

Norma GICA-Justicia: Organización del Ministerio Público



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. Carlos María Jiménez Vásquez
 - Lic Luis Antonio Chang Pizarro
 - Lic. Jorge Araya Jiménez
 - Lic. David Brown Sharpe
 - Licda. Paula Guido Howell
 - Lic. Mauricio Solano Castro
 - Licda. Alexa Gómez Herrera
 - Lic. Rodrigo Villegas Arias
 - Lic. Minor Barquero Aguilar
 - Ing.. Adrián Brenes Oviedo
 - Lic. Juan Carlos Cubillo Miranda
-

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 Fiscalía General y a las y los que participaron en los Talleres de Validación.

Aprobación de la Norma GICA: Organización del Ministerio Público. Versión 1.0

- Aprobada por el Sistema Nacional de Calidad y Acreditación para la Justicia (SINCA-Justicia), 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 | 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 coordinación o jefatura de la oficina | 20 |
| 1.4 Responsabilidad de la Comisión interna de Calidad | 20 |
| 1.5 Responsabilidad del personal de la oficina | 21 |
| 1.6 Objetivos de Calidad | 21 |
| 1.7 Gestión de la documentación | 21 |
| 2. Ejecución del servicio del Ministerio Público | 22 |
| 2.1 Generales | 22 |
| 2.2 Gestión de plazos e indicadores de gestión | 22 |
| 2.3 Gestión de entrada | 23 |
| 2.4 Gestión de asuntos | 23 |
| Valoración inicial | 23 |
| Ejecución de diligencias | 23 |
| Valoración de la información | 24 |
| Decisión conclusiva | 24 |
| 2.5 Gestión de salida | 24 |
| 3.1 Generales | 25 |
| 3.2 Provisión y uso racional de recursos | 25 |
| 3.3 Gestión de personal | 25 |
| 1.3.1 Generales | 25 |
| 1.3.2 Nombramientos y suplencias | 26 |
| 1.3.3 Capacitación del personal | 26 |
| 1.3.4 Instalaciones Físicas | 26 |
| 1.3.5 Sistemas informáticos | 27 |
| 4.1 Comunicación con la persona usuaria | 27 |
| 4.2 Comunicación con el personal de la oficina | 27 |
| 4.3 Satisfacción de la persona usuaria | 28 |

| | | |
|--|--|----|
| 4.4 | Revisiones y verificaciones de calidad | 28 |
| 4.5 | Gestión de no conformidades | 28 |
| 4.6 | Valoración de riesgos | 29 |
| ANEXO: Conceptos, estructuras y vocabulario..... | | 29 |
| a. | Conceptos | 29 |
| i. | Gestión Integral de Calidad y Acreditación Justicia (GICA-Justicia)..... | 29 |
| ii. | Familia de normas | 29 |
| iii. | Norma | 30 |
| iv. | Norma GICA-Justicia: Organización del Ministerio Público..... | 30 |
| b. | Estructuras del Sistema de Gestión de Calidad | 30 |
| i. | Instancia Institucional de Gestión de Calidad | 30 |
| ii. | Órgano Nacional de Calidad y Acreditación para la Justicia | 31 |
| c. | Vocabulario | 32 |
| i. | Actos procesales | 32 |
| ii. | Comisión de calidad | 32 |
| iii. | Confiable | 32 |
| iv. | Conformidad..... | 32 |
| v. | Oficina judicial | 32 |
| vi. | Documentación..... | 32 |
| vii. | Documento | 32 |
| viii. | Equidad de género | 32 |
| ix. | Evaluador..... | 32 |
| x. | Equipo evaluador | 33 |
| xi. | Expedito..... | 33 |
| xii. | Garantizar | 33 |
| xiii. | Gestión..... | 33 |
| xiv. | Gestión de entrada | 33 |
| xv. | Gestión de expedientes, documentos y archivos | 33 |
| xvi. | Gestión de plazos..... | 33 |
| xvii. | Gestión de recursos..... | 33 |
| xviii. | Gestión de resoluciones | 33 |
| xix. | Gestión de salida..... | 33 |
| xx. | Gestor(a) de calidad..... | 34 |
| xxi. | Igualdad de género..... | 34 |
| xxii. | Indicadores de gestión | 34 |
| xxiii. | Instructivo..... | 34 |
| xxiv. | Intervalos definidos | 34 |
| xxv. | Manual de calidad..... | 34 |
| xxvi. | Mapeo | 34 |
| xxvii. | Medible..... | 34 |
| xxviii. | Acciones correctivas..... | 34 |
| xxix. | Acciones preventivas..... | 34 |
| xxx. | Medios electrónicos | 35 |
| xxxi. | Medios físicos..... | 35 |
| xxxii. | Mejora continua | 35 |
| xxxiii. | No conformidad | 35 |
| xxxiv. | Objetivos de calidad | 35 |
| xxxv. | Oficinas de soporte | 35 |
| xxxvi. | Oportunidad de mejora | 35 |
| xxxvii. | Órgano competente..... | 35 |

| | | |
|----------|--|----|
| xxxviii. | Persona usuaria | 35 |
| xxxix. | Perspectiva de género | 35 |
| xl. | Planeación de recursos..... | 36 |
| xli. | Poblaciones en condiciones de vulnerabilidad | 36 |
| xlii. | Procesos de gestión o prácticas de gestión | 36 |
| xliii. | Procedimiento judicial..... | 36 |
| xliv. | Proceso judicial | 36 |
| xlv. | Propiciar | 36 |
| xlvi. | Protocolo..... | 36 |
| xlvii. | Recurso | 36 |
| xlviii. | Registro..... | 37 |
| xlix. | Requerimiento | 37 |
| l. | Revisiones internas | 37 |
| li. | Seguimiento | 37 |
| 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 | 38 |
| lx. | Verificación de calidad..... | 38 |

Presentación

En Costa Rica, el Poder Judicial cuenta dentro de su estructura funcional con todos los operadores de justicia, mediante un enfoque sistémico. De esta forma adscrito está el Ministerio Público, como ente encargado de llevar a cabo las funciones de persecución penal e investigaciones preparatorias, conforme la Constitución Política y las Leyes.

La Gestión de la Calidad, precisamente conlleva una visión de conjunto de manera que todos los pilares de una organización puedan trabajar en forma organizada y armonizada, lo cual por tanto no podía dejarse de lado al fomentar las Normas de Calidad. Es por ello que en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad que desde el 2010 viene apoyando el gobierno judicial, inicialmente con la aprobación de la Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial, en su primera versión, se tuvo a la vez la visión de contar con una Norma de Calidad para cada ámbito judicial, incluido el denominado Auxiliar de Justicia, dentro del cual se incluye al Ministerio Público.

De esta forma el documento que hoy se presenta constituye la primera versión de la Norma GICA-Justicia: Organización del Ministerio Público, con lo cual a la vez se crea el primer documento de su tipo a nivel mundial para un órgano de este tipo.

El documento que se presenta tiene una visión conjunta de todas las áreas que conforman el Ministerio Público, lo cual se logró en el desarrollo de catorce sesiones de trabajo con la participación de la Fiscalía General, Fiscales Adjuntos, Fiscales, Fiscales Auxiliares, y del Area Administrativa, equipo que contó con la asesoría del Centro de Gestión de Calidad, desarrollaron la Norma de Gestión de Calidad del Ministerio Público. De la misma forma el documento será legitimado mediante el desarrollo de diferentes Talleres de Validación a nivel nacional con el fin de retroalimentar el documento, y partir de esta base para en el tiempo ajustarlo bajo un enfoque de mejora continua.

Dentro del proceso también los alcances de la Norma, serán sometidos a Planes Piloto en al menos tres Fiscalías, para también en la práctica e implementación obtener insumos de mejora.

De la misma forma que lo son otras Normas de Calidad, el documento se debe tomar como una guía base de gestión para las diversas oficinas que conforman el Ministerio Público, incorporando en el aspectos de cobertura general, pero a la vez con el nivel de flexibilidad necesaria para considerar algunos aspectos o lineamientos particulares, desde el punto de vista técnico de la estrategia de persecución e investigación.

Contar con una Norma de Calidad para el Ministerio Público y su implementación es un reto de gran relevancia. Si bien constituye un primer paso, la visión es reafirmar el esfuerzo en el tiempo, para mantener y consolidar la cultura de trabajo y la consolidación del modelo de gestión de calidad, en el Ministerio Público.

Zarella Villanueva Monge
Presidenta
Corte Suprema de Justicia

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

Introducción

Durante sus casi cuarenta años de existencia, el Ministerio Público ha vivido una constante y compleja dinámica, no solo por su obligación de liderar el ejercicio de la acción penal; sino además, por su misma polémica convivencia junto con otros órganos dentro del Poder Judicial. Sin embargo, independientemente de esta complejidad, este órgano se ha mantenido históricamente orientado por el mandato ineludible de “justicia pronta y cumplida” que el artículo 41 de nuestra Constitución Política establece para todo el sistema; entendidos de que el camino de la “prontitud” propicia el cumplimiento de otras exigencias, incluso de aquellas establecidas en el artículo 4 de la Ley General de Administración Pública, que en general indica que los órganos públicos deben dirigir sus actividades en función del aseguramiento de la eficiencia y calidad del servicio público y la satisfacción de los destinatarios; lo cual sin duda redundará en mayor bienestar.

Es precisamente este propósito constitucional de servicio, el que ha llevado a la necesidad de disponer de un instrumento que asegure el cumplimiento de las funciones, ajustado a procesos y sistemas de calidad certificados; como una responsabilidad que deviene de una exigencia social cada vez más marcada y de un órgano conciente de la trascendencia y el compromiso con el servicio público que brinda.

En particular, este proceso de concientización tiene su génesis y ha sido alimentado por la obtención de muchos buenos resultados a través de la implementación de varias iniciativas en materia de gestión, que han llevado al Poder Judicial y al Ministerio Público a mejorar su organización y por ende sus indicadores.

Sin embargo, aún con la mejora en sus resultados producto de estos proyectos ejecutados, el Ministerio Público ha continuado diseñando y buscando nuevos proyectos en materia de gestión, con el firme objetivo de que todas las dependencias fiscales guíen sus acciones a través de rutas o procesos que permitan alcanzar mejores niveles de calidad; pero sobre todo, que éstos sean idénticos en todas las oficinas que integran nuestra organización. Es precisamente a raíz de esta orientación, que surgió el interés por implementar la norma GICA; y con este norte, se inició el proceso -que después de muchas sesiones de análisis conciente-, derivó en la elaboración de la Norma GICA del Ministerio Público de Costa Rica, que hoy nos complace presentar.

La formulación de esta norma, sin duda apoyará el propósito de estandarizar los procesos críticos del accionar del Ministerio Público junto con la definición de indicadores de calidad; y en virtud de esto, podrá alcanzarse mayor consistencia en el servicio que redundará en un mejor uso de los recursos y mayor satisfacción de los usuarios de los servicios de justicia penal.

Como instrumento para administrar la calidad que es, la norma GICA impone un enorme reto al Ministerio Público: el compromiso para identificar los procesos que serán objeto de transformación y que nutrirán el sistema de gestión de la calidad; luego definir los aspectos y mecanismos de control que se ejecutarán sobre esos procesos; seguido de establecer prioridades respecto de los recursos necesarios para respaldar los procesos que serán objeto de aplicación de la norma; y por último, definir los indicadores que permitan monitorear todas las iniciativas con el fin de mejorarlas constantemente.

Esta transformación e interés por disponer de la norma GICA, no es producto de la solidarización con una moda; sino más bien, tal como se ha dicho antes, el resultado de un análisis conciente sobre la importancia de mejorar la calidad del servicio para satisfacción de aquellos a los que nos debemos: las personas usuarias, la sociedad, el país; y al fin y al cabo, para fortalecer nuestro sistema de justicia, en procura de que sea más célere, más justo, más humano y sin duda más democrático.

Y así como la sociedad se va transformando, el Ministerio Público también se ha venido convirtiendo en más complejo; de ahí la necesidad de contar con una norma GICA propia, como punto de partida e instrumento que obligue a mantener una auto-revisión constante para tomar e implementar mejoras sostenidas.

El Ministerio Público asume la implementación de la Norma GICA-Justicia: Organización del -Ministerio Público, y todos los procesos que de ésta se generen, como un mecanismo de de construcción conjunta, como un reto; un compromiso de toda una organización que no le teme a las mejoras ni a la evaluación y que apuesta por la calidad ante una sociedad que la demanda.

Jorge Chavarría Guzmán
Fiscal General de la República
Ministerio Público

A. Modelo del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad para la 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.

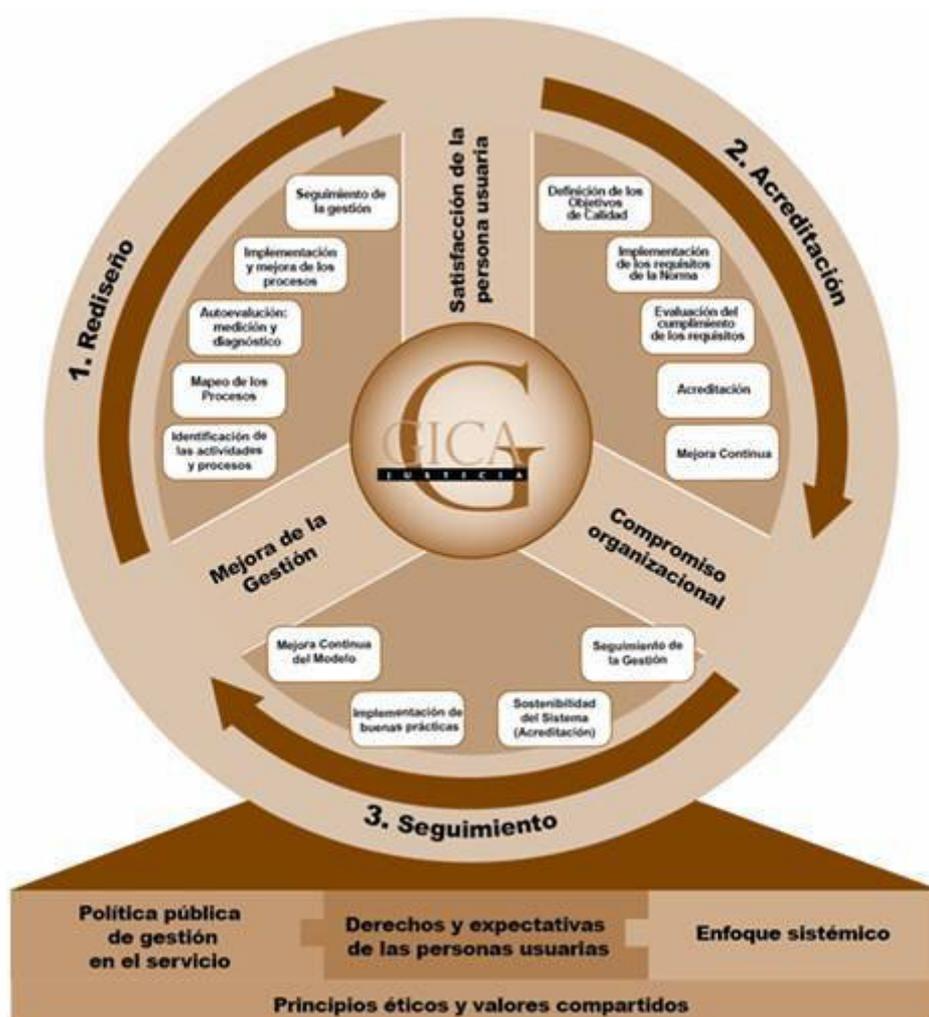


Figura 1. Modelo del Sistema de Gestión de Calidad de la Justicia.

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. 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 la tramitación 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 continúa 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 las oficinas, 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 Judicial, 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 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 coordinación o jefatura de la oficina*

1. El (La) Coordinador (a) 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. Supervisando y controlando los procesos e indicadores de la Oficina.
 - 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 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.

- 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 servicio del Ministerio Público

2.1 *Generales*

1. La oficina debe garantizar la existencia y ejecución de lineamientos en las fases en las cuales se aplique la oralidad, siempre que no exista limitantes legales o de recursos.

2. La jefatura de la oficina debe promover y ejecutar conforme a la norma sustantiva de cada materia y según corresponda, las políticas emanadas y avaladas por los órganos correspondientes para:

1. Persecución penal emanadas por la Fiscalía General
2. Protección y atención a las víctimas de delito.
3. Políticas de resolución alterna de conflictos, justicia restaurativa y salidas alternas.
4. Defensa civil de las víctimas
5. Servicio al usuario y cualquier otra que emita la Fiscalía General.

2.2 *Gestión de plazos e indicadores de gestión*

1. La oficina debe cumplir los plazos promedio de la tramitación de los 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 lineamientos y directrices de la Fiscalía General
- c. Concordantes con los objetivos de calidad.
- d. 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 los asuntos en tránsito, según su año de ingreso y procedimiento.
- b. El histórico de asuntos entrados, reentrados, testimonios de piezas, fenecidos y asuntos en tránsito.
- c. La cantidad y los tiempos de duración del trámite de los asuntos en las diversas etapas del proceso judicial.
- d. Cualquier otra necesidad de gestión de la oficina.

2.3 *Gestión de entrada*

1. La oficina debe identificar, caracterizar y controlar todos los procesos de gestión que constituyan entradas de información a la oficina, por parte de personas usuarias y otras dependencias, que desencadenan la ejecución de actividades, trámites y prácticas de interrelación internas y externas para la estandarización de los mismos.
2. La jefatura de la oficina debe gestionar y controlar la tramitación de los asuntos, según priorización y antigüedad en concordancia con la gestión de plazos, indicadores de gestión, políticas institucionales y las políticas emanadas por los órganos correspondientes y la Fiscalía General definidas para:
 - a. Garantizar la tramitación de forma oportuna de los asuntos nuevos.
 - b. Evitar demoras injustificadas en los asuntos pendientes de tramitación.
3. La oficina debe garantizar que la ubicación de los expedientes, documentos y archivos se ejecute de forma estandarizada para la clasificación, control y supervisión de los asuntos en tránsito, ya sea esta digital o física.

2.4 *Gestión de asuntos*

Valoración inicial.

1. La oficina debe efectuar una valoración y clasificación del asunto con el fin de determinar el nivel de riesgo, plazo de prescripción, clasificación de hecho, entre otras.
2. La oficina debe planificar y elaborar la estrategia de los asuntos, tomando en consideración las tareas, plazos y responsables para la correcta tramitación.

Ejecución de diligencias.

1. La oficina debe definir y coordinar la recopilación válida de información, pruebas y evidencias necesarias para la tramitación de los asuntos tomando en consideración la confidencialidad.
2. La jefatura de la oficina en la medida que le corresponda debe garantizar la comunicación y ejecución de un protocolo institucional, donde se estandarice el manejo de evidencias, pruebas documentales y objetos decomisados.

3. La oficina debe documentar el adecuado manejo de evidencias, para lo cual deberá establecer los mecanismos para:

- a. Registro y control de los evidencias y objetos decomisados.
- b. Manipulación, traslado, y almacenaje de evidencias y objetos decomisados.
- c. Archivo, devolución, depósito o eliminación de las evidencias y objetos decomisados.

4. La oficina debe garantizar los procesos de gestión para la aplicación de medidas precautorias tomando en consideración:

- a. La valoración de los riesgos del asunto.
- b. El aseguramiento de objetivos del asunto.
- c. El seguimiento y control de los plazos.
- d. El seguimiento de instrucciones pendientes de realizar.

Valoración de la información.

1. La jefatura de la oficina debe garantizar la ejecución y el cumplimiento de procesos de gestión para la valoración de la información de los asuntos de acuerdo con la gestión de plazos.

Decisión conclusiva.

1. La oficina debe documentar y verificar los requisitos de contenido mínimo requeridos en los asuntos y definir los casos en los cuales se tenga que tomar en consideración el visto bueno por parte de superior.

2. La oficina debe controlar, priorizar y gestionar de forma célere los asuntos que requieren del visto bueno por parte del superior, tomando en consideración la gestión de plazos.

3. La oficina debe garantizar la existencia de procesos de gestión que permitan la comunicación de los asuntos en los cuales se requiera poner en conocimiento al superior y/o cualquier otra parte vinculada.

2.5 Gestión de salida

1. La oficina debe documentar sus procesos gestión para la salida de asuntos y requerimientos que están asociados a los trámites, actos procesales y actividades generales de la oficina para la estandarización de los mismos.

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

- a. Gestionando requerimientos pendientes de trasladar y trasladándose.

- b. Controlando la cantidad de itineraciones pendientes.
- c. Actualizando y depurando los asuntos terminados que aún se presentan en estado de trámite.

3. La oficina debe controlar y dar seguimiento a los asuntos que se encuentran en espera de un trámite o actividad procesal a solicitud de gestión de parte, y que deben ser de conocimiento de la oficina, lo anterior según corresponda en las diversas fases del proceso.

3. Gestión administrativa y de recursos de la oficina

3.1 Generales

1. La jefatura de la oficina debe elaborar y registrar una 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 administrativas.

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 suministros de oficina 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

1.3.1 Generales

1. La oficina debe determinar con el órgano competente el ambiente laboral para que los servidores y las servidoras judiciales cumplan con los objetivos de gestión de la oficina.
2. La oficina debe garantizar prácticas de gestión para que el personal conozca sus responsabilidades y la importancia de las actividades que realiza para brindar un servicio público de calidad a las personas usuarias.

1.3.2 *Nombramientos y suplencias*

1. La jefatura de la oficina debe garantizar y registrar 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 jefatura de la oficina, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar que el personal de la oficina 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.

1.3.3 *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 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. Para ello deberá la oficina contar con el acceso a registros actualizados de las capacitaciones recibidas por el personal de la oficina.

1.3.4 *Instalaciones Físicas*

1. La oficina, en coordinación con el órgano competente debe propiciar:
 - a. La aplicación de un estudio 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 emergencias.

1.3.5

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 de los asuntos.

4. Mejora Continua y retro-alimentación 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. Comunique y explique asertivamente el acceso a medidas alternativas de resolución de conflictos, acción civil resarcitoria, derecho de querrelar, entre otros derechos.
 - c. Brinda información en cuanto a la gestión de los asuntos, políticas, trámites y actos procesales respectivos que no sean de carácter confidencial.
 - d. Utilice un lenguaje jurídico comprensible en lo que se le comunique a la persona usuaria.
 - e. 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 los servidores y las servidoras judiciales, conozcan los resultados de la gestión de la oficina.

3. La oficina debe evidenciar las actividades de comunicación con el personal de la oficina para identificar áreas de oportunidad, medidas 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 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 judiciales, especificando una terminología propia para los mismos, así como una convención de lenguaje utilizado en la norma GICA-Justicia: Organización del Ministerio Público.

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 Ministerio Público

Esta norma específica los requerimientos de gestión de calidad para las oficinas que tengan funciones dentro del ámbito auxiliar de justicia 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 u oficinas que demuestren la implementación de los estándares definidos por cualquier norma de la familia de normas GICA-justicia. 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 una oficina 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 Ministerio Público.

v. Oficina judicial

Órgano público, 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 u oficina 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 de la oficina

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.

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 u oficina 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 u oficina 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 u oficina 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 u oficina 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 u oficina Judicial.

xxv. Manual de calidad

Documentación que utiliza 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 de la oficina.

xxvi. Mapeo

Herramienta de calidad utilizada en la oficina 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 la oficina 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 la oficina toma para prevenir la ocurrencia de una no conformidad potencial o no deseable

xxx. Medios electrónicos

Medios que combinan las telecomunicaciones y la informática.

xxxii. 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.

xxxiii. Mejora continua

Incremento paulatino de la eficiencia de las prácticas de gestión de la 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 por la oficina.

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.

xxxiv. No conformidad

No cumplimiento de un requerimiento de la Norma GICA-Justicia: Organización del Ministerio Público.

xxxv. 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.

xxxvi. Oficinas de soporte

Refiérase al término órgano competente.

xxxvii. Oportunidad de mejora

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

xxxviii. 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.

xxxix. Persona usuaria

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

xl. 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.

xi. 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 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 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.

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 del Ministerio Público.

xlvi. Protocolo

Corresponde a la documentación de las prácticas de gestión que se ejecutan en la oficina 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 la oficina.

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.

iii. Servidor judicial

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

iiii. 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.

lv. 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 una oficina 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 Ministerio Público.

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 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.”