Fase 2: Acreditación.....	15
Fase 3: Seguimiento	16
A.5 Alcances del Sistema de Gestión de Calidad	16
B. Aplicabilidad de la Norma	17
C. Enfoque de gestión Normas GICA-Justicia	17
C.1 Organización del Sistema de Gestión de Calidad.....	18
C.2 Ejecución del proceso	19
C.3 Gestión administrativa y de recursos.....	19
C.4 Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad.....	20
1. Organización del Sistema de Gestión de Calidad	20
1.1 Generales	20
1.2 Rediseño	21
1.3 Responsabilidad de la Jefatura o Coordinación de la oficina.....	21
1.4 Responsabilidad de la Comisión Interna de Calidad.....	21
1.5 Objetivos de Calidad	22
1.6 Gestión de la documentación	22
2. Ejecución del proceso	23
2.1 Generales.....	23
2.2 Gestión de entradas y tramitación	24
2.3 Gestión de Procesos y procedimientos.....	24
2.4 Gestión de salida	25
3. Gestión administrativa y de recursos de la oficina	25
3.1 Generales	25
3.2 Provisión y uso racional de recursos	26
3.3 Gestión de personal	26
3.3.1 Generales	26
3.3.2 Nombramientos y suplencias	26
3.3.3 Capacitación del personal	27
3.4 Instalaciones Físicas.....	27
3.5 Sistemas informáticos	27
4. Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad	28
4.1 Comunicación con la persona usuaria.....	28
4.2 Comunicación con el personal de la oficina.....	28
4.3 Satisfacción de la persona usuaria.....	28
4.4 Revisiones y verificaciones de calidad.....	29

4.5 Gestión de oportunidades de mejora y no conformidades	29
4.6 Valoración de riesgos	30
ANEXO: Conceptos, estructuras y vocabulario	30
a. Conceptos	30
i. Gestión Integral de Calidad y Acreditación Justicia (GICA-Justicia).....	30
ii. Familia de normas.....	30
iii. Norma	31
iv. Norma GICA-Justicia: Organización de la Policía Judicial	31
b. Estructuras del Sistema de Gestión de Calidad.....	31
i. Instancia Institucional de Gestión de Calidad.....	31
ii. Órgano Nacional de Calidad y Acreditación para la Justicia	32
c. Vocabulario	33
i. Acciones correctivas:	33
ii. Acciones preventivas	33
Acciones que la oficina toma para prevenir la ocurrencia de una no conformidad	
potencial o no deseable	33
iii. Asunto.....	33
iv. Capacidad del proceso	33
v. Comisión de calidad.....	33
vi. Confiable.....	34
vii. Conformidad	34
viii. Oficina o departamento.....	34
ix. Documentación	34
x. Documento	34
xi. Equidad de género.....	34
xii. Equipo verificador	34
xiii. Expedito.....	34
xiv. Garantizar.....	34
xv. Gestión	35
xvi. Gestión de entrada.....	35
xvii. Gestión de recursos	35
xviii. Gestión de salida y resultados.....	35
xix. Gestor(a) de calidad	35
xx. Igualdad de género	35
xxi. Indicadores de gestión.....	35
xxii. Instancia institucional	35
xxiii. Instructivo	35
xxiv. Intervalos definidos.....	35
xxv. Manual de calidad	36
xxvi. Mapeo	36
xxvii. Medible	36
xxviii. Medios electrónicos	36
xxix. Medios físicos	36
xxx. Mejora continua	36
xxxi. No conformidad	36
xxxii. Objetivos de calidad.....	36
xxxiii. Oficinas de soporte	36

xxxiv. Oportunidad de mejora	36
xxxv. Órgano competente	37
xxxvi. Órgano de gobierno de la organización	37
xxxvii. Par evaluador	37
xxxviii. Persona usuaria	37
xxxix. Perspectiva de género	37
xl. Planeación de recursos	37
xli. Plazos o tiempos promedios	37
xlii. Poblaciones en condiciones de vulnerabilidad	37
xliii. Procesos de gestión o prácticas de gestión	38
xliv. Propiciar	38
xliv. Protocolo	38
xlvi. Recurso	38
xlvii. Registro	38
xlviii. Requerimiento	38
xlix. Revisiones internas	38
l. Seguimiento	38
li. Servidor judicial	39
lii. Sistema de gestión de calidad	39
liii. Sistema informático	39
liv. Validación	39
lv. Verificable	39
lvi. Verificador	39
lvii. Verificar	39
lviii. Verificación	39
lix. Verificación de calidad	40

Presentación

La Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial, en su versión 2010, visionariamente proyectó la creación de una familia de Normas GICA, de forma que el desarrollo de Modelos de Gestión de Calidad -como modelos de gestión enfocados hacia la persona usuaria y hacia la revisión y mejora permanente del quehacer institucional- no fuera únicamente un esfuerzo en el ámbito jurisdiccional, sino que también se extendiera a todos los demás que conforman el Poder Judicial.

De esta forma, la familia de Normas GICA extiende su desarrollo al Ministerio Público, a la Defensa Pública, al Organismo de Investigación Judicial y a las oficinas administrativas.

El esfuerzo ha dado sus frutos y gracias al aporte de muchos servidores y servidoras judiciales, hoy se cuenta con la primera versión de la Norma GICA-Justicia: Organización de la Policía Judicial.

El Organismo de Investigación Judicial ha sido un referente internacional en gestión y funcionamiento. Incorporó el tema de la Gestión de la Calidad desde el año 2000, en el Laboratorio de Ciencias Forenses. Igualmente, en su gestión diaria ha visto la necesidad de diagnosticar y mejorar continuamente, ante el reto de una sociedad más exigente y la diversidad en las modernas formas de delincuencia.

La Norma pretende que cada oficina del Organismo de Investigación Judicial cuente con documentación y claridad en sus procesos; con puntos de diagnóstico y evaluación; con formas de analizar oportunidades de mejora; y con un sistema de Indicadores de Gestión que provea información oportuna para la toma de decisiones. A la vez, una visión futura establecerá la incorporación accesoria de Normas Técnicas de Gestión de Calidad que considere el tecnicismo y especialidad de algunas de las oficinas integrantes del Organismo de Investigación Judicial.

El producto obtenido es resultado del esfuerzo de un grupo redactor que representa todas las áreas del Organismo, cuya visión fue lograr una redacción universal, es decir, bajo la óptica de un único órgano con diversas especialidades pero que en forma general debe incorporar la gestión de la calidad en su quehacer cotidiano y la idea de que cada tarea puede mejorarse.

Este grupo, con la asesoría del Centro de Gestión de Calidad, llevó a cabo un total de veinte reuniones. Posteriormente se realizaron tres talleres de validación donde participaron alrededor de ciento cuarenta personas de todo el país, pertenecientes a las diferentes oficinas que conforman el Organismo de Investigación Judicial.

Los planes piloto para la implementación de la Norma ya han iniciado en la Oficina de Recepción de Denuncias y en la Oficina de Supervisores. Próximamente se iniciará en la Delegación Regional del II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos).

Los resultados de dichos planes piloto permitirán enriquecer el documento elaborado, como parte del proceso de mejora continua, encaminando las tareas de una segunda versión de la Norma. El documento considera todos aquellos lineamientos y directrices internas de la organización en la prestación del servicio. Su redacción utiliza un lenguaje universal para su aplicación en cualquier oficina.

El documento puede ser utilizado como base por otros órganos con funciones y competencias similares, tanto a nivel nacional como internacional.

Este es el punto de partida para continuar en un proceso de trabajo en equipo, con comunicación asertiva y autodiagnóstico, que permita -bajo un enfoque sistémico integral y una visión de mejora- que el trabajo elaborado se concrete en una mejor gestión de las labores que ejecuta la Policía Judicial.

El instrumento es propicio en una época coyuntural para la institución y para el país pues la gestión y administración de los despachos judiciales –incluida la policía judicial- 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

El Organismo de Investigación Judicial fue concebido desde sus orígenes como una policía especializada dedicada a la investigación y verificación científica de los delitos y de sus presuntos culpables.

Para dar cumplimiento efectivo a las labores encomendadas, ésta Policía se ha dotado de la estructura idónea por medio de la cual ha podido cumplir a satisfacción con la función de coadyuvar al Ministerio Público y a los tribunales penales, lo que a su vez ha repercutido en una efectiva Administración de Justicia. De ahí, que ésta Policía está compuesta de tres departamentos, a saber: a) Departamento de Investigaciones Criminales, b) Departamento de Medicina Legal, y c) Departamento de Ciencias Forenses.

Somos conscientes que nuestro trabajo constituye un eslabón de gran trascendencia en los procesos judiciales, de ahí que el éxito en la persecución delictiva depende en gran manera de la calidad de las investigaciones realizadas, pues las mismas son el cimiento sobre el cual se va a sustentar la acusación y la emisión de una sentencia.

En virtud de lo anterior, nuestros pilares fundamentales se han orientado principalmente en cuatro direcciones:

- a.** Formación profesional del personal
- b.** Obtención del máximo recurso tecnológico

- c. Dotar a nuestra Institución la estructura necesaria para una mejor capacidad de respuesta
- d. Trabajo de los servidores y servidoras bajo la mayor línea de ética y valores.

Uno de los aspectos que siempre ha caracterizado nuestro quehacer laboral, es la importancia que siempre se le ha dado al tema de la ética y valores, haciendo conciencia en el personal sobre la trascendencia de sus funciones, de ahí que como parte de la metodología que se utilizó para cumplir ese objetivo, fue la emisión del “Código de Ética para el Organismo de Investigación Judicial” por medio del cual se dio a conocer la visión y misión de nuestra institución, así como los valores que son acordes con esas políticas, a saber: mística, disciplina, objetividad, lealtad, honradez, excelencia y efectividad.

Es conocido que el término “calidad” se ha convertido en una palabra clave a nivel mundial, el cual encuentra asidero en la satisfacción del cliente, que en nuestro caso comprende dos tipos de usuarios, el interno y externo. La adopción de ese compromiso, ha llevado a las instituciones ha plantearse nuevos procesos, productos y servicios para obtener una mejor calidad.

Para lograr ese propósito han utilizado la implementación de diferentes normas internacionales establecidas para este fin como una herramienta estratégica para gestionar la calidad, obteniendo muy buenos resultados.

Al respecto, cabe destacar que el Departamento de Ciencias Forenses de ésta Policía, que desde los años 2000 empezó a implementar un Sistema de Gestión de Calidad, para estandarizar procesos, hacer revisiones periódicas de labores realizadas por los funcionarios, implementar controles, emitir informes, rendir cuentas, entre otros.

Ese sistema, le ha permitido a ese departamento, lograr resultados acordes con la visión de imparcialidad, objetividad e independencia en cuanto al resultado de sus investigaciones y actuaciones, lo cual ha contribuido a garantizar la validez de sus pericias. Si bien es cierto, hasta el día de hoy no existía una norma de calidad diseñada especialmente para ésta Policía, el tema de la calidad no es un asunto totalmente nuevo para ésta institución, pues siempre ha sido una de nuestras constantes preocupaciones.

La Norma GICA: Organización de la Policía Judicial nace de una iniciativa para garantizar el mejoramiento del servicio a la persona usuaria, considerando aspectos fundamentales para su consolidación, como la de generar a lo interno de la Policía una cultura y un ambiente dispuesto a trabajar con calidad, buscando la satisfacción del usuario tanto interno como externo, además de documentar y estandarizar cada uno de los procesos de tal forma que éstos interactúen de forma dinámica en función de la misión de éste Organismo, así mismo, busca estructurar y aplicar un sistema de medición que facilite la toma de decisiones y el mejoramiento continuo en la gestión que se realiza.

Más que un esfuerzo profesional, la Norma GICA representa una transformación de carácter organizacional, generando innovaciones que consolidan aspectos como el control, el crecimiento, la transparencia y efectividad de las gestiones que se realicen,

orientados en enfoques o ejes transversales que van orientados en función de los procesos, identificando las buenas prácticas en cada uno de ellos, así mismo en función de la satisfacción de la persona usuaria considerando sus necesidades y en función de buscar siempre la mejora continua logrando con ello un compromiso organizacional para que logren identificarse con la persona usuaria y comprometerse a brindar un buen servicio.

La Norma es aplicable a todas las áreas que conforman el Organismo de Investigación Judicial (Investigación, Operativas, Administrativas, Ciencias Forenses y Medicina Legal), con lo que se busca lograr un engranaje entre cada uno de ellas, aplicando criterios de manera racional y creando modelos e indicadores de gestión estandarizados para definir procesos eficientes y eficaces para garantizar al ciudadano una justicia pronta y cumplida de calidad.

La presente norma representa un gran avance para nuestra institución, dado que no sólo pasará a formar parte de la familia de las normas GICA, sino que constituye una herramienta que proporcionará métricas o indicadores para el seguimiento adecuado al cumplimiento de los objetivos planteados tanto en forma grupal como individual, promoviendo estímulos de productividad y permitiendo aplicar acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción de la persona usuaria; logrando de éste forma optimizar y aumentar la calidad del servicio, garantizando la correlación de todos los procesos y asegurándose que contribuyan en forma conjunta a la mejora continua.

Asumimos el compromiso de garantizar que nuestro personal se comprometa y aplique la norma en cada uno de los procesos que integran las funciones de ésta institución, de forma tal que aunque somos conscientes que se trata de un proceso que apenas empieza, con el transcurrir del tiempo sea parte de la mística que debe privar en todos los servidores y servidoras de ésta Policía.

Lic. Francisco Segura Montero,
Director
Organismo de Investigación Judicial

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.

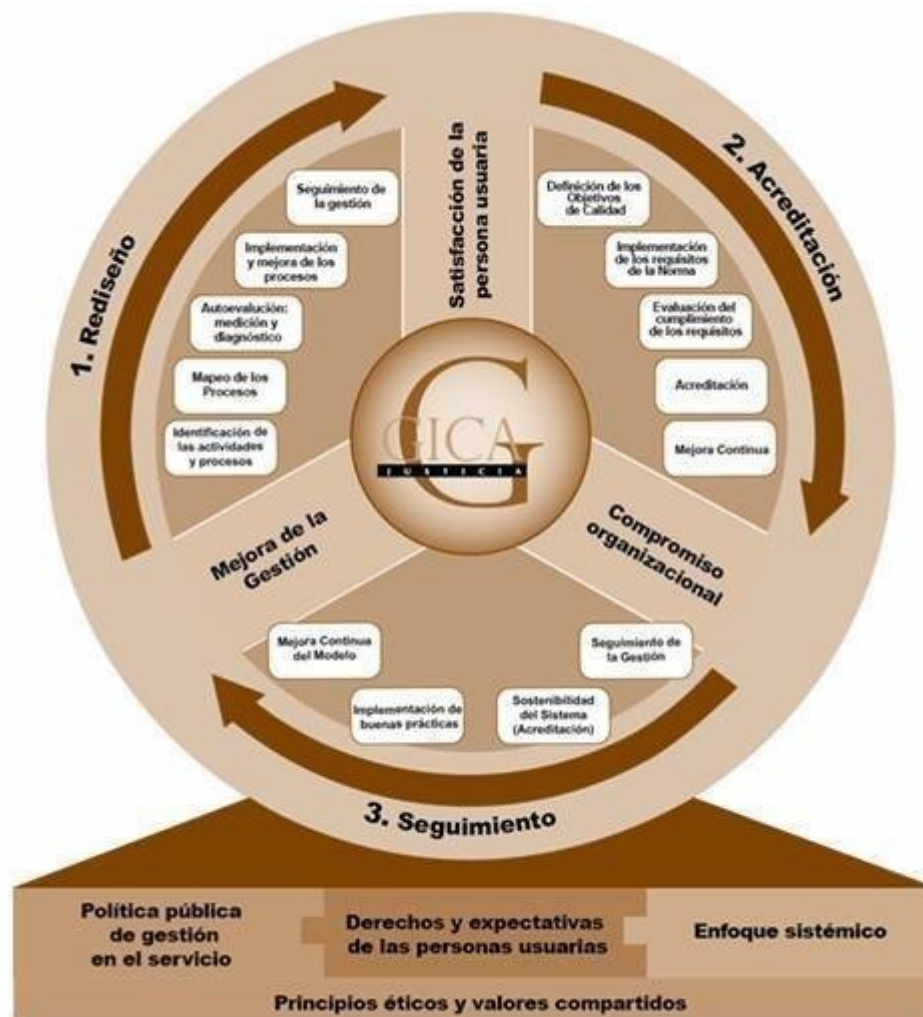


Figura 1. Modelo del Sistema de Gestión de Calidad de la Justicia.

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 GICAJusticia 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 GICAJusticia 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 GICAJusticia, 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 de la familia de Normas GICAJusticia

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.

1.4 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.

1.5 *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.

1.6 *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

2.1 *Generales*

1. La oficina debe identificar y documentar las actividades propias de la oficina que impactan positiva o negativamente en la prestación del servicio a la persona usuaria, así como las actividades de coordinación entre departamentos y oficinas de soporte.

2. La oficina debe establecer, verificar y evaluar los plazos promedio de la tramitación de los asuntos y actividades generales ejecutadas por la oficina tomando como referencia el histórico de sus asuntos y mediciones de sus procesos. 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.

3. 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 los asuntos en tránsito, según su año de ingreso y procedimiento.
- b. Las cargas de trabajo, asuntos entrados, finalizados y en tránsito.
- c. La cantidad y los tiempos de tramitación de los asuntos
- d. La cantidad de asuntos tramitados que son devueltos por falta de requisitos.
- e. Cualquier otra necesidad de gestión de la oficina.

4. La oficina debe garantizar el registro y envío de estadísticas o resultados de un periodo determinado a los órganos competentes o los que establezca la organización, para el estudio, análisis y divulgación de datos de un tema de interés cuando sea requerido.
5. La oficina debe establecer mecanismos de seguridad para garantizar:
 - a. La protección y privacidad de la información.
 - b. El manejo, clasificación, custodia y transmisión de toda la documentación de los casos.
 - c. El almacenamiento o archivo de la documentación a plazos definidos en cualquier medio disponible.
6. La oficina debe garantizar la comunicación y ejecución de un protocolo institucional, donde se estandarice el manejo de la cadena de custodia de evidencia, el cual debe establecer mecanismos para:
 - a. Registro y control de los indicios.
 - b. Manipulación, traslado, custodia y almacenamiento de indicios.
 - c. Archivo, devolución, depósito o eliminación de indicios

2.2 *Gestión de entradas y tramitación*

1. La oficina debe mantener un registro actualizado del inicio de un asunto, indistintamente del medio por el cual se reciba.
2. La oficina debe definir y registrar los requisitos mínimos que se deben de cumplir para la presentación de los asuntos para evitar demoras injustificadas.
3. La oficina debe controlar, priorizar y gestionar la tramitación de los asuntos por medio de registros o bitácoras que permitan establecer la distribución y el estado de los mismos, según clasificación, complejidad y antigüedad, en concordancia con las metas establecidas por la oficina y las políticas institucionales definidas para:
 - a. Garantizar la tramitación de forma oportuna de los asuntos nuevos.
 - b. Evitar demoras injustificadas en los asuntos pendientes de tramitación.
 - c. Generar planes de acción que permitan la gestión de los mismos con el fin de resolverlos

2.3 *Gestión de Procesos y procedimientos*

1. La oficina debe identificar, determinar y documentar la secuencia e interacción de las actividades y procesos propios que impactan en la prestación del servicio, así como

las actividades de coordinación entre otras oficinas, estandarizando y documentando la realización de estas.

2. La oficina debe mantener actualizado un registro de asignación de asuntos que permita identificar el responsable de realizar las gestiones, debiendo dejar constancia de recepción de la asignación del mismo.

3. La oficina debe asegurar que los registros de seguimiento de los asuntos (bitácoras, legajos, expedientes entre otros) se encuentren actualizados, conforme al contenido y el grado de avance de la actividad realizada. La jefatura de la oficina realizará la revisión periódica con base en las directrices institucionales o los plazos propuestos por la oficina.

4. La oficina debe determinar y registrar los requisitos mínimos necesarios para poder realizar las labores asignadas, mediante actividades de verificación y seguimiento, con la finalidad verificar el buen trámite de los asuntos.

5. La oficina debe garantizar la existencia del espacio físico para la custodia y almacenamiento de los asuntos pendientes de análisis y los analizados, cumpliendo con los requisitos mínimos para su preservación e integridad, mediante la ejecución de prácticas que permitan la clasificación y supervisión de los mismos.

2.4 *Gestión de salida*

1. La oficina debe documentar y registrar sus procesos de gestión para la salida de los asuntos que están asociadas a las actividades generales de la oficina para la estandarización de las mismas, tomando en consideración los diferentes procedimientos que dan terminado el asunto.

2. La oficina debe controlar, priorizar y gestionar de forma ágil y oportuna la salida de los asuntos según tipología y antigüedad en concordancia con la gestión de plazos y los indicadores de gestión definidos:

- a. Gestionando los asuntos pendientes de realizar.
- b. Controlando la cantidad de asuntos pendientes.
- c. Actualizando e identificando los asuntos finalizados.

3. La oficina debe registrar y mantener actualizado los asuntos que son devueltos tanto internamente o externamente producto de la no conformidad con las actividades o procedimientos establecidos, con la finalidad de detectar y corregir las causas que originaron la devolución.

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 al 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 oficinas y despachos judiciales, especificando una terminología propia para los mismos, así como una convención de lenguaje utilizado en la norma GICA-Justicia: Organización de la Policía 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 de la Policía Judicial

Esta norma específica los requerimientos de gestión de calidad para las oficinas 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 sometán 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. Acciones correctivas:

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

ii. Acciones preventivas

Acciones que la oficina toma para prevenir la ocurrencia de una no conformidad potencial o no deseable.

iii. Asunto

Entiéndase como los legajos policiales y periciales, expedientes de cualquier índole y demás documentación

iv. Capacidad del proceso

Identificación y medición de los procesos de la oficina para determinar rediseño o comparación de los procesos.

v. Comisión de calidad

Grupo de funcionarios y servidores de una oficina o departamento, encargados de mantener e implementar el Sistema de Gestión de Calidad de la oficina.

vi. Confiable

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

vii. Conformidad

Cumplimiento de un requerimiento de la Norma GICA: Organización de la Policía Judicial

viii. Oficina o departamento

Órgano público, cuya finalidad principal es realizar la investigación de los asuntos. Organizado y creado para cumplir los actos de investigación que la legislación vigente defina según corresponda para cada caso en particular.

ix. Documentación

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

x. 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.

xi. 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.

xii. Equipo verificador

Existen dos tipos:

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

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

xiii. Expedito

Oportuno, coherente con las limitaciones naturales del acto de investigación.

xiv. Garantizar

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

xv. Gestión

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

xvi. Gestión de entrada

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

xvii. Gestión de recursos

Conjunto de actividades que realiza la oficina para planificar y controlar los recursos que le son proporcionados o asignados.

xviii. Gestión de salida y resultados

Administración de los procesos de gestión transversales a todo el proceso de investigación que implica el egreso de documentación a la oficina para el cumplimiento de los fines del proceso.

xix. 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 de la oficina en coordinación con la Instancia Institucional de Gestión de Calidad.

xx. 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.

xxi. 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.

xxii. Instancia institucional

Departamento u oficina creada por el órgano de Gobierno de la organización para abordar el tema referente a la Gestión de la Calidad de las oficinas del sector justicia.

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 de la oficina.

xxv. Manual de calidad

Documentación que utiliza en la oficina 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.

xxvi. Mapeo

Herramienta de calidad utilizada 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 de investigación, 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. Medios electrónicos

Medios que combinan las telecomunicaciones y la informática.

xxix. 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.

xxx. Mejora continua

Incremento paulatino de la eficiencia de las prácticas de gestión de una oficina, 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 la oficina. Además, es un conjunto de herramientas de desarrollo, análisis y seguimiento que permite el alcance de los objetivos de calidad planteados. 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.

xxxi. No conformidad

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

xxxii. Objetivos de calidad

Son los propósitos o metas que la oficina 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.

xxxiii. Oficinas de soporte

Refiérase al término órgano competente.

xxxiv. Oportunidad de mejora

Posibilidades que la oficina tiene para mejorar la eficiencia de una o varias prácticas de gestión.

xxxv. 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 de la oficina.

xxxvi. Órgano de gobierno de la organización

Entiéndase como la alta jefatura de la institución judicial

xxxvii. Par evaluador

Oficina o grupo de verificadores con las competencias técnicas para realizar una verificación interna de calidad en una oficina o departamento que ha desarrollado e implementado un sistema de gestión de calidad, con la finalidad de comprobar el cumplimiento de la presente norma.

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. Plazos o tiempos promedios

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.

xlii. 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.

xliii. Procesos de gestión o prácticas de gestión

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

xliv. Propiciar

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

xliv. Protocolo

Corresponde a la documentación de las prácticas de gestión que se ejecutan en la oficina para cumplir con los actos de investigación 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 por la oficina.

xlvi. Requerimiento

Necesidad o expectativa de carácter obligatorio.

xlix. Revisiones internas

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

I. 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.

li. Servidor judicial

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

lii. Sistema de gestión de calidad

Es la forma en la que la oficina 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.

liii. 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 la oficina.

liv. Validación

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

lv. Verificable

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

lvi. Verificador

El término Verificador se puede dividir en:

Verificador interno: gestor(a) de calidad con competencias para realizar una verificación a lo interno de la oficina.

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

lvii. Verificar

Acción de realizar una verificación

lviii. 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 GICAJusticia: Organización de la Policía Judicial.

lix. 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 la oficina, 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 de la oficina o el registro de conformidad con los requisitos de la Norma GICA-Justicia.”