

República de Costa Rica
Poder Judicial

NORMA GICA 2010

Organización del Despacho Judicial



SISTEMA DE **GESTIÓN** INTEGRAL
DE **CALIDAD** Y **ACREDITACIÓN**

Abril, 2010

Créditos

- **Coordinador del Proyecto GICA-Justicia:** Magistrado Rolando Vega Robert
- **Gestora del Proyecto GICA-Justicia:** Licda. Carmen V. Cerdas Cisneros
- **Asesor Técnico Principal:** Dr. Roy Zúñiga Sáenz, Decano del INCAE
- **Expertos Técnicos Nacionales:** Ing. Rodrigo Murillo Herrera
Ing. Edgardo Marín Delgado
Ing. Carolina Rojas Martínez

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a todas las personas usuarias, consultores nacionales e internacionales, organizaciones nacionales e internacionales, servidoras y servidores del Poder Judicial de Costa Rica, que aportaron importantes insumos y gran colaboración requeridas para hacer realidad este documento.

Aprobación de la Norma GICA: Organización del Despacho Judicial

Aprobada por la Comisión Nacional del Sistema Nacional de Calidad y Acreditación, en sesión N°1, celebrada el 5 de abril de dos mil diez.

Aprobada en Sesión de Corte Plena N°12-10, celebrada el 26 de abril de dos mil diez, ARTÍCULO XXVX

389.63

P72n

Poder Judicial. Proyecto GICA.

Norma Gica: organización del despacho judicial – 1ª ed. –
San José, C.R.: GICA, 2010.

1 Disco óptico para computadora. 4 ¾ plg.

ISBN 978-9968-770-53-8

1. Administración de justicia 2. Legislación 3. Normas de
Calidad 4. Gestión de calidad 5. Proyecto GICA 6. Costa Rica. I. TÍTULO

© GICA -Justicia 2010

La Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP) como líder del consorcio EUROsociAL-Justicia, el Ministerio de Justicia de Francia como cofinanciador y responsable de la ejecución del proyecto y el Poder Judicial de Costa Rica como Institución beneficiaria y cofinanciadora, se reservan 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. La violación a esta Ley por parte de cualquier persona física o jurídica, será sancionada penalmente.

Poder Judicial. Costa Rica.

Teléfonos: (506) 2295-3676 / 2295-4065

Fax: (506) 2257-0803

Correo electrónico: gica-justicia@poder-judicial.go.cr

Página web: www.poder-judicial.go.cr/gica

Impreso en Costa Rica

1. Tabla de Contenidos

Presentación	viii
Introducción	x
A Sistema de Gestión de Calidad	xii
A.1 Objetivo del Sistema de Gestión de Calidad	xii
A.2 Pilares del Sistema de Gestión de Calidad	xiii
A.3 Ejes del Sistema de Gestión de Calidad	xiii
A.4 Fases y sub-fases del Modelo del Sistema de Gestión de Calidad	xiv
1.1.1 Fase 1: Rediseño	xiv
1.1.2 Fase 2: Acreditación	xv
1.1.3 Fase 3: Replicabilidad	xv
A.5 Alcances del Sistema de Gestión de Calidad	xvi
1 Norma GICA: Organización del Despacho Judicial	1
1.1 Aplicabilidad de la Norma GICA de Organización del Despacho Judicial	1
1.2 Enfoque Sistémico del Proceso Judicial	1
1.2.1 Fases Principales	2
1.2.2 Áreas Auxiliares	2
2 Organización del Sistema de Gestión de Calidad	3
2.1 Generales	3
2.2 Rediseño	3
2.3 Liderazgo	3
3 Gestión de la documentación y comunicación	4
3.1 Gestión de la documentación	4
3.2 Comunicación de y/a la persona usuaria	4
3.3 Comunicación de y /al servidor y servidora judicial	5
4 Gestión de Recursos	6
4.1 Planeación de recursos	6
4.1.1 Generales	6
4.1.2 Solicitud de recursos	6
4.1.3 Uso racional de recursos	6
4.2 Gestión de personal	6
4.2.1 Generales	6
4.2.2 Definición de competencias laborales	6
4.2.3 Selección de los servidores y las servidoras judiciales	7
4.2.4 Capacitación y desarrollo profesional	7
4.3 Instalaciones físicas	7
4.4 Sistemas informáticos	7
4.5 Aprovisionamiento y contratación de servicios	7

5 Ejecución del proceso judicial	9
5.1 Generales	9
5.1.1 Oralidad	9
5.2 Gestión de plazos	9
5.3 Gestión de los expedientes, documentos y archivos	9
5.3.1 Generales	9
5.3.2 Seguridad en la gestión de expedientes, documentos y archivos	9
5.4 Gestión de entrada	10
5.4.1 Generales	10
5.4.2 Específicas	10
5.5 Gestión de comparencias	10
5.6 Gestión de resoluciones	11
5.7 Gestión de salida	11
5.7.1 Generales	11
5.7.2 Específicas	11
6 Evaluación del desempeño y mejora del Sistema de Gestión de Calidad	12
6.1 Generales	12
6.2 Indicadores de gestión	12
6.3 Auditoría de despacho	12
6.4 Gestión de no conformidades	12
6.5 Medición de la satisfacción de la persona usuaria	13
6.6 Evaluación del desempeño de los servidores y las servidoras judiciales	13
6.7 Revisiones internas	14
7 Anexo de Conceptos y Vocabulario	15
7.1 Conceptos	15
7.1.1 Gestión Integral de Calidad y Acreditación Justicia (GICA-Justicia)	15
7.1.1 Gestión Integral de Calidad y Acreditación Justicia (GICA-Justicia)	15
7.1.2 Familia de normas	15
7.1.3 Norma	15
7.1.4 Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial	15
7.2 Estructuras del Sistema de Gestión de Calidad	15
7.2.1 Instancia Institucional de Gestión de Calidad	15
7.2.2 Órgano Nacional de Calidad y Acreditación para la Justicia	16
7.3 Vocabulario	17
7.3.1 Actos procesales	17
7.3.2 Auditable	17
7.3.3 Auditar	17
7.3.4 Auditor	17
7.3.5 Auditoría	17
7.3.6 Comisión de calidad	18
7.3.7 Confiable	18

7.3.10 Despacho judicial	18
7.3.11 Documentación	18
7.3.12 Documento	18
7.3.13 Equidad de género	18
7.3.14 Equipo auditor	18
7.3.15 Expedito	18
7.3.16 Garantizar	19
7.3.17 Gestión	19
7.3.18 Gestión de entrada	19
7.3.19 Gestión de expedientes, documentos y archivos	19
7.3.20 Gestión de plazos	19
7.3.21 Gestión de recursos	19
7.3.22 Gestión de resoluciones	19
7.3.23 Gestión de salida	19
7.3.24 Gestor(a) de calidad	19
7.3.25 Igualdad de género	19
7.3.26 Indicadores de gestión	19
7.3.27 Instructivo	20
7.3.28 Intervalos definidos	20
7.3.29 Manual de calidad	20
7.3.30 Mapeo	20
7.3.31 Medible	20
7.3.32 Medidas correctivas	20
7.3.33 Medidas preventivas	20
7.3.34 Medios electrónicos	20
7.3.35 Medios físicos	20
7.3.36 Mejora continua	20
7.3.37 No conformidad	21
7.3.38 Objetivos de calidad	21
7.3.39 Oficinas de soporte	21
7.3.40 Oportunidad de mejora	21
7.3.41 Órgano competente	21
7.3.42 Persona usuaria	21
7.3.43 Perspectiva de género	21
7.3.44 Planeación de recursos	21
7.3.45 Poblaciones en condiciones de vulnerabilidad	21
7.3.46 Prácticas de gestión	22
7.3.47 Procedimiento judicial	22
7.3.48 Proceso judicial	22
7.3.49 Propiciar	22
7.3.50 Protocolo	22
7.3.51 Rastreo	22
7.3.52 Recurso	22

7.3.53 Registro	22
7.3.54 Requerimiento	22
7.3.55 Revisiones internas	22
7.3.56 Seguimiento	23
7.3.57 Servidor judicial	23
7.3.58 Sistema de gestión de calidad	23
7.3.59 Sistema informático	23
7.3.60 Trámites	23
7.3.61 Validación	23
7.3.62 Verificación	23

Presentación

Me complace presentar la Norma GICA: Organización del Despacho Judicial 2010 como el principal resultado del proyecto piloto Gestión Integral de Calidad y Acreditación para la Justicia (GICA-Justicia), el cual constituye el punto de partida para la creación de una política pública en materia de gestión de calidad en la justicia.

El proyecto GICA-Justicia se considera como pionero y novedoso en su campo al permitir la apertura de enormes oportunidades para el mejoramiento continuo del sector justicia en general y en particular de la administración de justicia. La concepción de la Norma es el producto de intensos procesos de participación democrática, tanto a nivel interno en el propio Poder Judicial costarricense, como a lo externo mediante la incorporación fundamental del pensamiento de las personas usuarias. A lo largo de la Norma se pueden percibir claramente los ejes transversales propios de una justicia democrática: género, accesibilidad, transparencia, ética y participación ciudadana.

En forma seria y profesional, la Norma propone el abordaje de aspectos tales como la racionalización de los métodos, de las prácticas de gestión y protocolos para proveer una administración de justicia de calidad y confiable, que hasta fechas recientes había sido dejada de lado en los intentos de reforma y modernización de la actividad jurisdiccional.

En la última década hemos venido adquiriendo verdadera conciencia sobre la importancia de gestionar y gerenciar los procesos administrativos de nuestra institución con criterios o enfoques especializados en ese campo. En el caso costarricense, la creciente complejidad de la institución, en la que convergen además diversos actores, como la Defensa Pública, el Ministerio Público, el Organismo de Investigación Judicial (O.I.J), todos ellos incidiendo junto con las partes sobre un centro de actividad que es el despacho judicial, hace que resulte urgente abordar las tareas de las oficinas judiciales y sus órganos auxiliares, de manera racional, aplicando criterios científicos para definir procesos eficientes y eficaces.

Luego de tales esfuerzos hechos en los años anteriores por mejorar los aspectos administrativos, resulta natural que ahora se presente como necesaria y viable la realización de un proyecto para promover la gestión de la calidad en los servicios de justicia, que además de ser complementario con lo que se ha venido haciendo, permite dar un paso adicional y ambicioso hacia la materialización de esa visión de una justicia democrática, impartida en condiciones de calidad y eficiencia, pero no desde un enfoque meramente numérico, sino también sustantivo, al incorporar estándares como los mencionados en cuanto a género, accesibilidad, transparencia, ética y participación ciudadana.

Encuentro en el proyecto GICA-Justicia la enorme virtud de que nos obliga a retornos a nosotros mismos de forma continua para generar el cambio y el mejoramiento de la justicia de forma integral y bajo un enfoque sistémico, en unión con la sociedad civil. Sin duda alguna, promete ser un mecanismo para el cambio hacia una justicia moderna, conectada con la realidad nacional y las necesidades de nuestra población.

En esta línea, la creación de prácticas de gestión estandarizadas e indicadores para la gestión de los despachos es un paso más en el proceso de cambio ideológico, iniciado hace aproximadamente una década dentro del Poder Judicial costarricense, en pro de una justicia que esté en función de la persona usuaria, lo cual requiere sin duda alguna, una reformulación que debe tener como punto de partida la reconstrucción del vínculo con el ciudadano entre sus aspectos esenciales.

La creación e implantación de estándares de calidad y eficiencia permitirán garantizar al ciudadano una justicia conectada con su realidad, que procura una mejora continua basada en la construcción conjunta

de nuestro recurso humano y la ciudadanía. Todo esto constituye un avance prometedor que viene a romper viejos esquemas y entre éstos, que la eficiencia y calidad de la justicia dependan de la suerte que tenga el ciudadano de ser atendido en un “buen” o “mal” despacho judicial.

Así entendido, el proyecto GICA-Justicia como génesis de esta Norma implica una visión de vanguardia, que promete darle un importante impulso a la transformación del servicio público de justicia, que toma en cuenta y nos permite concretar una serie de ideas que hace años venimos procurando impulsar tanto a nivel internacional como interno.

Considero muy oportuna la ocasión para recalcar mi interés en que tengamos presente, siempre, que nuestro objetivo final de una completa puesta al día del servicio público de la justicia, abarca no solo estos importantes temas, como son la estandarización y la medición y control del desempeño, sino que también existen aristas ajenas y menos susceptibles de control por nuestra parte, que pueden afectar estos indicadores. Me refiero en particular, a la faceta del diseño de procesos que la teoría tradicional de división de poderes ha ubicado en el Parlamento, como un medio más de control de la labor del judicial. Es esta una realidad que no puede cambiarse en el sentido de que cualquier empeño reformador tiene que vérselas con la estructuración de procesos y procedimientos que los representantes del pueblo han considerado apropiados y que en algunos casos –aún cumplidos fielmente- estorban al tenor democrático democratizador que queremos tener en los procesos judiciales.-

Se debe tener precaución al conciliar este importante esfuerzo, con la necesidad de tener presente siempre que esto es una parte relevante y complemento de un más amplio empeño de mejoramiento, de tal modo que, junto con normas y estándares, debemos también esforzarnos por impulsar en las sedes apropiadas, los cambios necesarios para que el papel del juez sea justo el que se espera en una sociedad democrática y para que dentro del entorno estatal, el Poder Judicial cumpla -además de su función específica- con su cometido natural de ser agente de mejoramiento social.-

El mérito de todo este titánico esfuerzo de abrir una institución de 183 años de existencia a nuevas formas de hacer las cosas, es del Dr. Rolando Vega Robert, a quien agradezco su liderazgo de esta idea. También es propicio aprovechar la oportunidad que este espacio me brinda para agradecer a los expertos y gobiernos amigos, que han contribuido a que el objetivo de este proyecto sea hoy una realidad.

Con esta Norma, que representa el primer producto de este importante esfuerzo -y que tengo el honor de presentar a ustedes-, se materializa un largo camino iniciado en el año 2005, cuando la Corte Plena aprobó la propuesta para implementar el programa, inicialmente denominado « Modelo de gestión de calidad y normalización para los despachos judiciales », punto de partida para desarrollar el proyecto piloto GICA-Justicia, el cual fue aprobado por la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica en su concepción actual en el 2008 y posteriormente, en el año siguiente por la Comisión Europea gracias a los fondos de EUROsociAL-Justicia y al apoyo del Gobierno de Francia.

Se abre así una ventana más en el horizonte, que promete ser una semilla que germine y se convierta en un factor detonante de cambio sustancial en la política institucional.

Luis Paulino Mora Mora

Presidente de la Corte Suprema de Justicia
Costa Rica

Introducción

La justicia es un valor esencial para la razonable convivencia en sociedad, pero también lo es para el fortalecimiento del sistema democrático. Debe entenderse como un servicio público, donde las personas usuarias tienen el derecho a recibirlo con altos niveles de calidad, eficiencia y transparencia.

La gestión de calidad en la justicia no es simplemente una función de prestación de servicios, sino un instrumento coadyuvante en la promoción de la equidad social. La concepción sobre la calidad de la justicia representa una compleja sinergia, con muy variados factores y características diferentes entre sí, los cuales no pueden ser “medidos” con los mismos instrumentos.

Las cualidades y los defectos de la justicia son perceptibles para todas las personas usuarias, quienes tienen ideas basadas en sus experiencias personales, en la información que obtienen del ambiente que los circunda y en las reacciones frente a las disfunciones judiciales. La lentitud en el tiempo de tramitación, los costos aumentados de forma indebida, las dificultades de acceso a la justicia, la indefinición de modelos de organización y funcionamiento de los despachos y oficinas judiciales, y la complejidad en la tramitación, son sólo algunos ejemplos de las quejas más comunes en los sistemas de la justicia.

El hecho de que existan diferentes actores vinculados a la función jurisdiccional, tales como las partes, los testigos, las víctimas, las personas usuarias y los profesionales en derecho, hace que existan diferentes grados de expectativas en términos de calidad, las cuales pueden ser satisfechas o insatisfechas de acuerdo con la experiencia de servicio de cada uno de éstos.

El nivel de calidad está vinculado a la satisfacción de las personas usuarias y a una perspectiva de gestión en la que sus necesidades y expectativas son tomadas en cuenta. Las organizaciones judiciales deben por ende, crear y promover canales flexibles e informales de modo que las personas usuarias puedan plantear sugerencias, reclamos y quejas sobre el funcionamiento del sistema o de los servidores en particular, como medio de retroalimentación directa a su sistema de gestión de calidad, a efecto de contribuir a su sostenibilidad y mejoramiento continuo.

El proyecto GICA-Justicia tiene su primer antecedente formal en el año 2005 cuando la Corte Plena del Poder Judicial de Costa Rica, aprobó la implementación de un “Modelo de Gestión de Calidad y normalización para los despachos judiciales”. Como parte del proceso de búsqueda de referentes internacionales, se identificaron experiencias relevantes de certificación de despachos judiciales en la región latinoamericana y europea, basadas en la Norma ISO 9001:2000.

Varias debilidades importantes pueden reseñarse como consecuencia del análisis y estudio posterior de estas experiencias a nivel comparativo: la ausencia de un enfoque integral y sistémico que permitiera abarcar la totalidad del sistema de justicia; los altos costos que representa la implantación de esa Norma ISO que se traduce en una limitada capacidad de replicabilidad; y las resistencias generadas en la cultura e idiosincrasia de la organización judicial por no tratarse de una norma de gestión diseñada específicamente para el sector justicia.

En general, un sistema de gestión de calidad para la justicia debería contemplar, entre otros elementos, el ofrecimiento a las partes de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, el acceso a información práctica acerca del funcionamiento de los despachos y su atención especializada, cuando pertenezcan a poblaciones en condición de vulnerabilidad. La Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial 2010, fue concebida para responder innovadoramente a estas particularidades, creando un

modelo propio, ajustado a los requerimientos específicos del sector justicia, con el objetivo de promover el ejercicio de una “Justicia de Calidad” en todas las materias, instancias y ámbitos, replicable no sólo en circuitos y despachos judiciales de un país particular, sino en otros países y con la finalidad de convertirla en un estándar internacional.

El Modelo de gestión GICA–Justicia está conceptualizado de manera que permita, a través de la estandarización de las prácticas de gestión, un acceso igualitario a la justicia por parte de todos los grupos sociales y el aseguramiento de un trato de calidad a la persona usuaria, así como proporcionar espacios adecuados para la participación ciudadana, eliminar prácticas defectuosas, reducir demoras innecesarias y eliminar pasos redundantes, en detrimento de la asignación del presupuesto público y del servicio general entregado a la persona usuaria.

En esencia, la Norma GICA: Organización del Despacho Judicial 2010, asociada al Modelo de Gestión GICA-Justicia, intenta promover la calidad de servicios en el seno de los sistemas judiciales, de modo que los servidores judiciales puedan contar con herramientas concretas para el mejoramiento continuo de su propio sistema.

Esta primera Norma es el producto directo de la colaboración de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica, el Ministerio de Justicia de Francia, France Coopération Internationale, la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas y el programa EUROsociAL-Justicia de la Comisión Europea, junto con el apoyo directo de diversas organizaciones académicas dentro de las que destaca el INCAE Business School.

Debe destacarse que la presente Norma es un instrumento que evolucionará con el tiempo para adaptarse a las cambiantes necesidades de las organizaciones judiciales, por retroalimentación directa de los diversos actores. Por lo pronto, este es el resultado de un esfuerzo común de muchas personas y organizaciones a nivel nacional e internacional, a quienes en nombre del equipo del proyecto piloto GICA-Justicia agradezco profundamente, sus invaluable aportes y el haber formado parte de este sueño hecho realidad.

Rolando Vega Robert

Magistrado de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica
Presidente de la Comisión de Acreditación Judicial
Coordinador General del Proyecto Piloto GICA-Justicia

A. 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 los diversos despachos que conforman la Organización. En la figura 1, se muestra el Modelo del Sistema de Gestión de Calidad GICA-Justicia.

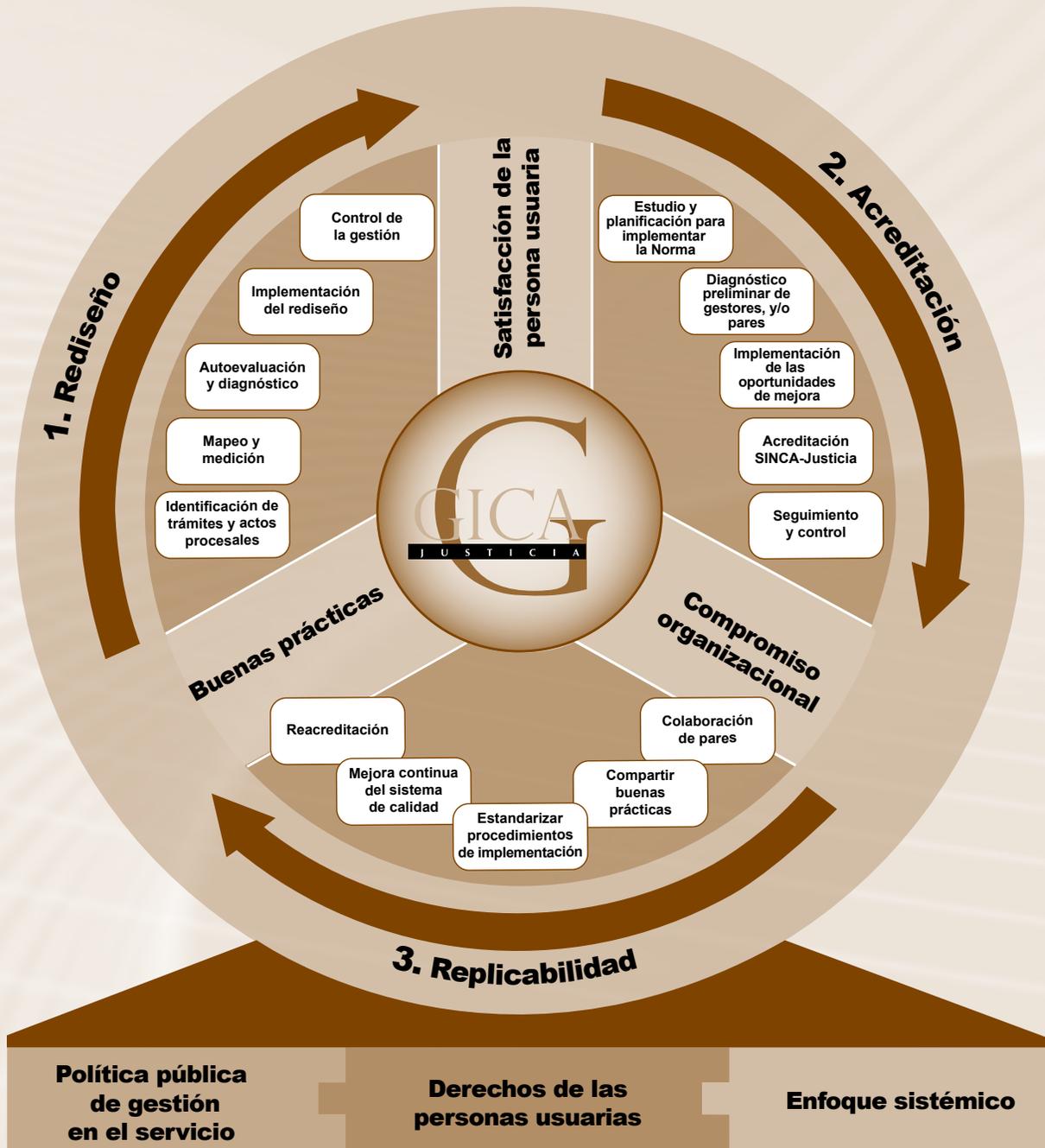


Figura #1. Modelo del Sistema de Gestión de Calidad de la Justicia.

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: objetivos de calidad, plazos de gestión, cuotas de trabajo y evaluaciones del desempeño de los (as) servidores (as) de la organización.

A.2 Pilares del Sistema de Gestión de Calidad

Los tres 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 de las personas usuarias y un enfoque sistémico integral.

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.

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 calidad. 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.

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 buenas prácticas de gestión.

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

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.

Las buenas prácticas de gestión persiguen la colaboración entre despachos. Los despachos acreditados compartirán las prácticas de gestión que hayan sido implementadas e identificadas como exitosas. El fin último es lograr la estandarización de éstas, a través de la creación de protocolos, instructivos, registros y demás documentación.

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, independientemente de si se encuentran en una etapa de diseño, implementación, ejecución o validación.

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 replicabilidad.

1.1.1 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 y análisis de datos. Las sub-fases de dicha metodología son las siguientes:

- a) **Identificación de trámites y actos procesales.** 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 y medición.** 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 los plazos actuales de gestión, volumen de asuntos que ingresan y salen y capacidad del proceso.
- c) **Autoevaluación 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 los "cuellos de botella" y restricciones de recursos, a fin de proponer un plan de mejora que contenga medidas 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 las prácticas de gestión.
- d) **Implementación del rediseño (mejora de la gestión).** Se deben implementar los planes definidos en la sub-fase anterior. Para ello es requisito, al menos, implementar nuevos plazos de gestión y cuotas de trabajo. Adicionalmente, se deben establecer indicadores de cumplimiento para cada una de las sub-fases del plan de implementación.
- e) **Control 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 planteados.

1.1.2 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) **Estudio y planificación para implementar una norma.** Se constituye un equipo de trabajo permanente en el despacho u oficina, el cual debe ser capacitado para realizar el despliegue e implementación de alguna de las normas de la familia GICA-Justicia.
- b) **Diagnóstico preliminar de gestores y pares.** La Organización solicita un diagnóstico preliminar a la Instancia institucional de gestión de calidad, la cual debe designar gestores o gestoras de calidad ajenos al despacho u oficina que esté optando por la acreditación. Los gestores o gestoras deben ser, preferiblemente, conocedores de las prácticas de gestión a auditar, a fin de que estén en capacidad de recomendar acciones correctivas o preventivas al despacho u oficina, acordes a las “no conformidades” identificadas. Además, deben recomendar a la Instancia institucional de gestión de calidad la aptitud de la Organización para ingresar a un proceso formal de acreditación o el requerimiento de implementación de planes de mejora.
- c) **Implementación de las oportunidades de mejora.** Se ejecutan los planes de mejora preventivos y correctivos propuestos en la sub-fase anterior, para lo cual se establecen indicadores de cumplimiento. El resultado final esperado de esta sub-fase es la aptitud de la Organización para someterse a la acreditación.
- d) **Acreditación.** En esta sub-fase interviene el Órgano Nacional de Calidad y Acreditación para la Justicia. Esta instancia, externa al despacho u oficina, 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 auditores que conducirán el proceso de acreditación, de acuerdo con alguna de las Normas GICA-Justicia. El despacho u oficina que cumpla con los requerimientos mínimos planteados por dicha Norma será sujeto de acreditación.
- e) **Seguimiento y control.** 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. Proporciona, como resultado indirecto, un compromiso de todas aquellas personas involucradas en la gestión del despacho u oficina.

1.1.3 Fase 3: Replicabilidad

Un despacho u oficina ya acreditado puede servir como “par evaluador” en el proceso de acreditación de sus homólogos, compartiendo así sus prácticas de gestión probadas como exitosas. En general, la fase pretende la estandarización de prácticas de gestión, así como la aceleración de la curva de aprendizaje de los nuevos despachos u oficinas que opten por acreditarse, con la consecuente disminución de los tiempos de implementación. Las sub-fases son:

- a) **Colaboración de pares.** Este es uno de los presupuestos básicos de la replicabilidad, dado que son los mismos despachos u oficinas acreditadas las que acompañan a aquéllas que aspiran a establecer un sistema de gestión de calidad propio. Se adoptan e implementan prácticas de gestión aprobadas por la instancia institucional de gestión de calidad.
- b) **Compartir buenas prácticas.** Consiste en la recopilación, clasificación y evaluación de las prácticas de gestión de los distintos despachos u oficinas acreditadas.
- c) **Estandarizar procedimientos de implementación.** La instancia institucional de gestión de calidad busca la gestión del conocimiento de los diversos despachos u oficinas acreditadas. Los sistemas de gestión de calidad implementados y sus buenas prácticas asociadas, deben ser transferibles a

todos los despachos y oficinas que pretendan acreditarse dentro de la Organización. Las prácticas de gestión deben ser aprobadas y validadas por la Instancia institucional de gestión de calidad a fin de convertirlas en estándares de gestión transversales a la Organización, con miras a disminuir la curva de aprendizaje y el tiempo de implementación del sistema de gestión de calidad.

- d) **Mejora continua del Sistema de Calidad.** Corresponde al seguimiento y control global que caracteriza la mejora continua del sistema de gestión de calidad de la Organización, conforme más despachos u oficinas alcanzan la acreditación. Se busca que dicho sistema sea sostenible en el tiempo y tenga retroalimentación de los funcionarios de la Organización y de las personas usuarias sobre la base de una activa participación ciudadana.
- e) **Re-acreditación.** Las acreditaciones pretenden hacer sostenible el sistema de gestión de calidad que un despacho u oficina haya alcanzado. Este proceso continuo implica que, a intervalos definidos, se ejecuten re-evaluaciones de los sistemas de gestión de calidad ya acreditados, con el fin de demostrar que mantienen el cumplimiento de los requerimientos de alguna de las Normas 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, auditar 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, auditores internos de despacho u oficina, auditores 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.

1. Norma GICA: Organización del Despacho Judicial

1.1 Aplicabilidad de la Norma

Todos los requisitos de esta Norma pretenden ser aplicables a despachos judiciales que ejercen funciones jurisdiccionales, sin importar su tamaño y materia.

Puede considerarse la exclusión de uno o varios requisitos, cuando no resulten aplicables a algún despacho judicial en virtud de su naturaleza particular. Las exclusiones serán válidas siempre que se demuestre:

- Que no se afecten negativamente los servicios brindados a las personas usuarias, en función de los requerimientos definidos.
- Que existen restricciones al cumplimiento de alguno de los requisitos de gestión del proceso judicial, de conformidad con el apartado 5 de esta Norma.
- Que no se incumpla la legislación nacional vigente.

1.2 Enfoque Sistémico del Proceso Judicial

La Norma, establece en su apartado 5 de ejecución del proceso judicial, un modelo de mapa de procesos que relaciona los requerimientos de la persona usuaria con su satisfacción. Dicho modelo se compone de cuatro fases principales que corresponden a la secuencia general de un proceso judicial y de cuatro áreas auxiliares para la gestión de prácticas internas del despacho judicial.

Este modelo permite al despacho judicial detectar y gestionar las oportunidades de mejora en la ejecución del proceso judicial, por medio de la gestión de no conformidades y la aplicación de medidas correctivas y preventivas, según el apartado 6.4 de esta Norma.

En la figura 2 se describe esquemáticamente este enfoque.



Figura #2. Mapa de prácticas de gestión (Ejecución del proceso judicial)

1.2.1 Fases Principales

- a) **Gestión de entradas.** Se deben identificar, caracterizar y controlar todas las prácticas de gestión que constituyan entradas de información al despacho y que desencadenan la ejecución de actividades, trámites y prácticas de interrelación internas. Estas prácticas pueden ser transversales a todo el proceso judicial e incluyen visitas de las personas usuarias, llamadas telefónicas, recepción de documentos y notificaciones, entre otras. Adicionalmente, contempla la gestión y registro de la cadena de custodia de evidencias, bienes y valores y su control a través de indicadores.
- b) **Gestión de comparencias.** Se debe identificar y caracterizar la ejecución de prácticas de gestión en la planificación y control de las comparencias dentro del despacho judicial.
- c) **Gestión de resoluciones.** Se deben identificar y caracterizar las prácticas de gestión y establecer indicadores que de forma integral permitan al despacho judicial controlar la gestión de sus resoluciones.
- d) **Gestión de salida.** Se deben identificar, caracterizar y controlar todas las prácticas de gestión de salida que sean transversales al proceso judicial del despacho. Éstas pueden incluir notificaciones, avisos, llamadas telefónicas, solicitudes de prueba y expedientes, entre otras.

1.2.2 Áreas Auxiliares

- a) **Gestión de plazos.** Se deben desarrollar, planear e implementar indicadores, los cuales deben verificarse por medio de controles a intervalos definidos. El objetivo es analizar todas las prácticas de gestión del proceso judicial del despacho a fin de fijar plazos de tramitación y cuotas de trabajo.
- b) **Gestión de expedientes, documentos y archivos.** Se debe identificar y caracterizar la ejecución de prácticas de gestión para el control, clasificación y supervisión de los expedientes, documentos y archivos, con la finalidad de identificarlos tanto en los sistemas de información como físicamente. De esta forma debe garantizarse el acceso expedito a éstos cuando así sea requerido.
- c) **Actividades de soporte.** Se debe propiciar la coordinación de prácticas de gestión comunes del despacho judicial con las demás oficinas administrativas o técnicas en general.
- d) **Resolución alternativa de conflictos.** Se debe contar con medios de información y orientación en el despacho judicial para comunicar a la persona usuaria su derecho al acceso a medios alternativos de resolución de conflictos, en los casos en que la legislación vigente lo permita.

2. Organización del Sistema de Gestión de Calidad

2.1 Generales

1. El despacho judicial debe definir la aplicabilidad de cada artículo de la Norma, en función de sus prácticas de gestión, según el apartado 1.1 de esta Norma.
2. El despacho judicial debe propiciar que el Sistema de Gestión de Calidad posea como eje transversal la aplicación de lineamientos de equidad de género, accesibilidad de las personas en condición de vulnerabilidad, transparencia, ética, participación ciudadana y gestión ambiental.

2.2 Rediseño

3. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe establecer, documentar e implementar un sistema de gestión de calidad y garantizar su mejora continua. El despacho judicial debe:
 - a. Identificar las prácticas de gestión propias del despacho judicial, las de interrelación entre despachos judiciales y las de oficinas de soporte. Se debe determinar los trámites y actos procesales y actividades generales que impactan positiva o negativamente en la prestación del servicio a la persona usuaria, de conformidad con el artículo 2.3.1.c de esta Norma.
 - b. Generar el mapeo y análisis de los trámites y actos procesales y actividades generales del despacho judicial, de conformidad con el punto 2.2.1.a) de este artículo.
 - c. Implementar medios para la medición y análisis de los trámites, actos procesales y actividades generales determinantes de la calidad de servicio brindado por el despacho, a través del uso de indicadores de gestión de conformidad con el apartado 6.2 de esta Norma.
 - d. Implementar medidas que garanticen el logro de los objetivos de calidad del despacho judicial.
 - e. Implementar y dar seguimiento a las medidas correctivas y preventivas, de modo que se garantice la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, de conformidad con el apartado 6.4 de esta Norma.

2.3 Liderazgo

1. El despacho judicial debe designar a uno de sus miembros o una comisión cuyas responsabilidades serán:
 - a. Determinar y/o adoptar, en coordinación con el órgano competente, los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales deben ser medibles y auditables.
 - b. Comunicar a lo interno del despacho judicial los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad.
 - c. Determinar los requerimientos de satisfacción del servicio de las personas usuarias.
 - d. Coordinar el desarrollo, implementación y mantenimiento de la documentación requerida por el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con el apartado 3.1 de esta Norma.
 - e. Determinar e implementar y/o adoptar, en coordinación con el órgano competente, los indicadores de gestión que el Sistema de Gestión de Calidad requiera, en concordancia con el apartado 6.2 de esta Norma.
 - f. Determinar e implementar y/o adoptar, en coordinación con el órgano competente, los plazos de gestión y cuotas de trabajo para todos sus trámites, actos procesales y actividades generales, en concordancia con la legislación vigente y el apartado 5.2 de esta Norma.
 - g. Informar a los órganos competentes sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sus requerimientos de mejora.
 - h. Coordinar y ejecutar las revisiones internas del Sistema de Gestión de Calidad, en concordancia con el apartado 6.7 de esta Norma.
 - i. Coordinar con otros despachos judiciales, oficinas de soporte y/u organizaciones relacionadas, la ejecución y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del despacho judicial.

3. Gestión de la Documentación y Comunicación

3.1 Gestión de la documentación

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe determinar o adaptar y/o adoptar, implementar y mejorar la documentación requerida por el Sistema de Gestión de Calidad, la cual puede estar disponible en cualquier formato o medio. Esta documentación debe incluir:
 - a. Manual de calidad.
 - b. Objetivos de calidad.
 - c. Protocolos requeridos por esta Norma.
 - d. Protocolos de las prácticas de gestión requeridos por el despacho judicial.
 - e. Instructivos requeridos para las prácticas de gestión.
 - f. registros requeridos por esta Norma.
 - g. Registros requeridos por las prácticas de gestión, los cuales deben permanecer legibles, identificables y recuperables.
2. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar 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. Establecer un control de versiones de modo que se prevenga el uso de documentación obsoleta.
 - d. Revisar y actualizar la documentación.
 - e. Almacenar, proteger, recuperar, retener (a intervalos definidos) y disponer de los registros que compongan su Sistema de Gestión de Calidad.

3.2 Comunicación de y/a la persona usuaria

1. El despacho judicial debe contar con medios de difusión para comunicar a las personas usuarias la existencia de su Sistema de Gestión de Calidad.
2. El despacho judicial debe garantizar que se le comunique a la persona usuaria la información pertinente acerca de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y/o sugerencias y cómo éstas pueden impactar en la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Éstas deben ser presentadas ante el despacho judicial y/o ante el órgano competente.
3. El despacho judicial debe determinar e implementar prácticas de gestión que garanticen que la persona usuaria:
 - a. Sea orientada para que reciba la atención en la instancia competente.
 - b. Reciba información pertinente de parte de los servidores y las servidoras judiciales, en cuanto a la gestión de los procesos judiciales, políticas y demás, de modo que se le oriente en los trámites y actos procesales respectivos, bajo las condiciones establecidas por la legislación vigente.
 - c. Sea orientada para la comprensión del lenguaje jurídico de su proceso.
 - d. Tenga acceso supervisado a los documentos, libros, archivos y registros que legalmente no tengan carácter confidencial, de manera expedita y confiable, de acuerdo con la legislación vigente.
 - e. Establezca una comunicación bidireccional, expedita, de bajo costo y confiable con el despacho judicial, a través de medios informáticos y/o físicos.
 - f. Sea orientada para el acceso expedito a medios alternativos de resolución de conflictos, desde el inicio de su proceso judicial.

3.3 Comunicación de y / al servidor o servidora judicial

1. El despacho judicial debe determinar el ambiente de trabajo necesario que propicie que los servidores y las servidoras judiciales cumplan con los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad.
2. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de medios de sensibilización de los servidores y las servidoras judiciales, con respecto a su impacto directo al Sistema de Gestión de Calidad
3. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de medios para que los servidores y las servidoras judiciales retroalimenten el Sistema de Gestión de Calidad cuando identifiquen oportunidades de aplicación de medidas correctivas y preventivas, en concordancia con el apartado 6.4

4. Gestión de Recursos

4.1 Planeación de recursos

4.1.1 Generales

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la existencia y ejecución de un protocolo para la planeación de recursos, de modo que los medios de aprovisionamiento, apoyos técnicos, recursos humanos e infraestructura física y/o telemática sean:
 - a. Priorizados de acuerdo con criterios tipificadores.
 - b. Determinados, planificados y evaluados a intervalos definidos, tanto cuantitativa como cualitativamente, de acuerdo con los requerimientos proyectados del Sistema de Gestión de Calidad.
 - c. Sustentados con el respaldo técnico pertinente.
 - d. Evaluados cuantitativa y cualitativamente cuando se introduzcan o modifiquen leyes que impacten la gestión del despacho judicial.

4.1.2 Solicitud de recursos

1. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de un registro de solicitudes a los órganos competentes para la asignación de medios de aprovisionamiento, apoyos técnicos, recursos humanos e infraestructura física y/o telemática necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como también de pruebas que científicamente sean requeridas para respaldar la ejecución del proceso judicial.

4.1.3 Uso racional de recursos

2. El despacho judicial debe planear internamente y/o verificar, en coordinación con el órgano competente, que sus prácticas de gestión estén organizadas e implementadas, de modo que evite el uso innecesario o redundante de recursos y/o se ajuste a las cuotas de consumo definidas.

4.2 Gestión de personal

4.2.1 Generales

1. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de controles para que los servidores y las servidoras judiciales atiendan, dentro de la jornada laboral, a las partes y/o sus abogados y abogadas en aspectos relacionados con la tramitación del expediente.

4.2.2 Definición de competencias laborales

2. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar:
 - a. La existencia de una estructura organizacional y funcional interna.
 - b. Que los servidores y las servidoras judiciales conozcan las funciones y obligaciones propias de su puesto.

4.2.3 Selección de los servidores y las servidoras judiciales

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la existencia y ejecución y/o adopción de prácticas de gestión para la selección de los servidores y las servidoras judiciales, empleando criterios objetivos de experiencia, actitud y competencias personales.
2. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de prácticas de gestión para la reorganización interna cuando se deba cubrir la ausencia temporal o permanente de un(a) servidor(a) judicial.

4.2.4 Capacitación y desarrollo profesional

1. El despacho judicial debe establecer medios para identificar requerimientos de capacitación de los servidores y las servidoras judiciales y coordinar con el órgano competente, la inclusión de éstos en los planes de carrera jurisdiccional y/o administrativa. Se debe garantizar la existencia de registros actualizados de las capacitaciones brindadas a los servidores y las servidoras judiciales.

4.3 Instalaciones físicas

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente debe propiciar:
 - a. La adaptación de sus instalaciones físicas, de modo que éstas permitan la adecuada prestación de servicios a personas usuarias en condición de vulnerabilidad.
 - b. La existencia y ejecución de un plan de emergencia, así como de planes de salud ocupacional.

4.4 Sistemas informáticos

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la existencia y ejecución y/o adopción de un protocolo que:
 - a. Propicie que el diseño y planificación de los sistemas informáticos se adapte y sea congruente con las necesidades de gestión identificadas por los servidores y las servidoras judiciales.
 - b. Garantice la realización de revisiones preventivas de sus sistemas informáticos, de forma que se propicie su operación de manera controlada, confiable y expedita.
 - c. Garantice el respaldo, a intervalos definidos de la información de sus sistemas informáticos, así como también el encriptamiento de aquella que tenga carácter confidencial.
 - d. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe propiciar el uso de medios informáticos para todas las prácticas de gestión que diseñe e implemente, con énfasis especial en la conformación del expediente digital.
 - e. El despacho judicial debe garantizar que las bases de datos de sus sistemas informáticos sean actualizadas a intervalos definidos por parte de los servidores y las servidoras judiciales.

4.5 Aprovisionamiento y contratación de servicios

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la existencia y ejecución de un registro de solicitud de bienes de aprovisionamiento y servicios. La solicitud debe ser respaldada por criterios técnicos, cuando la complejidad de la misma lo requiera.

2. El despacho judicial debe monitorear el uso de los recursos asignados por el órgano competente a través de la creación de cuotas de consumo.
3. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la existencia y ejecución de un protocolo para la evaluación de proveedores con base en criterios tipificadores establecidos, de modo que los resultados sean comunicados de forma expedita al órgano competente para que éste tome las medidas pertinentes.

5. Ejecución del Proceso Judicial

5.1 Generales

5.1.1 Oralidad

1. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de un protocolo para que en el proceso judicial se aplique la oralidad, siempre que no existan limitantes legales o de recursos.

5.2 Gestión de plazos

1. El despacho judicial debe garantizar la existencia, ejecución y/o validación en coordinación con el órgano competente, de un protocolo para que a intervalos definidos, se planeen, desarrollen, verifiquen y evalúen los plazos de los trámites, actos y actividades generales ejecutadas por los servidores y las servidoras judiciales. Los plazos de gestión definidos deben ser:
 - a. Determinados en concordancia con los requerimientos de la legislación vigente.
 - b. Justificados cuando no puedan apegarse a la legislación vigente, en cuyo caso deben ser determinados con base en los datos históricos de los trámites y actos procesales y actividades generales propias del proceso judicial, tomando en cuenta las restricciones propias de las prácticas de gestión mismas.
 - c. Documentados, controlados y mejorados en función de los objetivos fijados por el Sistema de Gestión de Calidad.
 - d. Controlados en cuanto a su cumplimiento por parte de los servidores y las servidoras judiciales.
2. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de un protocolo de creación de planes de contingencia para subsanar el incumplimiento de los plazos de gestión en cada proceso judicial. Este protocolo debe:
 - a. Identificar y cuantificar los eventos críticos que impactan negativamente el cumplimiento de los plazos, así como las causas que los originan.
 - b. Reducir el impacto del retraso, expeditando el tratamiento de asuntos que hayan sufrido un retardo, de conformidad con el artículo 6.4.2 de esta Norma.

5.3 Gestión de los expedientes, documentos y archivos

5.3.1 Generales

1. El despacho judicial debe garantizar la existencia de espacio físico para la custodia de expedientes, documentos y archivos, y ejecutar prácticas de gestión para la clasificación, control y supervisión de los asuntos judiciales en tránsito.
2. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la ejecución de prácticas de gestión para el archivo de expedientes a intervalos definidos.

5.3.2 Seguridad en la gestión de expedientes, documentos y archivos

1. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de prácticas de gestión para:
 - a. La protección y privacidad de información de carácter confidencial
 - b. El manejo y custodia de los expedientes de los procesos judiciales, donde el rastreo/remesa

se ejecute a través de un sistema físico y/o informático, el cual debe actualizarse a intervalos definidos.

- c. Que los registros de rastreo sean concordantes con las prácticas de gestión desarrolladas.

5.4 Gestión de entrada

5.4.1 Generales

1. El despacho judicial debe garantizar la documentación de las prácticas de gestión (internas y de interrelación) y/o requerimientos de entrada que están asociados a los trámites y actos procesales y actividades generales del despacho judicial; así como su cumplimiento por parte de los servidores y las servidoras judiciales.

5.4.2 Específicas

1. El despacho judicial debe garantizar que se registre y gestione la cadena de custodia de evidencias, bienes y valores.
2. El despacho judicial debe garantizar el acceso de los servidores y las servidoras judiciales a medios actualizados para la consulta de profesionales, a fin de verificar que éstos se encuentran habilitados para el ejercicio del derecho.
3. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de prácticas de gestión para el ordenamiento de las entradas de asuntos según tipología y antigüedad.

5.5 Gestión de comparencias

1. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de prácticas de gestión para la planificación de comparencias, sea que éstas correspondan a la recepción de declaraciones, testimonios y pruebas y/o a la celebración de debates, vistas y audiencias. Estas deben:
 - a. Ser agendadas inmediatamente después del inicio del proceso judicial y según la capacidad de las prácticas de gestión del despacho.
 - b. Ser agendadas a intervalos definidos mediante el uso de cronogramas de ejecución y controlados a través de medios confiables y seguros, cuando la recepción corresponda a testigos y otros actores del proceso.
 - c. Ser convocadas a horas precisas.
 - d. Cuando se suspendan o retrasen, por responsabilidad del despacho judicial, se deben ejecutar expeditamente medidas correctivas y preventivas, donde al menos se notifique a las partes, abogados y abogadas, testigos, peritos y/u otras personas involucradas acerca de las causas de dicha suspensión y/o atraso.
2. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de prácticas de gestión para que durante la recepción de declaraciones, testimonios y pruebas y/o la celebración de debates, vistas y audiencias, se garantice que:
 - a. Inician en el momento señalado.
 - b. Se verifica su realización y se determinan y registran las causas cuando éstas no se realizan. Si la responsabilidad de la no realización es imputable al despacho judicial se deben ejecutar expeditamente

- medidas correctivas y preventivas de conformidad con el apartado 6.4 de esta Norma.
- c. Existe personal de seguridad en los casos que así lo requieren.
 - d. Se verifica que los registros de audio y video son funcionales.
3. En las comparecencias que requieran el apoyo de intérpretes, traductores, peritos, curadores, inventariadores y ejecutores, el despacho judicial debe garantizar:
 - a. Medios para el acceso a registros actualizados de dichos auxiliares del proceso judicial según corresponda.
 - b. Controles de asistencia de los mismos de acuerdo con la planificación de las comparecencias.

5.6 Gestión de resoluciones

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe establecer prácticas de gestión que garanticen que los proyectos de resolución correspondan al proceso judicial de forma íntegra, abordando el tipo, fase, estado y enfoque específico a lo solicitado.
2. El despacho judicial debe garantizar que la documentación de los proyectos de resolución judicial sean supervisados, controlados y validados por la firma del juez mediante el uso de medios físicos y/o informáticos.
3. El despacho judicial debe garantizar la existencia de registros de control de resoluciones nulas o ineficaces.

5.7 Gestión de salida

5.7.1 Generales

1. El despacho judicial debe garantizar la documentación de las prácticas de gestión (internas y de interrelación) y/o requerimientos de salida que están asociados a los trámites y actos procesales y actividades generales del despacho judicial; así como su cumplimiento por parte de los servidores y las servidoras judiciales.

5.7.2 Específicas

1. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de prácticas de gestión para la notificación y/o citaciones a las partes.
2. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de prácticas de gestión para la verificación de publicación de edictos y avisos.
3. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de prácticas de gestión para el ordenamiento de las salidas de asuntos según tipología y antigüedad.

6. Evaluación del desempeño y mejora del Sistema de Gestión de Calidad

6.1 Generales

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la existencia y ejecución de un protocolo para la medición, registro, análisis, seguimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, el cual debe demostrar:
 - a. Cumplimiento de los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad (apartado 2.3.1.a)
 - b. Análisis de los indicadores de gestión (apartado 6.2)
 - c. Cumplimiento de medidas de mejora a las no conformidades detectadas en las auditorías internas previas (apartado 6.3)
 - d. Establecimiento y ejecución de medidas correctivas y preventivas (apartado 6.4)
 - e. Satisfacción de los requerimientos de servicio de la persona usuaria (apartado 6.5)
 - f. Evaluación del desempeño de los(as) servidores(as) judiciales (apartado 6.6)
 - g. Realización de revisiones internas (apartado 6.7)

6.2 Indicadores de gestión

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe evaluar el desempeño de su Sistema de Gestión de Calidad por medio del uso de indicadores de gestión, los cuales deben ser medibles y auditables, basados en métodos cuantitativos y estadísticos.

6.3 Auditoría de despacho

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la existencia y ejecución de un protocolo para llevar a cabo auditorías de despacho a intervalos definidos, demostrando que el Sistema de Gestión de Calidad está implementado y cumple con los objetivos, requerimientos de servicio y de proceso establecidos.
2. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe planificar auditorías de despacho, las cuales deben definir:
 - a. Criterios de evaluación medibles y auditables.
 - b. Alcance (en relación con las no conformidades identificadas durante las auditorías de despacho previas y/o áreas donde se detecten potenciales no conformidades).
 - c. Metodología.
 - d. Selección de auditores de modo que se eviten conflictos de intereses por la auditoría de sus propias áreas de trabajo.
3. El despacho judicial debe informar al órgano competente los resultados de las auditorías de despacho.
4. El despacho judicial debe garantizar que se tomen medidas correctivas y preventivas, de conformidad con el apartado 6.4 de esta Norma.

6.4 Gestión de no conformidades

1. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de un protocolo para detectar, corregir y prevenir las no conformidades, a través del uso de los indicadores de gestión establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.

2. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de un protocolo para la aplicación de medidas correctivas, expeditas, cuando se detecten no conformidades. Este protocolo debe:
 - a. Revisar las no conformidades.
 - b. Evaluar la necesidad de adoptar medidas para garantizar la solución expedita de la no conformidad.
 - c. Determinar e implementar las medidas.
 - d. Registrar los resultados de las medidas.
 - e. Revisar las medidas.
3. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de un protocolo para la aplicación de medidas preventivas expeditas, para la eliminación de causas de no conformidades potenciales, a fin de prevenir su ocurrencia. Este protocolo debe:
 - a. Determinar las causas de las no conformidades detectadas.
 - b. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
 - c. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.
 - d. Determinar e implementar las medidas necesarias.
 - e. Registrar los resultados de las medidas.
 - f. Revisar las medidas.
4. El despacho judicial debe garantizar la existencia y ejecución de un protocolo para el control y monitoreo de las medidas correctivas y preventivas, hasta que éstas alcancen el objetivo para el cual fueron establecidas.

6.5 Medición de la satisfacción de la persona usuaria

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la existencia y ejecución y/o adopción de un protocolo 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.
 - b. Se responda, corrija y dé seguimiento a las reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por las personas usuarias, de conformidad con el apartado 6.4 de esta Norma.

6.6 Evaluación del desempeño de los servidores y las servidoras judiciales

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la existencia, ejecución y/o adopción de un protocolo para realizar, a intervalos definidos, evaluaciones del desempeño de los(as) servidores(as) judiciales. El protocolo debe:
 - a. Especificar indicadores cuantitativos de desempeño.
 - b. Evaluar el impacto del desempeño del servidor judicial en la satisfacción de la persona usuaria, en concordancia con el apartado 6.5 de esta Norma.
 - c. Recomendar a los órganos competentes ajustes en los planes de capacitación y en los demás casos en que se detecten oportunidades de mejora en el desempeño de los(as) servidores(as) judiciales.
 - d. Recomendar a los órganos competentes la toma de decisiones sobre capacitaciones, remuneraciones, traslados y ascensos de los(as) servidores(as) judiciales, así como también de posibles medidas coercitivas.
 - e. Definir y ejecutar medios para la retroalimentación de los(as) servidores(as) judiciales.

6.7 Revisiones internas

1. El despacho judicial, en coordinación con el órgano competente, debe garantizar la existencia y ejecución de un protocolo para que a intervalos definidos se realicen revisiones internas del Sistema de Gestión de Calidad. Toda revisión interna debe ser documentada a través de registros y debe contener:
 - a. Resultados de auditorías internas.
 - b. Evaluaciones recolectadas de satisfacción de servicio de la persona usuaria.
 - c. Registros del estado de las medidas correctivas y preventivas.
 - d. Registros de indicadores de gestión del Sistema de Gestión de Calidad.
 - e. Registros de seguimiento de medidas de mejora continua efectuadas en revisiones internas previas.
 - f. Cambios en las prácticas de gestión internas del despacho judicial, directrices de órganos superiores o afines y/o legislación vigente, que puedan afectar directamente al Sistema de Gestión de Calidad.
 - g. Registros de recomendaciones de los(as) servidores(as) judiciales, personas usuarias y/o terceros.
 - h. Registro de evaluación del desempeño de los(as) servidores(as) judiciales.
2. La revisión interna debe identificar las áreas que requieren cambios y las oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad. Las medidas a implementar deben de girar en torno a:
 - a. Mejora de los indicadores de gestión del despacho judicial.
 - b. Mejora de los servicios, basados en la retroalimentación directa de la persona usuaria.
 - c. Identificación de los recursos de gestión y requerimientos de capacitación, a efecto de adecuar las prácticas de gestión del despacho judicial.
 - d. Reforzamiento de la cultura de cooperación a nivel interno y con organizaciones externas.
 - e. Determinación de nuevos objetivos de calidad para el Sistema de Gestión de Calidad.

7. Anexo: Conceptos, Estructuras y Vocabulario

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

7.1 Conceptos

7.1.1 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.

7.1.2 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

7.1.3 Norma

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

7.1.4 Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial

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

7.2 Estructuras del Sistema de Gestión de Calidad

7.2.1 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. Auditorías de Despacho u Oficina

Es la función de coordinación y ejecución de auditorías 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 auditores 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 auditoría.

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 auditores 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.

7.2.2 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, auditores, 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.

7.3 Vocabulario**7.3.1 Actos procesales**

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

7.3.2 Auditable

Característica o posibilidad de que un elemento o actividad sea sujeto a una auditoría (7.3.5).

7.3.3 Auditar

Acción de realizar una auditoría (7.3.5).

7.3.4 Auditor

El término auditor se puede dividir en:

Auditor de despacho: gestor(a) de calidad (7.3.24) con competencias para realizar una auditoría a lo interno del despacho judicial.

Auditor externo: persona con competencias para realizar una auditoría, representante del Órgano Nacional de Gestión de Calidad y Acreditación (7.2.2) y parte del equipo auditor (7.3.14).

7.3.5 Auditoría

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 auditorías se dividen en dos tipos:

- Auditorías de Despacho o evaluaciones de pares y gestores de calidad.
- Auditorías Externas efectuadas por el Órgano Nacional de Gestión de Calidad y Acreditación.

Dentro de las Auditorías de Despacho, se busca que el despacho judicial (7.3.10), 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 (7.3.36).

Las Auditorías Externas son realizadas por organizaciones independientes (Órgano Nacional de Gestión de Calidad y Acreditación) que aseguren la validez de la evaluación. Tales organizaciones proporcionan la certificación del despacho judicial (7.3.10), o el registro de conformidad con los requisitos de la Norma GICA-Justicia.

7.3.6 Comisión de calidad

Grupo de gestores(as) de calidad (7.3.24) a lo interno del despacho judicial.

7.3.7 Confiable

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

7.3.8 Conformidad

Cumplimiento de un requerimiento (7.3.54) de la Norma GICA: Organización del Despacho Judicial.

7.3.9 Cuotas de trabajo

Asignación de cargas laborales equitativas establecidas a los servidores judiciales de manera estadística con base en las especificidades de su función. Éstas no son estáticas sino que se adecúan en el tiempo.

7.3.10 Despacho judicial

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

7.3.11 Documentación

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

7.3.12 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.

7.3.13 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.

7.3.14 Equipo auditor

Existen dos tipos:

Equipo auditor de despacho: auditores de despacho (7.3.4) designados por la Instancia Institucional de Gestión de Calidad (7.2.1) con las competencias para realizar una auditoría de despacho (7.3.5).

Equipo auditor externo: auditores externos (7.3.4) representantes del Órgano Nacional de Gestión de Calidad y Acreditación (7.2.2) con las competencias para realizar una auditoría de acreditación (7.3.5).

7.3.15 Expedito

Oportuno, coherente con las limitaciones naturales del acto procesal (7.3.1) y/o trámite (7.3.60).

7.3.16 Garantizar

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

7.3.17 Gestión

Administración de las variables involucradas en el desarrollo de las prácticas de gestión (7.3.46), tales como: plazos, trámites, recursos, indicadores, y otros.

7.3.18 Gestión de entrada

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

7.3.19 Gestión de expedientes, documentos y archivos

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

7.3.20 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 (7.3.26).

7.3.21 Gestión de recursos

Conjunto de actividades que realiza el despacho judicial para planificar y controlar los recursos (7.3.52) que le son proporcionados o asignados.

7.3.22 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.

7.3.23 Gestión de salida

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

7.3.24 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 (7.3.58) dentro del despacho judicial (7.3.10), en coordinación con la Instancia Institucional de Gestión de Calidad (7.2.1).

7.3.25 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.

7.3.26 Indicadores de gestión

Instrumentos utilizados para monitorear la eficiencia de las prácticas de gestión (7.3.46) y mostrar el resultado y tendencias cuantitativas de las mismas. Permiten identificar áreas de oportunidad para implementar medidas correctivas (7.3.32) y preventivas (7.3.33).

7.3.27 Instructivo

Es toda aquella documentación en la que se detallan, en forma específica, los pasos a seguir de una práctica de gestión (7.3.46) determinada. Se diferencia de un protocolo (7.3.50) por su grado de detalle, siendo así un instructivo más específico y detallado que un protocolo.

7.3.28 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 (7.3.36) del despacho judicial (7.3.10).

7.3.29 Manual de calidad

Documentación (7.3.11) que utiliza el despacho judicial (7.3.10) para explicar la estructura del sistema de gestión de calidad. Referencia los objetivos de calidad (7.3.38), protocolos, instructivos y registros que conforman el Sistema de Gestión de Calidad del despacho judicial.

7.3.30 Mapeo

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

7.3.31 Medible

Necesidad de cuantificar un elemento o actividad que requiere ser auditado. (7.3.2).

7.3.32 Medidas correctivas

Acciones que el despacho judicial (7.3.10) toma para eliminar la causa de una no conformidad (7.3.37) u otra situación indeseable detectada en una auditoría de despacho (7.3.5) o una auditoría de acreditación.

7.3.33 Medidas preventivas

Acciones que el despacho judicial (7.3.10) toma para prevenir la ocurrencia de una no conformidad potencial o no deseable (7.3.37).

7.3.34 Medios electrónicos

Medios que combinan las telecomunicaciones y la informática.

7.3.35 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.

7.3.36 Mejora continua

Incremento paulatino de la eficiencia de las prácticas de gestión (7.3.46) de un despacho judicial, con el fin de alcanzar la estabilidad en las mismas. Para realizar la mejora continua es necesaria la identificación de los trámites, actos procesales y actividades generales que se efectúan en el despacho judicial (7.3.10). Además, es un conjunto de herramientas de desarrollo, análisis y seguimiento que permite el alcance de los objetivos de calidad (7.3.38) planteados por el despacho judicial.

Es un esfuerzo recurrente para mejorar la capacidad de entrega del servicio y/o las prácticas de gestión

(7.3.46) en la búsqueda de la satisfacción de la persona usuaria (7.3.42). Los esfuerzos pueden buscar mejoras incrementales en el tiempo, o mejoras radicales en un solo momento.

7.3.37 No conformidad

No cumplimiento de un requerimiento (7.3.54) de la Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial.

7.3.38 Objetivos de calidad

Son los propósitos o metas que el despacho judicial se plantea cumplir en un intervalo de tiempo definido. Deben dirigir los recursos (7.3.52) y esfuerzos para cumplir los requerimientos (7.3.54) del sistema de gestión de calidad.

7.3.39 Oficinas de soporte

Refiérase al término órgano competente. (7.3.41).

7.3.40 Oportunidad de mejora

Posibilidades que el despacho judicial tiene para mejorar la eficiencia de una o varias prácticas de gestión (7.3.46).

7.3.41 Órgano competente

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

7.3.42 Persona usuaria

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

7.3.43 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.

7.3.44 Planeación de recursos

Véase Gestión de recursos (7.3.21).

7.3.45 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.

7.3.46 Prácticas de gestión

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

7.3.47 Procedimiento judicial

Reglas, trámites o formalidades requeridos para el desarrollo del proceso judicial (7.3.48).

7.3.48 Proceso judicial

Proceso jurisdiccional desarrollado como una secuencia de actos procesales (7.3.1) entre el juez y las partes, iniciado con el ejercicio de la acción y concluido mediante el dictado sentencia en firme.

7.3.49 Propiciar

Acción de fomentar que un requerimiento de la Norma se ejecute aún cuando no se encuentre dentro del completo alcance del despacho judicial (7.3.10). La acción de propiciar demuestra compromiso por parte del despacho judicial (7.3.10) por alcanzar un requerimiento particular de la Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial.

7.3.50 Protocolo

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

7.3.51 Rastreo

Capacidad para relacionar cronológicamente, en retrospectiva, los asuntos tratados en el despacho judicial, de manera que la historia y ubicación estén debidamente registradas (7.3.53) o documentadas (7.3.11) y que son verificables (7.3.62). Se refiere a la integridad de la información sobre todos los pasos de los actos jurídicos, trámites y actividades generales.

7.3.52 Recurso

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

7.3.53 Registro

Todo aquel formato de documentación (7.3.11) utilizado para recopilar datos y presentar resultados o evidencias de las actividades desempeñadas en el despacho judicial (7.3.10).

7.3.54 Requerimiento

Necesidad o expectativa de carácter obligatorio.

7.3.55 Revisiones internas

Autoevaluaciones realizadas por la comisión de calidad (7.3.6) para asegurar el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de calidad.

7.3.56 Seguimiento

Ligado al concepto de rastreo (7.3.51) o de búsqueda, validación (7.3.61) y corroboración del cumplimiento de:

- Requerimientos (7.3.54) de la persona usuaria (7.3.42).
- Resultados esperados de la ejecución de las medidas correctivas (7.3.33).
- Metas de los indicadores de los objetivos de calidad (7.3.38).

7.3.57 Servidor judicial

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

7.3.58 Sistema de gestión de calidad

Es la forma en la que el despacho judicial dirige y controla las actividades asociadas a la calidad, de modo que su estructura organizacional, actividades y recursos sean alineados a satisfacer los requerimientos de las personas usuarias (7.3.42).

7.3.59 Sistema informático

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

7.3.60 Trámites

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

7.3.61 Validación

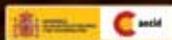
Validación al igual que verificación (7.3.62), con la salvedad que este término se enfoca en el cumplimiento de los requerimientos (7.3.54) de las personas usuarias (7.3.42).

7.3.62 Verificación

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



Página web: www.poder-judicial.go.cr/gica
Correo electrónico: gica-justicia@poder-judicial.go.cr
Teléfono: (506) 2295-3676 / 2295-4065
Fax: (506) 2257-0803
Poder Judicial
Costa Rica



SECRETARÍA GENERAL DE
ASUNTOS EXTERIORES
DIPLOMATIA

