



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA
COLECTIVIDAD**

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

XIV PROMOCIÓN

**PROYECTO DE GRADO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD**

PROYECTO II DE GRADO

**TEMA: “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LAS UNIDADES
JUDICIALES DE LA CIUDAD DE QUITO”**

AUTORES: AYALA POZO STALIN FERNANDO

ERAZO VACA MABEL ARACELY

DIRECTOR: ING. EDGAR RENÉ BUENO ARÉVALO

SANGOLQUÍ, MAYO 2014

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

CERTIFICADO

Ing. René Bueno
DIRECTOR

Dr. Alfredo Suquilanda
OPONENTE

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de las Unidades Judiciales de la ciudad de Quito”, realizado por la Ing. Mabel Aracely Erazo Vaca y el Ing. Stalin Fernando Ayala Pozo, ha sido guiado y revisado periódicamente, y cumple las normas estatutarias establecidas en el reglamento de estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas.

Sangolquí, Mayo de 2014

Ing. René Bueno
DIRECTOR

Dr. Alfredo Suquilanda
OPONENTE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, ING. MABEL ARACELY ERAZO VACA.

ING. STALIN FERNANDO AYALA POZO.

DECLARAMOS QUE:

El proyecto de grado denominado “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LAS UNIDADES JUDICIALES DE LA CIUDAD DE QUITO”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan en el escrito correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente el presente trabajo de investigación es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, Mayo de 2014

Ing. Mabel Aracely Erazo Vaca

C.I: 1712836921

El Autor

Ing. Stalin Fernando Ayala Pozo

C.I: 1714279781

El Autor

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

AUTORIZACIÓN

Mabel Aracely Erazo Vaca

Stalin Fernando Ayala Pozo

Autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE la publicación, en la biblioteca virtual de la institución del proyecto de grado: “Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de las Unidades Judiciales de la ciudad de Quito”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Mayo del 2014

Ing. Mabel Aracely Erazo Vaca

C.I: 1712836921

El Autor

Ing. Stalin Fernando Ayala Pozo

C.I: 1714279781

El Autor

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la vida, la salud y la sabiduría para poder culminar con mis estudios de cuarto nivel y posteriormente los proyectos de Tesis. A mi familia por ser el apoyo incondicional en cada momento de mi vida, por creer siempre en mí, por brindarme la fortaleza y el aliento para alcanzar con éxito cada meta planteada en la vida. A mis amigos y compañeros de la maestría en Gestión de la Calidad y Productividad promoción XIV de la ESPE que diariamente me brindaron su apoyo, su amistad y su aliento en la conclusión de mis metas. A mis profesores que con su apoyo profesional me ayudaron a concluir este posgrado, inculcando en mí valores y enseñanzas importantes en mi vida y profesión. A mi compañera y amiga Mabel por su amistad y el compromiso para ayudarnos y lograr concluir con nuestros proyectos de Tesis.

Stalin

Gracias a Dios por darme la salud, la sabiduría y la oportunidad de lograr algo tan importante en mi vida profesional. Gracias a mi esposo, mis hijos, mi madre, mi hermana, por su apoyo incondicional. A mis amigos y compañeros de la maestría con quienes compartimos más que los conocimientos una gran amistad. A mis maestros quienes con generosidad nos ayudaron en el desarrollo de la maestría y del proyecto de tesis. A ti compañero querido Stalin, por tu amistad y demostración de trabajo en equipo para culminar con éxito nuestro proyecto de tesis.

Mabel

Un agradecimiento especial al Ingeniero René Bueno por la acertada dirección y guía en el desarrollo de este proyecto; al Dr. Alfredo Suquilanda por su gran ayuda y tiempo como oponente de Tesis y a la Dra. Amparo Martínez, por su gran compromiso con la maestría y sus alumnos

Un agradecimiento magnánimo para Diana Valeria Imbaquingo Sarmiento por su tiempo y gran ayuda en la culminación de este proyecto.

Mabel, Stalin

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico primero a Dios y a la Virgen María por darme la vida y la salud, a mis padres Carlos y Marcia, mi hermano Roberto, mi tía Fanny y mi primo Alex que han sido fuente inagotable de cariño, apoyo incondicional, ejemplo, perseverancia y comprensión en los buenos y malos momentos de mi vida, a mis amigos y compañeros que siempre me brindaron sus conocimientos, sus consejos y verdadera amistad.

También dedico este trabajo a la memoria de mi padrino y abuelito Filiberto Arcos por su cariño y apoyo magnánimo para conmigo y toda mi familia.

Stalin

A Dios por su inmenso amor. A mi esposo Edison, mis hijos María Paz y Juan Sebastián por su apoyo permanente. A mi mamá Susy, sin cuyo soporte nada de esto sería posible. Y a mi abuelita que desde el cielo bendice cada etapa de mi vida.

Mabel

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO	I
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	II
AUTORIZACIÓN	III
AGRADECIMIENTOS	IV
CAPÍTULO I	1
1.1. Introducción	1
1.2. Justificación e Importancia	1
1.3. Planteamiento del problema.....	3
1.4. Objetivo general	4
1.5. Objetivos específicos	4
1.6. Metodología	4
CAPÍTULO II	6
2.1. Marco Referencial.....	6
2.1.1. Antecedentes del estado del arte	6
2.1.2. Marco teórico	11
2.1.3. Marco conceptual	20
CAPÍTULO III	22
3.1. Diseño y documentación de los procesos mejorados.....	22
3.2. Diseño de los procesos mandatorios en base a la NormaISO 9001:2008.....	90
3.3. Diseño y documentación de los indicadores para los procesos propuestos ..	120
CAPÍTULO IV	130
4.1. Conclusiones y Recomendaciones	130
4.1.1. Conclusiones	130
4.1.2. Recomendaciones.....	131
BIBLIOGRAFÍA	132

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Procedimiento de control de documentos.	92
Cuadro 2. Registro de revisiones de control de documentos.	97
Cuadro 3. Procedimiento de control de registros del sistema integrado de calidad... ..	98
Cuadro 4. Registro de revisiones de control de registros del sistema integrado de calidad.. ..	100
Cuadro 5. Procedimiento de control de producto no conforme.	101
Cuadro 6. Registro de revisiones de control de producto no conforme.	103
Cuadro 7. Procedimiento de revisión por la dirección	104
Cuadro 8. Registro de revisiones de revisión por la dirección.....	107
Cuadro 9. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	108
Cuadro 10.Registro de revisiones de acciones correctivas y preventivas.....	111
Cuadro 11. Procedimiento de auditorías internas.	113
Cuadro 12. Registro de revisiones de auditorías internas.	118
Cuadro 13. Resumen de indicadores.....	120
Cuadro 14. Indicador “Tiempo en el ingreso de las causas”.....	121
Cuadro 15. Indicador “Tiempo en el ingreso de los escritos”.....	122
Cuadro 16. Indicador “Tiempo en la emisión de providencia”.....	123
Cuadro 17. Indicador “Porcentaje de citaciones efectivas”.	124
Cuadro 18. Indicador “Porcentaje de notificaciones efectivas”.....	125
Cuadro 19. Indicador “Porcentaje de audiencias realizadas”.....	126
Cuadro 20. Indicador “Porcentaje de audiencias en materias no penales realizadas”.....	127
Cuadro 21. Indicador “Porcentaje de audiencias realizadas a la primera convocatoria”.	128
Cuadro 22. Indicador “Porcentaje de sentencias y resoluciones emitidas”	129

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Formulación del problema	3
Imagen 2. Macroproceso: Gestión de actividades de las unidades judiciales (Proyecto 1 Diagnóstico).....	22
Imagen 3. Cadena de Valor Institucional – Unidad Judicial.....	23
Imagen 4. Gestión de unidad de familia, mujer, niñez y adolescencia	29
Imagen 5. Gestión de alimentos, mujer embarazada, alimentos voluntarios y alimentos	30
Imagen 6. Gestión de régimen de visitas, patria potestad y autorización del país-tramite.....	31
Imagen 7. Gestión de recuperación de menor	32
Imagen 8. Gestión de declaratoria de adoptabilidad	33
Imagen 9. Gestión de adopción.....	34
Imagen 10. Gestión de acogimiento institucional y familiar	35
Imagen 11. Gestión ejecución de acta de mediación	36
Imagen 12. Gestión divorcio por mutuo acuerdo.....	37
Imagen 13. Gestión divorcio por causal.....	38
Imagen 14. Gestión disolución voluntaria de la sociedad conyugal	39
Imagen 15. Gestión disolución de la sociedad conyugal por mutuo acuerdo	40
Imagen 16. Gestión impugnación de la paternidad o maternidad.....	41
Imagen 17. Gestión alimentos congruos	42
Imagen 18. Gestión autorización de venta de bienes de menores.....	43
Imagen 19. Gestión de interdicción	44
Imagen 20. Gestión de tutelas y curadurías	45
Imagen 21. Gestión de Donación	46
Imagen 22. Gestión de juicio de inventarios	47
Imagen 23. Gestión de juicio de partición de bienes	48
Imagen 24. Gestión de Audiencias	49
Imagen 25. Gestión de pagaduría.....	50
Imagen 26. Gestión de oficina técnica	51
Imagen 27. Proceso gestión civil y mercantil	52
Imagen 28. Gestión de ingreso de causas.....	53

Imagen 29. Gestión de ingreso de escritos.....	54
Imagen 30. Gestión de análisis	55
Imagen 31. Gestión de citaciones y notificaciones	56
Imagen 32. Gestión de audiencia civil	57
Imagen 33. Gestión a prueba civil	58
Imagen 34. Gestión de sentencia y resolución civil.....	59
Imagen 35. Gestión de trabajo	60
Imagen 36. Gestión de ingreso de causas.....	61
Imagen 37. Gestión de ingresos de escritos	62
Imagen 38. Gestión de análisis de trabajo.....	63
Imagen 39. Gestión de citaciones y notificaciones	64
Imagen 40. Gestión de audiencias trabajo.....	65
Imagen 41. Gestión de diligencia trabajo.....	66
Imagen 42. Gestión de sentencia y resolución trabajo.....	67
Imagen 43. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia	68
Imagen 44. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Trámite especial	69
Imagen 45. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Trámite contravencional.....	70
Imagen 46. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Oficina técnica	71
Imagen 47. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Casos flagrantes	72
Imagen 48. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Término de prueba especial	73
Imagen 49. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Plazo de prueba contravencional.....	74
Imagen 50. Gestión de actividades jurisdiccionales de la primera instancia.....	75
Imagen 51. Gestión de ingreso de causas (general)	76
Imagen 52. Gestión de ingreso de escritos.....	77
Imagen 53. Gestión de análisis de contravenciones penales comunes.....	78
Imagen 54. Gestión de citaciones y notificaciones	79

Imagen 55. Gestión de audiencias contravenciones penales comunes	80
Imagen 56. Gestión de sentencias y resolución	81
Imagen 57. Gestión de audiencias para deportaciones.....	82
Imagen 58. Gestión de audiencias para defensa de derechos del consumidor.....	83
Imagen 59. Gestión de ingreso de causas general.....	84
Imagen 60. Gestión de análisis de deportaciones.....	85
Imagen 61. Gestión de análisis de defensa del consumidor.....	86
Imagen 62. Gestión de causas de documentos extraviados.....	87
Imagen 63. Gestión general de diligencias pre-procesales de prueba material civil o penal	88
Imagen 64. Gestión general de contravenciones flagrantes	89

RESUMEN

Este proyecto se basa en el diseño de un sistema de gestión que toma como referencia la Norma ISO 9001:2008, con la finalidad de mejorar el servicio que prestan las Unidades Judiciales de la ciudad de Quito a sus usuarios. La matriz de competencias permite identificar desde un nivel macro de la Institución, el alcance de las responsabilidades de la misma en función de lo que indica el marco legal. Con las responsabilidades definidas, se identifican los servicios que deben brindar las Unidades Judiciales y con ello se detallan los procesos para la entrega de los mismos. En la definición de los procesos se llega a determinar las actividades con sus responsables a nivel de procesos por materia, logrando una estandarización de los procesos, en cuanto la ley lo permite, con la finalidad de que los ciudadanos reciban un mismo servicio independientemente del lugar o de la Unidad Judicial a la que acudan y en los tiempos en los que se establezcan por mandato de la ley y/o de las autoridades correspondientes. En la documentación de los procesos se ha utilizado la notación BPMN, la cual servirá para la automatización de los procesos directamente en cualquier software de clase mundial que actualmente reconoce dicha notación. Finalmente se han desarrollado los indicadores para los procesos, los cuales facilitarán el monitoreo y la mejora continua de los procesos de las Unidades Judiciales, así como el logro de los objetivos institucionales y a su vez los objetivos definidos en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.

Palabras Claves: UNIDADES JUDICIALES, NORMA ISO 9001:2008, BPMN, SISTEMAS DE GESTIÓN, INDICADORES.

ABSTRACT

This project is based on the design of a management system that draws on ISO 9001:2008, in order to improve the service provided by the Judicial Units Quito to its users. The skills matrix to identify from a macro level of the institution, the scope of responsibilities of the same in terms of indicating the legal framework. With the responsibilities defined, the services must provide the Judicial Units are identified and thus the processes for delivering them are detailed . In the definition of the processes it is determined the activities with their level processes responsible subject , achieving process standardization , as permitted by law , in order that citizens receive the same service regardless of Judicial Unit or the attending and the times to be established as part of the deal by law and / or the proper authorities. The process documentation has been used by BPMN notation, which will serve to automate processes directly into any world-class software that recognizes current notation. Finally, the indicators have been developed for processes, which provide continuous monitoring and improvement of the judicial process units as well as the achievement of corporate goals and in turn the objectives set in the Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.

Key Words: JUDICIAL UNITS, ISO STANDARD 9001:2008, BPMN, MANAGEMENT SYSTEMS, INDICATORS.

CAPÍTULO I

1.1. Introducción

Luego de haber realizado el diagnóstico en las unidades judiciales de Quito, el presente documento se enfocará en el diseño del sistema de gestión de calidad de las unidades judiciales de la ciudad de Quito, el cual podrá ser tomado como base para su aplicación en todas las unidades judiciales a nivel nacional, si así lo consideran las autoridades del Consejo de la Judicatura.

Partiremos del análisis realizado en el documento anterior, considerando las oportunidades de mejora identificadas por los involucrados en los procesos (funcionarios de las unidades) para definir los procesos mejorados, su diagramación en notación BPMN para facilitar su automatización futura, los indicadores para sus procesos, así como la determinación de los procesos adicionales que debe cumplir en base a la Norma ISO 9001:2008, obteniendo el planteamiento del Sistema de Gestión de Calidad para las Unidades Judiciales.

1.2. Justificación e Importancia

Tal como se indicó en el proyecto predecesor al cual éste complementa, denominado “Diagnóstico del sistema de gestión de las unidades judiciales de la ciudad de Quito”, el presente estudio aportará a la consecución de los objetivos institucionales 1 y 3, establecidos en la planificación estratégica de la Función Judicial, los cuales indican:

Objetivo 1: Asegurar la transparencia y la calidad en la prestación de los servicios de justicia.

Objetivo 3: Impulsar la mejora permanente y modernización de los servicios.

Al hablar de *calidad*, nos referimos a la satisfacción de los requerimientos de los clientes, por lo que hemos considerado que un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, será el que aporte significativamente en la consecución de la calidad de los servicios de justicia, puesto que el primer enfoque que pide dicha Norma a las entidades es el “enfoque al cliente”, es decir que los esfuerzos organizacionales, así como sus recursos se dirijan principalmente hacia la satisfacción de sus requerimientos.

Adicional a los enfoques que plantea la norma ISO, existen procesos que deben seguir las organizaciones que desean implementar un sistema de gestión de calidad bajo esta Norma y cumplirlos estrictamente si se desea optar por una certificación. Dichos procesos serán planteados en el presente documento para una posterior implementación en las unidades judiciales de la ciudad de Quito y posteriormente a nivel nacional, según lo consideren las autoridades del Consejo de la Judicatura.

Con la documentación de los procesos de las unidades judiciales, los mandatorios de la norma, la definición de los roles y responsabilidades en cada uno de ellos y la determinación de los indicadores, se puede considerar que las unidades judiciales tienen un sistema de gestión de calidad sobre el cual basar su trabajo para optar por una certificación internacional de calidad, lo cual dará un valor intangible a la institución y definitivamente una mejora en el servicio a la ciudadanía.

1.3. Planteamiento del problema

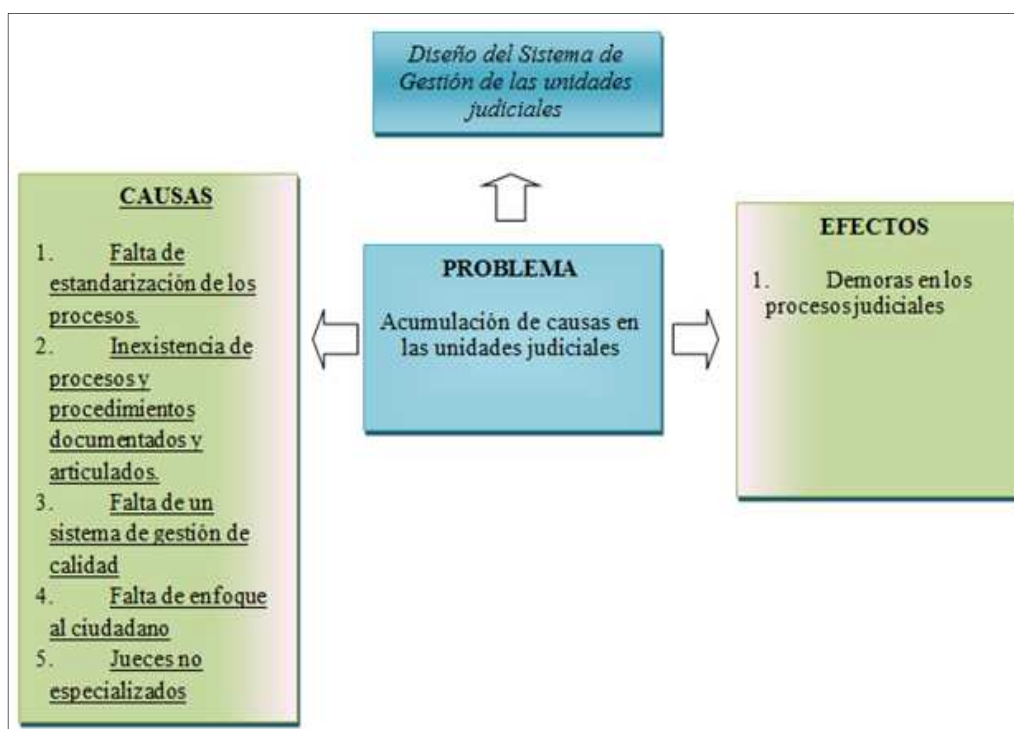


Imagen 1. Formulación del problema

La acumulación de causas en las unidades judiciales sigue siendo el principal problema también en el proyecto de Diseño del sistema de gestión de las unidades judiciales de la ciudad de Quito, por lo tanto se seguirá con una explicación semejante.

Dicho problema se genera por una falta de estandarización de los procesos, pues al funcionar los juzgados como oficinas independientes, a través de los años han definido sus propios procesos y modelos de gestión, sin un enfoque en las necesidades de los ciudadanos, tampoco en la determinación clara de procedimientos, lo que ha desemboca en una demora en los procesos judiciales que perjudica a los ciudadanos que esperan un servicio eficiente y eficaz.

1.4. Objetivo general

Diseñar un Sistema de gestión de calidad para las unidades judiciales de la ciudad de Quito.

1.5. Objetivos específicos

- Documentar los procesos propuestos, considerando las mejoras, dentro del Sistema de gestión de calidad para las Unidades Judiciales de Quito.
- Documentar los procesos propuestos y los requeridos a través de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.
- Diseñar los indicadores para los procesos propuestos.

1.6. Metodología

Se utilizará el método sistémico ya que identificaremos los factores que influyen en el desempeño de la organización, así como los procesos con sus roles y responsabilidades y la interacción de los mismos, también el marco legal en el que la organización se desenvuelve y el análisis de los objetivos a los cuales debe enfocar sus esfuerzos.

También se utilizarán técnicas de investigación y documentación explicadas a continuación:

Técnicas de investigación

La metodología a utilizarse se basa en levantamiento de información utilizando las herramientas que se describen a continuación:

Diagrama de Flujo.- El diagrama de flujo o diagrama de actividades es la gráfica del algoritmo o proceso. Se utiliza en disciplinas como programación, economía, procesos y psicología cognitiva.(Wikipedia, s.f.) Esta herramienta será utilizada para describir los procesos de las unidades judiciales, complementados con una narrativa en donde se explica detalladamente el proceso, así como los roles y responsabilidades que en él participan. Principalmente se utilizará los Diagramas de flujo funcionales de la ANSI, en el literal 2.1.2 marco teórico se ampliara el tema.

Esta herramienta será utilizada para graficar el funcionamiento de cada proceso y sus interacciones entre los responsables.

BPMN.- (Business Process Modeler Notation) Es la notación utilizada por una herramienta de modelamiento de procesos que permite automatizar los procesos en un software.

Con esta herramienta se podrá modelar los procesos para ver el funcionamiento, y poder observar las mejoras a los procesos.

Diagramas de ciclo.- Herramienta para realizar el análisis de agregación de valor de las actividades dentro de un proceso, considerando variables como tiempo, costo u otro que la organización determine como importante.

CAPÍTULO II

2.1. Marco Referencial

2.1.1. Antecedentes del estado del arte

Si en las organizaciones de manera global, todos estuvieran conscientes de que la calidad es una ventaja competitiva que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado y mejora las utilidades, pudiese lograrse que todos conviertan la calidad en un estilo de vida.

Si adicional a esto, se toma en cuenta que fundamentalmente la única diferencia que aprecian los clientes, en muchos productos y servicios, es básicamente la diferencia distintiva en la calidad de sus servicios, nos conlleva a canalizar la importancia que la misma posee y que puede ser generadora de ventajas comparativas en cualquier organización, y en muchas ocasiones podría incluso llegar a ser la única que la empresa posee, sobre todo si se habla de economías de servicio en donde todas las empresas ofrecen productos/servicios iguales o no distintivos.

La importancia de implementar un Sistema de Calidad o de Gestión de la Calidad, ya sea para los productos o servicios de la organización, reside en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar desde el interior de la organización, un conjunto de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características presentes tanto en el producto como en el servicio cumplan con los requisitos exigidos por el cliente, es decir, sea de calidad, para así ofrecer mayor posibilidad de que sea adquirido por este, logrando y/o aumentando el porcentaje de ventas planificado por la organización.

La calidad final de un producto o servicio, tal como se suministra a un cliente, se deriva o depende totalmente de la “calidad interna” con la que se generó. Esto significa que la calidad se construye a través de todos los pasos que intervienen en la prestación del servicio. Cuando entre las metas de una organización está el garantizar la calidad de sus productos o servicios, se debe asegurar el trabajo y el

compromiso del personal para lograr la calidad interna, la cual se traduce en la máxima eficiencia y efectividad en todas las actividades internas. Cada persona al hacer su trabajo funciona o se desempeña a la vez como cliente y proveedor.

El servicio es muy valioso para las empresas que están presionadas por la competencia. En la actualidad las empresas de mayor éxito se centran en el servicio, no en el precio. Después de todo, la competencia en precios produce compradores, pero no necesariamente clientes. Llevado esto a las entidades de servicio público, podemos anotar que los ciudadanos tienen mayor poder frente a las instituciones gracias a los adelantos en las comunicaciones, por ejemplo a través de las redes sociales pueden denunciar un mal servicio y ponerlo en evidencia frente a muchas personas y autoridades, por lo que aún las entidades que no buscan lucro deben mejorar sus servicios y buscar la calidad en los mismos.

El cliente es pieza clave para cualquier organización, porque gracias a él, depende la existencia del negocio y también de todas aquellas personas que laboran en la empresa. En esencia lo que el cliente percibe de una organización, no es más que el resultado y reflejo de lo que ocurre en el interior de la misma.

Pero para lograr prestar una excelente calidad en los productos/servicios, es necesario que la empresa se evalúe y distinga donde esta parada y hacia dónde quiere llegar, por ello se plantean muchas maneras de medir y evaluar la Calidad en las organizaciones, con el fin de conocer cómo funciona la organización y donde existen problemas.

Para lograr obtener estos conocimientos es necesario utilizar y manejar diferentes métodos que permitan orientar y ordenar las ideas y la información que se tiene sobre un problema; métodos que faciliten la obtención de información vital sobre un problema; herramientas que ayuden a percibir la necesidad de cambio, a entenderlo, a buscarlo y a tomar decisiones; herramientas que faciliten el proceso de comunicación en el interior de la empresa; y en general se requiere conocer métodos objetivos que faciliten el proceso de planeación, análisis y toma de decisiones.(Peresson, 2007)

Los sistemas de Calidad o de gestión en las unidades judiciales de la función judicial son sistemas de organización basada en la gestión de procesos, y se define como el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar las diferentes unidades judiciales en lo relativo a la calidad.

Como buenas prácticas se puede citar que existe una investigación muy puntual por parte de Cumbre Judicial Iberoamericana quienes son una estructura de cooperación, concertación e intercambio de experiencias, que se articula a través de las máximas instancias de los Poderes Judiciales de la región Iberoamericana.

En los requerimientos de los ciudadanos ante la justicia se afirma cabalmente que el respeto a la dignidad y a los derechos inalienables de las personas exigen el ofrecimiento de un sistema judicial eficaz: accesible, ágil, transparente, comprensible, que además asegure un trato amable y sensible a las personas.

Todo ello, en el marco de elementos indispensables del comportamiento de los jueces y juezas: la imparcialidad e integridad. En síntesis, estos productos aspiran a un sistema judicial responsable ante los ciudadanos y las ciudadanas a quienes sirve y se debe; un sistema judicial que modele los más altos valores éticos.

El mencionado objetivo no se logra únicamente con expresar los ideales o valores que deben guiar la función judicial; supone definir determinados niveles de calidad y encaminar estrategias para alcanzarlos. Principalmente, cuando se ha propuesto que los jueces y juezas no solamente se deben comprometer por la calidad de su comportamiento individual, sino por las actuaciones institucionales. “El juez institucionalmente responsable es el que, además de cumplir con sus obligaciones específicas de carácter individual, asume un compromiso activo en el buen funcionamiento de todo el sistema judicial.”(Dominicana, 2006)

La amplitud de la responsabilidad que se asigna al juez merita la adopción, por parte del Poder Judicial, de políticas y estrategias gerenciales que les provea el apoyo necesario que, sumado a su compromiso personal, les permita asumirla de manera exitosa.

En atención a ello y en reconocimiento de la aspiración genuina de los países integrantes de la Cumbre Judicial Iberoamericana de proveer los medios necesarios para alcanzar su aspiración de excelencia, más allá de sistemas formales de supervisión y evaluación del desempeño judicial, cuya discreción absoluta mantiene cada poder judicial, se propone el modelo para un Programa de Calidad del Sistema Judicial.

El mismo tiene como punto de partida los principios básicos de la filosofía gerencial de calidad total (“Total Quality Management” TQM). Toma en cuenta también la experiencia de proyectos similares implantados en varios países en el contexto judicial, lo que plantea la necesidad y conveniencia de compartir estas experiencias en el contexto de los trabajos de la Cumbre Judicial Iberoamericana.

Principios básicos del programa de calidad del sistema judicial:

1. Calidad y excelencia como aspiraciones primarias.- La aspiración a la calidad y la excelencia en la prestación de servicios en el ámbito judicial debe primar, tanto entre los miembros de la Judicatura como entre los funcionarios y funcionarias del poder Judicial.
2. La persona usuaria como eje.- El trabajo de los tribunales es un servicio público. En torno a las condiciones y necesidades particulares de las personas que atiende debe diseñarse todo medio de prestación de servicios en el sistema judicial y toda determinación tiene que anticipar su impacto en las personas usuarias.
3. Participación y responsabilidad.- Todas y todos los servidores públicos que intervienen de alguna forma, directa o indirecta, en un proceso judicial, aún en aspectos de apoyo administrativo del nivel más elemental, tiene que asumir responsabilidad por su participación en éste y procurar que la misma sea de calidad absoluta. La calidad es compromiso de todos y todas.
4. Importancia al proceso de gestión (o de trabajo).- Los procesos de gestión pueden suponer el éxito o fracaso del servicio que se ofrece. Los procesos de

gestión deben ser eficientes y asegurar que el servicio se ofrece en el menor tiempo posible y con niveles óptimos de calidad.

5. Apoderamiento del proceso de gestión.- Los jueces y juezas son los “dueños” del proceso de gestión en el sentido de que tienen que asumir control del mismo para que reúna las condiciones de calidad a las que se aspira. En ese rol, tiene que mantener la actitud proactiva característica de todo buen líder. Debe estar enfocado en resultados y dispuesto a tomar las determinaciones necesarias para que éste se alcance de forma oportuna y adecuada.

6. Procesos de gestión dinámicos.- Los procesos de gestión no pueden ser moldes fijos a los que las personas se ajusten. Tienen que someterse a evaluación, cambio y mejora continua. Se tomarán medidas para que esa evaluación y los ajustes a los procesos que se estimen necesarios sean realizados con la mayor agilidad posible.

7. Beneficio sistémico.- Al tomar decisiones relativas a los procesos de gestión, se velará porque el resultado no resulte en beneficio solamente para uno de sus interventores sino para el conjunto del proceso y el resultado final del mismo.

8. Medición.- Se conoce la efectividad de un proceso de gestión, cuando se mide su resultado con indicadores apropiados; las decisiones y cambios no deben formularse a base de impresiones subjetivas. Medición, no impresión.

9. Divulgación.- El modelo supone un empeño y compromiso de trabajo destacables. Es razonable que se comunique el esfuerzo realizado por el equipo de trabajo.

10. Reconocimiento.- Incorporar mecanismos de reconocimiento al esfuerzo y al éxito alcanzado aporta a mantener un esfuerzo sostenido de parte de los componentes del equipo (Principios para un programa de calidad en el sistema judicial. (http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?p_1, s.f.).

Dentro de este contexto, la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, aporta de manera significativa en el desempeño de las unidades judiciales ya que el enfoque al usuario que es uno de los preceptos de

dicha Norma, hará que los servicios que allí se prestan sean los adecuados y que la ciudadanía los perciba como tal.

2.1.2. Marco teórico

En el proyecto se trabajará principalmente con los lineamientos de la administración de procesos y sus respectivos controles, tales como los indicadores, por lo cual son necesarias las normativas que rigen para la administración pública en el país.

La administración por procesos se rige por los principios de administración pública establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y específicamente por los siguientes principios:

a) Evaluación permanente y mejora continua.- La administración por procesos se rige por un ciclo de mejora continua que busca incrementar las capacidades institucionales mediante una evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y obteniendo resultados para la adecuada rendición de cuentas.

b) Enfoque en el ciudadano, beneficiario y usuario.- La administración por procesos tendrá en cuenta que el eje fundamental de la intervención pública es el ciudadano, beneficiario o usuario de los servicios públicos, lo cual requiere adoptar enfoques y diseñar los procesos para brindar los servicios desde la perspectiva de estos actores, mejorando la ejecución de los procesos internos y su integración. Se enfocará en la optimización y simplificación de los servicios y trámites.

c) Coordinación y cooperación.- Para lograr una gestión pública de calidad, todos los órganos e instituciones de la Administración Pública contribuirán a la prestación de servicios públicos al ciudadano, beneficiario y usuario en un enfoque sistémico. Se contemplará en la administración por procesos las interacciones entre las instituciones involucradas en la prestación de los servicios públicos.

d) Eficiencia y optimización.- La administración por procesos estará orientada a optimizar los resultados alcanzados por la institución, en la relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución.

e) Sostenibilidad y transparencia.- La administración por procesos, previo análisis de viabilidad, se orientará al uso de herramientas tecnológicas para automatizar los procesos optimizados, con el propósito de fomentar la transparencia, incrementar el control y mantener su sostenibilidad en el tiempo.

En el artículo 5 de la Norma técnica de gestión de procesos se detalla la relación de contenido a la Norma Técnica GPR (Gobierno por Resultados).

La norma técnica de gestión de procesos es complementaria y congruente con la Norma Técnica de Implementación y Operación de la Metodología y Herramienta de Gobierno Por Resultados (GPR), en lo sucesivo denominada "Norma Técnica GPR".

Definición de Gobierno Por Resultados (GPR).-Es el conjunto de conceptos, metodologías y herramientas que permite orientar las acciones del gobierno y sus instituciones al cumplimiento de objetivos y resultados esperados en el marco de mejores prácticas de gestión.

Gobierno por Resultados implementa sistemas de monitoreo, medición y control que fundamentan la toma de decisiones y el establecimiento de medidas correctivas, para asegurar la máxima eficacia, eficiencia y efectividad del desempeño

de la Administración Pública, la consecución de los objetivos de gobierno y su mejora continua.

La aplicación de Gobierno por resultados permitirá una gestión eficiente de los planes estratégicos, planes operativos, riesgos, proyectos y procesos institucionales, en los distintos niveles organizacionales.

Sistema GPR (Portal GPR).-El Sistema GPR o Portal GPR, es un instrumento informático que permite sistematizar y gestionar los planes estratégicos y operativos, así como programas, proyectos, procesos y monitorear sus resultados. Además, este sistema genera los reportes necesarios para la toma de decisiones y sirve como fuente de información del desempeño actual de la Administración Pública.(SNAP, 2012)

Art. 6.- Conceptos y Definiciones.-

Para efectos de esta norma se entenderá por:

a) Administración por procesos.-La administración por procesos es un conjunto de actividades sistemáticas realizadas en una institución, con el propósito de mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas del ciudadano, beneficiario o usuario.

b) Automatización de procesos.-Es un grupo de actividades mediante las cuales se lleva el flujo de un proceso manual hacia una herramienta de software, que representan sus entradas, salidas o entregables, su recorrido, roles, usuarios y datos necesarios para cada actividad del proceso. Permitiendo controlar tiempos de ejecución, cronología, camino recorrido, actividades complementarias y participantes.

c) BPMS (Business Process Management Suite).-Es un conjunto de herramientas integradas en una plataforma tecnológica para la gestión, identificación,

modelado, simulación, análisis, ejecución, control y mejora de los procesos de las instituciones.

d) Cadena de valor institucional.-Es un esquema que permite describir el desarrollo de todas las actividades de una institución para generar valor al ciudadano, beneficiario o usuario en cumplimiento a su misión. La cadena de valor institucional está conformada por un conjunto de macroprocesos y delimita la actuación y los resultados de una institución y sus relaciones interinstitucionales.

Características de desempeño de un proceso.-Son las ocho características para monitorear, predecir y administrar el desempeño de un proceso conforme a la metodología GPR. Asociados a estas características se definen uno o más indicadores para la gestión de los resultados y el desempeño de un proceso.

Las características de desempeño son:

1. Tiempo de ciclo: corresponde al tiempo promedio de ejecución.
2. Exactitud/Precisión: corresponde a la confiabilidad de los resultados esperados en un proceso.
3. Costo / Consumo de recursos: eficiencia del proceso.
4. Orientación al cliente / Nivel de servicio: consistencia en el cumplimiento o exceso de expectativas del cliente.
5. Competencias / Habilidades: es el porcentaje de participantes de un proceso que tienen las competencias requeridas para desarrollarlo.
6. Integración con otros procesos: definición clara de la secuencia e interfaces de los procesos, es decir, salidas y entradas de procesos adyacentes claramente definidas.

7. Cumplimiento de estándares y normas: grado en el cual se encuentran implementadas las regulaciones normativas en un proceso.

8. Condiciones de trabajo: procedimientos que garantizan la seguridad y el confort de las personas que trabajan.

e) Catálogo de procesos.-Es el registro en el sistema GPR (Portal GPR) de los procesos a nivel Unidad Operativa. La gestión del catálogo comprende la información básica de la ficha de proceso, los resultados de la evaluación de proceso, el diagnóstico de las características del proceso, la alineación a los objetivos operativos, los indicadores de desempeño del proceso y la vinculación de proyectos de mejora al proceso cuando éste se encuentre en mejora a través de proyectos.

f) Certificación de procesos.-Actividades que se llevan a cabo para verificar si los procesos cumplen con los requerimientos establecidos en normas, reglamentos técnicos u otras especificaciones por instituciones calificadas para emitir un certificado de conformidad.

g) Carta de Servicio.-Documento de acceso público a través del cual la Administración Pública informa a la ciudadanía sobre los compromisos de los servicios públicos que se prestan.

h) Cliente de un proceso.-Persona natural o jurídica que utiliza o recibe el producto/servicio del proceso. Los clientes de un proceso pueden ser de los siguientes tipos:

- Cliente interno.- Persona o unidad administrativa que pertenece a la misma institución, tales como: servidores públicos, direcciones, subsecretarías, etc.

- Cliente externo.- Se define como cliente externo al receptor del producto generado en el proceso que no pertenece a la misma institución, puede ser definido como ciudadano, empresa, organización o gobierno.
 - i) Disparador.-Evento o condición que causa el inicio o activación del proceso.
 - j) Diagrama de flujo.-Representación gráfica de la secuencia de actividades del proceso.
 - k) Entradas.-Son los insumos que ingresan al proceso para ser transformados durante la ejecución del mismo para producir salidas mediante actividades que agregan valor.
 - l) Indicador.-Es un instrumento para monitorear, predecir y administrar el desempeño necesario para alcanzar una meta determinada.
 - m) Línea base.-Conjunto de mediciones del desempeño de un proceso tomadas en un momento determinado. Una línea base se compone del registro de los resultados de indicadores del proceso en una fecha específica. Es usada usualmente para comparar estados de un proceso y determinar el impacto de los proyectos de mejora.
 - n) Macroproceso.-Modelo de un conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicio cumpliendo con los requisitos explícitos e implícitos de sus ciudadanos, beneficiarios o usuarios.

o) Meta.-Es un valor numérico que se desea alcanzar en un tiempo determinado, aplicado a un indicador.

p) Modelo de arquitectura de procesos de la institución.-Es un modelo que describe los procesos de una institución desde los macroprocesos hasta los procesos operativos, incluyendo sus herramientas, normas legales, instrumentos técnicos, componentes del proceso, interrelaciones con otros procesos y las relaciones interinstitucionales.

El modelo se establece en tres niveles jerárquicos:

1. Cadena de valor de la institución
2. Macroprocesos de la institución ubicados en planes estratégicos en el sistema GPR (Portal GPR), con sus responsables asignados.
3. Los procesos de cada macroproceso de la institución con sus responsables asignados y sus unidades operativas.

q) Notación para el modelado de procesos.-Es una notación gráfica para el modelado de procesos. La notación estándar para el modelado de procesos, reconocida y aceptada por la comunidad internacional es el BPMN (del inglés Business Process Modeling Notation), emitido por el Object Management Group (OMG).

r) Objetivo operativo.-Son enunciados breves que definen los resultados esperados de la unidad operativa así como las acciones para lograrlos. Los objetivos establecen las bases para la medición de los logros obtenidos.

s) Portafolio de servicios.-Contempla la documentación de todos los servicios, sean públicos o interinstitucionales, que presta una institución encaminados a cubrir las necesidades de sus clientes. Permite gestionar el ciclo de vida completo de todos los servicios que ofrece una institución desde que éstos se encuentran en diseño o rediseño, su etapa de operación hasta el retiro. Los servicios en el portafolio se agrupan por categorías donde cada categoría se enfoca en

satisfacer las necesidades de un sector ciudadano y los grupos de interés identificados. Los servicios que se encuentran actualmente operando en una institución se publican mediante un catálogo de servicios el cual establece las características y condiciones en las que la institución oferta el servicio y constituye así el compromiso de calidad al ciudadano, este compromiso se documenta en una carta de servicio.

El portafolio de servicios de una institución le permite lograr su misión de acuerdo a sus competencias. Para la provisión de un servicio una institución requieren tanto de recursos financieros, de información, infraestructura, tecnología, alianzas, como de capacidades de gestión referentes a su organización, estrategia, personas y procesos. Por la naturaleza de un servicio los procesos son capacidades determinantes para la calidad y entrega de valor del mismo.

t) Proceso.-Es una serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la institución agregar valor a sus clientes.

u) Programa de mejoramiento de la gestión institucional.-Conjunto de proyectos orientados a la mejora o desarrollo de servicios y procesos institucionales.

v) Tipos de procesos.-Los tipos de procesos son: procesos gobernantes, procesos sustantivos y procesos adjetivos.

- Procesos gobernantes.- Son aquellos que proporcionan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución.
- Procesos sustantivos.- Son aquellos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus

clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.

- Procesos adjetivos.- Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos.

w) Proceso crítico.-Proceso de importancia alta o vital para la institución.

x) Proceso comatoso.-Proceso categorizado por los servidores públicos como crítico y de desempeño bajo o muy bajo en la escala definida en la guía metodológica GPR:

- Importancia: Grado en el cual un proceso contribuye para el logro de los objetivos institucionales y operativos.
- Desempeño: Grado en el cual un proceso se encuentra implementado según los estándares que la organización ha definido, y es consistente en sus resultados.

y) Proveedor de un proceso.-Persona natural o jurídica que proporciona alguna entrada (insumo) al proceso. Un proveedor puede ser interno o externo a la institución.

z) Salidas (productos).-Productos o servicios creados, provistos o transformados con valor agregado por la institución en la ejecución del proceso.

aa) Sistema de gestión de la calidad.-Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional, políticas y estrategias) para incrementar la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al ciudadano,

beneficiario o usuario, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una institución que influyen en la satisfacción del ciudadano.(SNAP, 2012)

2.1.3. Marco conceptual

Gestión por procesos.- Es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente/ciudadano.

Indicadores de Gestión.- Es logro de resultados con base en normas establecidas. Administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Se define desempeño como aquellas acciones que son relevantes para lograr los objetivos de la organización, y que pueden ser medidas en términos de contribución a las metas de la empresa.(Indicadores de Gestión, Recuperado de (<http://www.slideshare.net/guillermo6006/gestionindicadores>, s.f.)

Indicadores.- Es una medida que permite conocer una situación con mayor precisión y comprobar si se avanza y en qué medida, en la consecución de un objetivo en cualquier ámbito, privado o público, con un grado mayor o menor desagregación y alcance. Es un hecho o dato que proporciona información sobre algo de la naturaleza (por ejemplo, la temperatura) o vida social (por ejemplo, la tasa de natalidad). La forma más común de indicador es un estadístico, número, ratio o tasa.

En otras palabras, permiten conocer la situación (diagnosticar), programar, realizar un seguimiento y evaluar cualquier cambio de una organización o sistema.

Los usos de los indicadores son variados y dependen del tipo de usuario y los objetivos que persiga.

Cadena de Valor.- La cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final.

Norma ISO 9001:2008.- Norma Internacional que especifica requisitos de Gestión de la Calidad, cuyo objetivo final es la satisfacción de los clientes. La última actualización de esta norma es del año 2008, y se aplica en más de 140 países, siendo utilizada universalmente para la evaluación de los suministradores y demostrar la conformidad (certificación).(FUNDIBEQ, 2013)

CAPÍTULO III

3.1. Diseño y documentación de los procesos mejorados

Como punto de partida se tiene la realización de la Cadena de Valor Institucional que se obtiene a partir del diagnóstico realizado anteriormente, del macroproceso de “Gestión de actividades de las Unidades Judiciales” y su desagregación, donde ya se identifica claramente los procesos agregadores de valor y sus procesos de apoyo definidos, que se muestra a continuación.

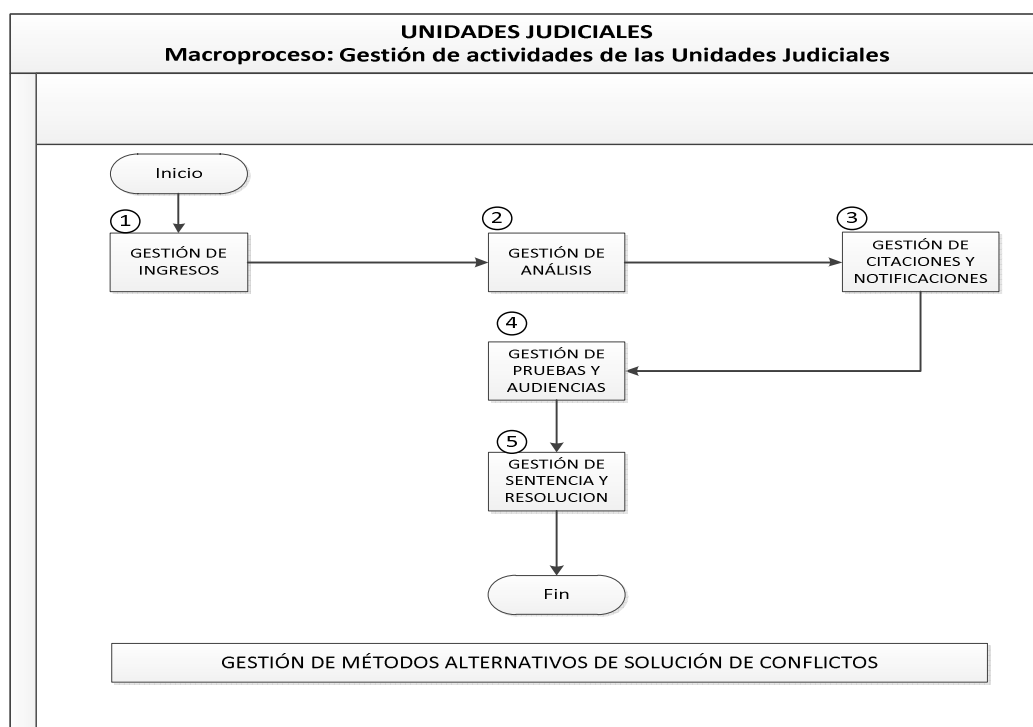


Imagen 2. Macroproceso: Gestión de actividades de las unidades judiciales (Proyecto 1 Diagnóstico)



Imagen 3. Cadena de Valor Institucional – Unidad Judicial

El modelo de gestión de Unidades Judiciales se sustenta en el concepto de calidad y de satisfacción del usuario.

En función de dicho concepto de calidad y lo que dicta la ley para cada materia, en la gestión de las unidades judiciales se ha visto necesario definir los procesos y subprocesos por materia de la gestión.

Cada materia contendrá un proceso general, y este sus subprocesos que son el desarrollo de los elementos que componen la cadena de valor antes graficada con las especificidades de la respectiva materia.

Es importante mencionar que para el presente trabajo se ha considerado aportar con un elemento de gran valor en las instituciones modernas, como son los diagramas de flujo elaborados en BPMN para facilitar su automatización en el corto plazo, es así que a continuación se describirán los procesos utilizando esta herramienta.

Se detallan las 5 materias en donde se observarán sus subprocesos y son los siguientes:

1. MATERIA: FAMILIA, MUJER, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Proceso: Gestión de unidad de familia, mujer, niñez y adolescencia

Subprocesos:

- Gestión de alimentos, mujer embarazada, alimentos voluntarios y alimentos con presunción de paternidad tramite especial art.34 ley reformativa CONA.
- Gestión de régimen de visitas, patria potestad y autorización del país- tramite contencioso general Art. 271 CONA
- Gestión de recuperación de menor – Tramite especial sumarísimo Art. 10, 71, 77, 79, 116, 125, 271 CONA
- Gestión de declaratoria de adoptabilidad – Tramite especial Art. 158 CONA
- Gestión de adopción – Tramite especial título VII CONA
- Gestión de acogimiento institucional y familiar – Tramite especial sumarísimo Art. 215, 232 CONA
- Gestión de ejecución de acta de mediación – Tramite especial Art. 47 LAM
- Gestión de divorcio por mutuo acuerdo – Trámite especial Art. 106, 107 Código Civil.
- Gestión de divorcio por causal – Trámite verbal sumario Art. 118 Código Civil
- Gestión disolución voluntaria de la sociedad conyugal – Trámite especial Art. 813 CPC

- Gestión disolución de la sociedad conyugal por mutuo acuerdo – Trámite especial Art. 816 CPC
- Gestión impugnación de la paternidad o maternidad trámite ordinario Art. 252 CC
- Gestión alimentos congruos – Tramite especial Art. 724 CPC
- Gestión autorización de venta de bienes de menores – Tramite especial Art. 297 CC
- Gestión de interdicción – Tramite especial Art. 752 CPC
- Gestión de tutelas y curadurías – Tramite especial Art. 738 CPC
- Gestión de Donación – Tramite sumarísimo Art. 1422 CC
- Gestión de juicio de inventarios – Tramite especial sección séptima, Título II CPC Art. 629
- Gestión de juicio de partición de bienes – Tramites especial Art. 639 CPC
- Gestión de Audiencias
- Gestión de pagaduría
- Gestión de oficina técnica

2. MATERIA: CIVIL Y MERCANTIL

Proceso: Gestión civil y mercantil

Subprocesos:

- Gestión de ingreso de causas
- Gestión de ingreso de escritos

- Gestión de análisis
- Gestión de citaciones y notificaciones
- Gestión de audiencia civil
- Causa a prueba civil
- Gestión de sentencia y resolución civil

3. MATERIA: LABORAL

Proceso: Gestión laboral

Subprocesos:

- Gestión de ingreso de causas
- Gestión de ingreso de escritos
- Gestión de análisis de trabajo
- Gestión de citaciones y notificaciones
- Gestión de audiencias trabajo
- Práctica de diligencias trabajo
- Gestión de sentencia y resolución trabajo

4. MATERIA: VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LA FAMILIA

Proceso: Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia

Subprocesos:

- Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Trámite especial

- Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Trámite contravencional.
- Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Oficina técnica.
- Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Casos flagrantes.
- Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Termino de prueba especial.
- Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Plazo de prueba contravencional.

5. MATERIA: CONTRAVENCIONES

Proceso: Gestión de actividades jurisdiccionales de la primera instancia

Subprocesos:

- Proceso de ingreso de causas (general)
- Gestión de ingreso de escritos
- Gestión de análisis de contravenciones penales comunes
- Gestión de citaciones y notificaciones
- Gestión de audiencias contravenciones penales comunes
- Gestión de sentencias y resolución
- Gestión de audiencias para deportaciones
- Gestión de audiencias para defensa de derechos del consumidor

- Gestión de ingreso de causas general
- Gestión de análisis de deportaciones
- Gestión de análisis de defensa del consumidor
- Gestión de causas de documentos extraviados
- Gestión general de diligencias pre-procesales de prueba material civil o penal
- Gestión general de contravenciones flagrantes

- MATERIA: FAMILIA, MUJER, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

1.1 Proceso: Gestión de unidad de familia, mujer, niñez y adolescencia

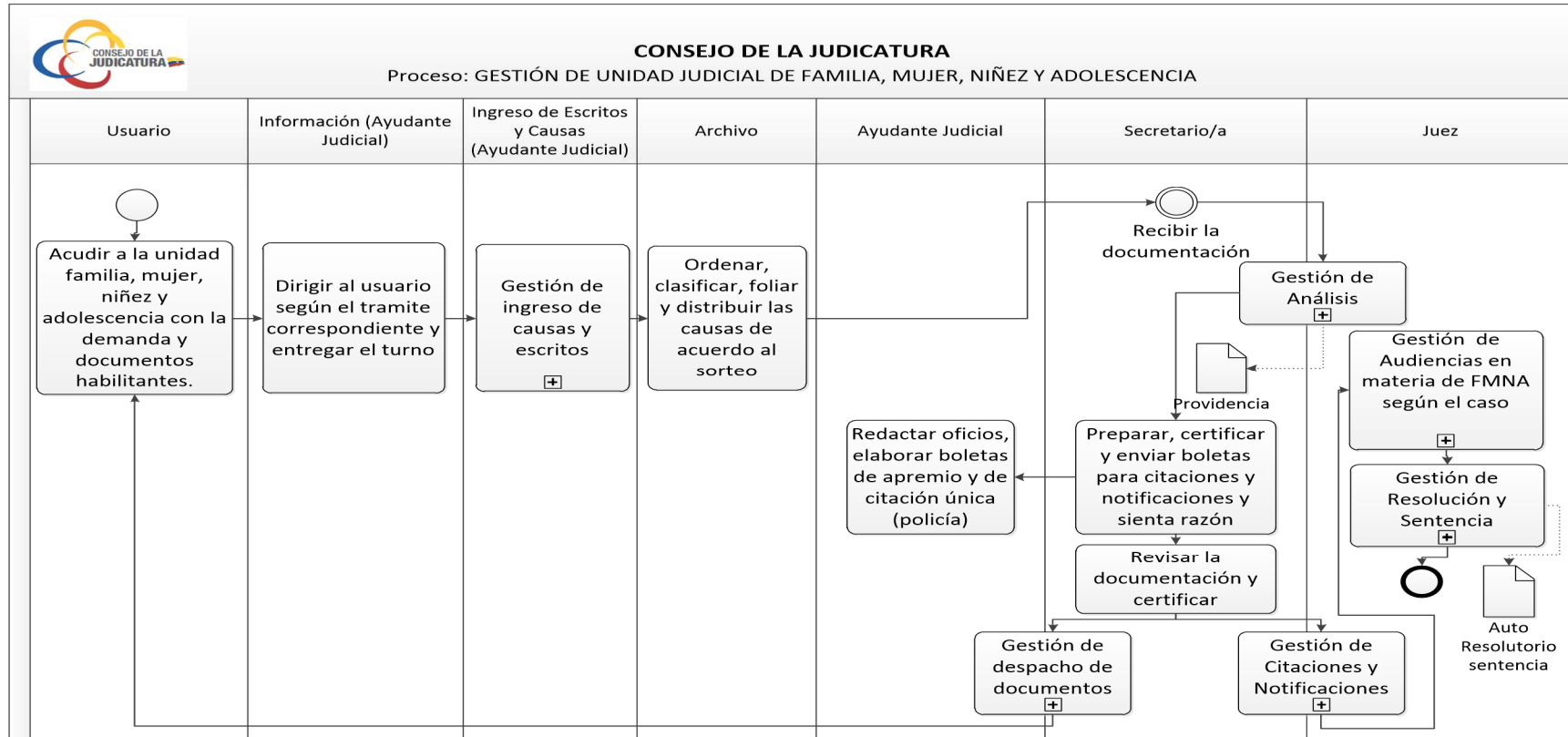


Imagen 4. Gestión de unidad de familia, mujer, niñez y adolescencia

1.2 Subprocesos:

- Gestión de alimentos, mujer embarazada, alimentos voluntarios y alimentos con presunción de paternidad tramite especial art.34 ley reformatoria CONA

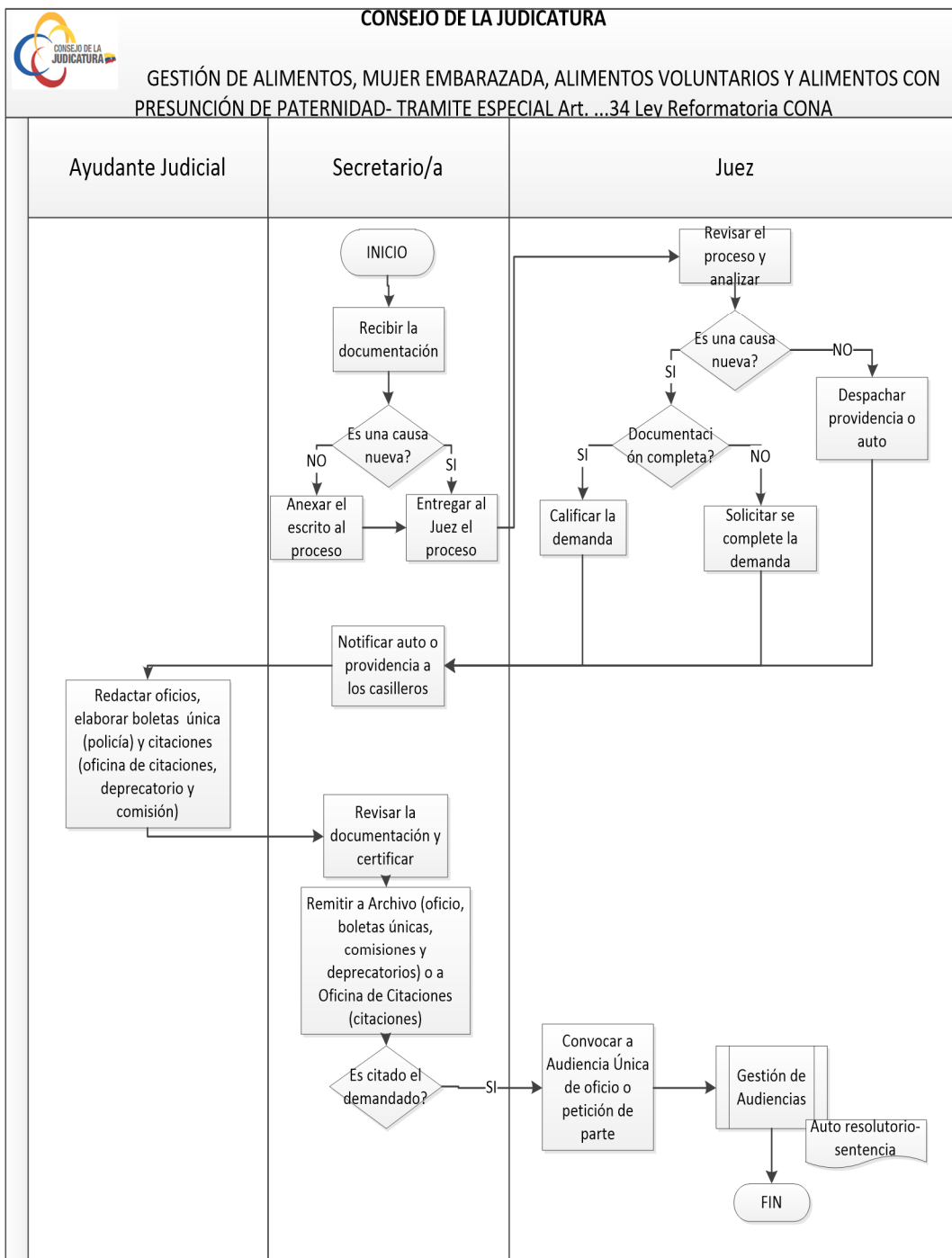


Imagen 5. Gestión de alimentos, mujer embarazada, alimentos voluntarios y alimentos

- Gestión de régimen de visitas, patria potestad y autorización del país-trámite contencioso general Art. 271 CONA

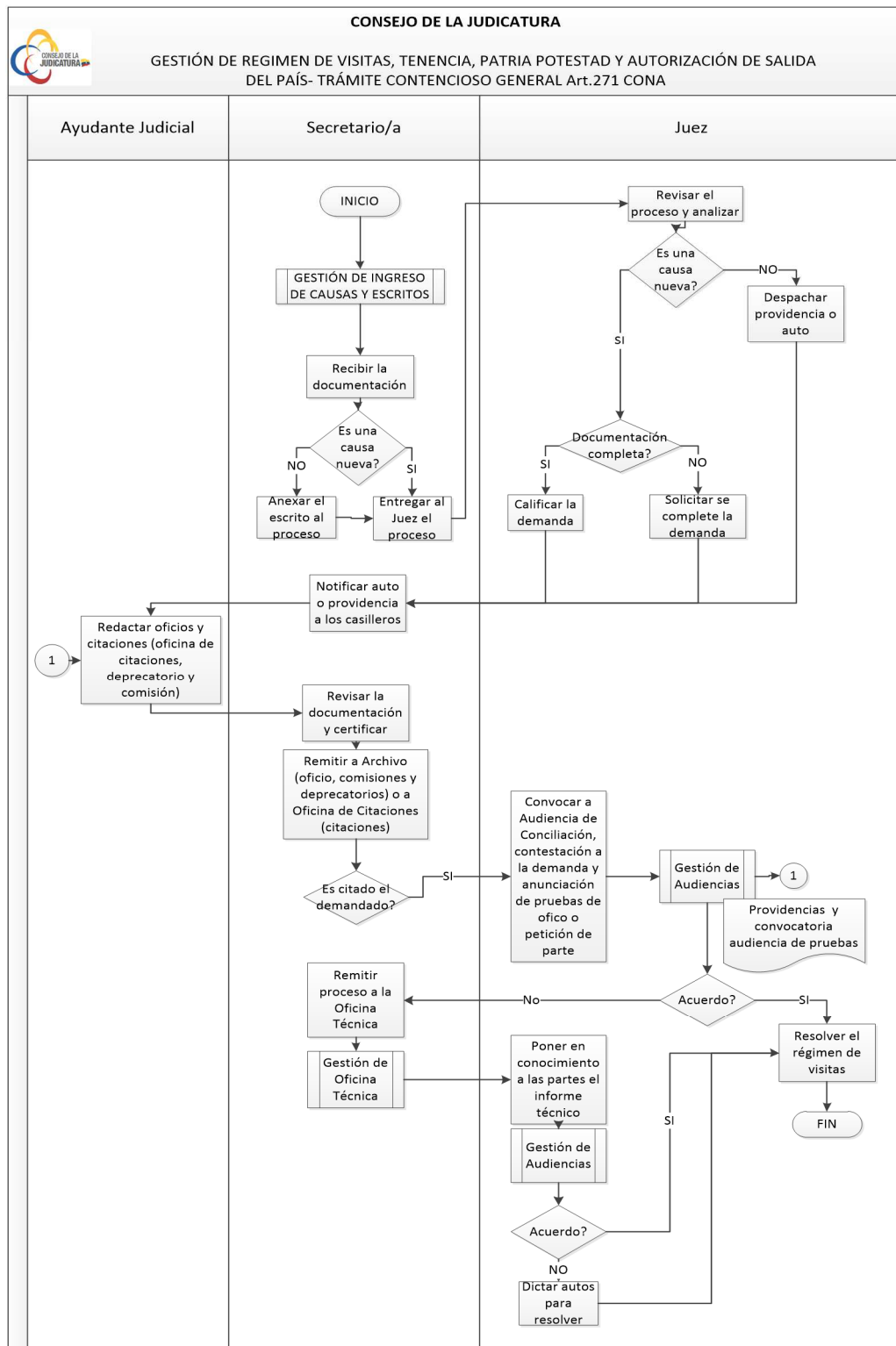


Imagen 6. Gestión de régimen de visitas, patria potestad y autorización del país-trámite

- Gestión de recuperación de menor – Tramite especial sumarísimo Art. 10, 71, 77, 79, 116, 125, 271 CONA

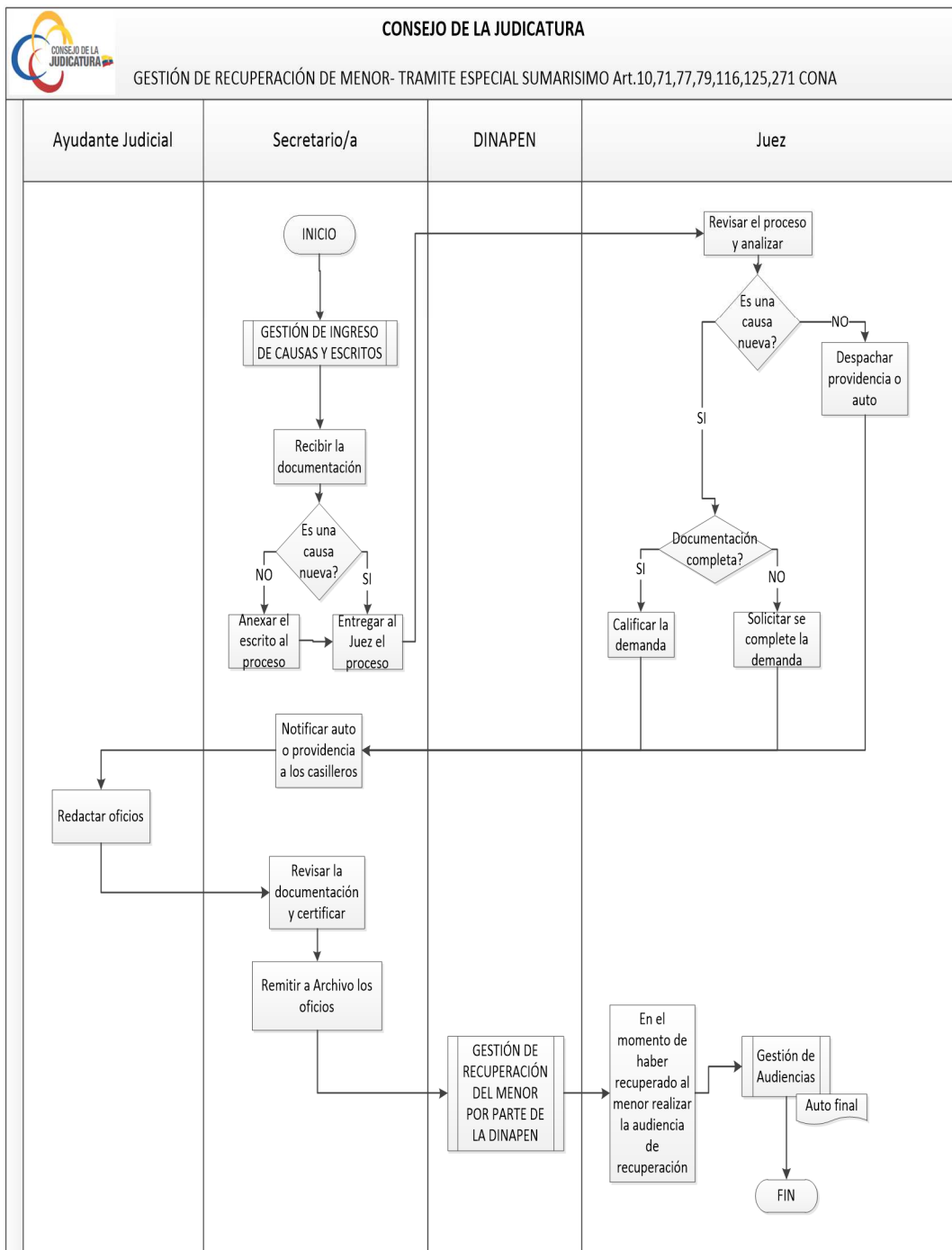


Imagen 7. Gestión de recuperación de menor

- Gestión de declaratoria de adoptabilidad – Tramite especial Art. 158 CONA

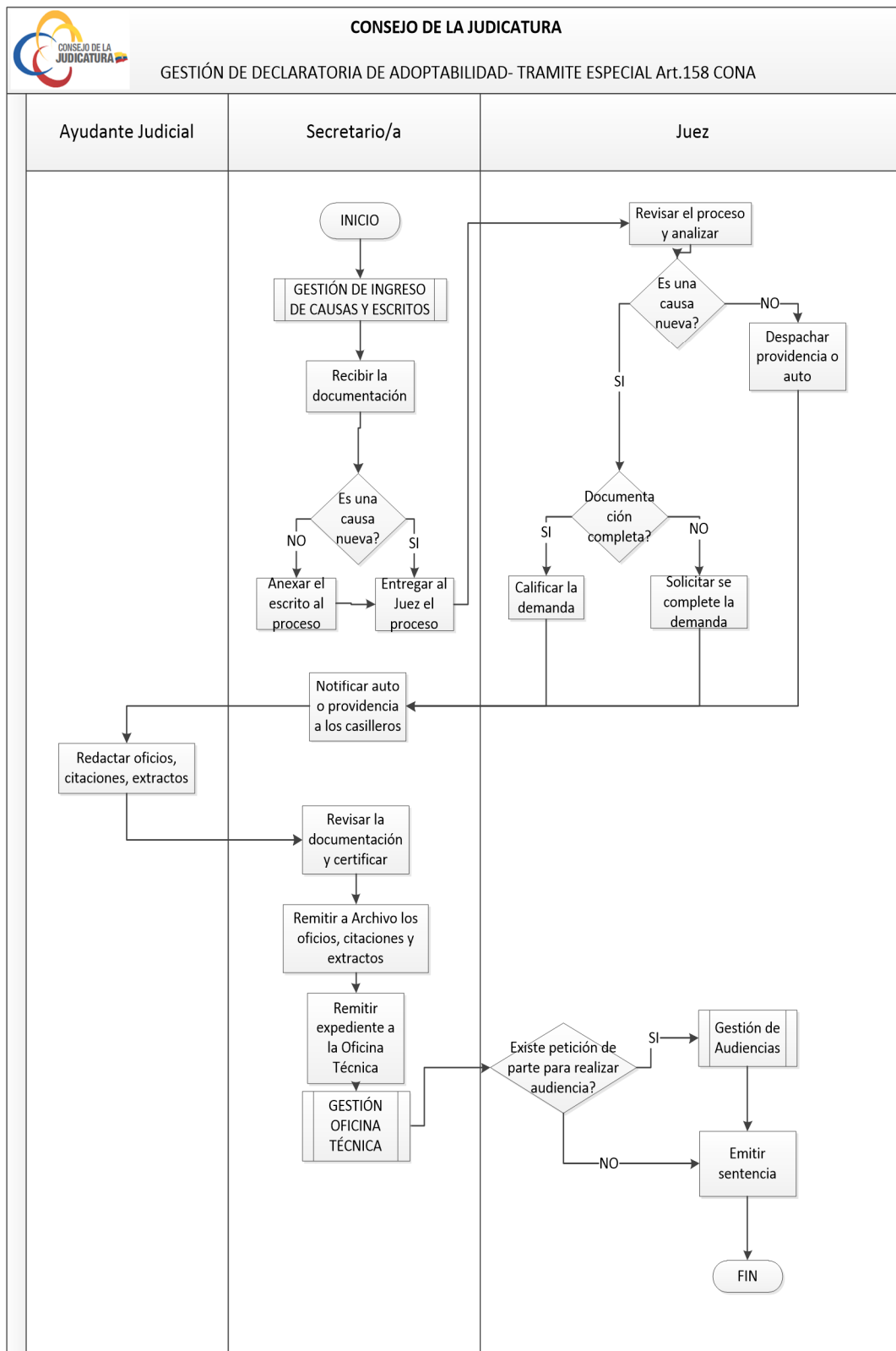


Imagen 8. Gestión de declaratoria de adoptabilidad

• Gestión de adopción – Tramite especial título VII CONA

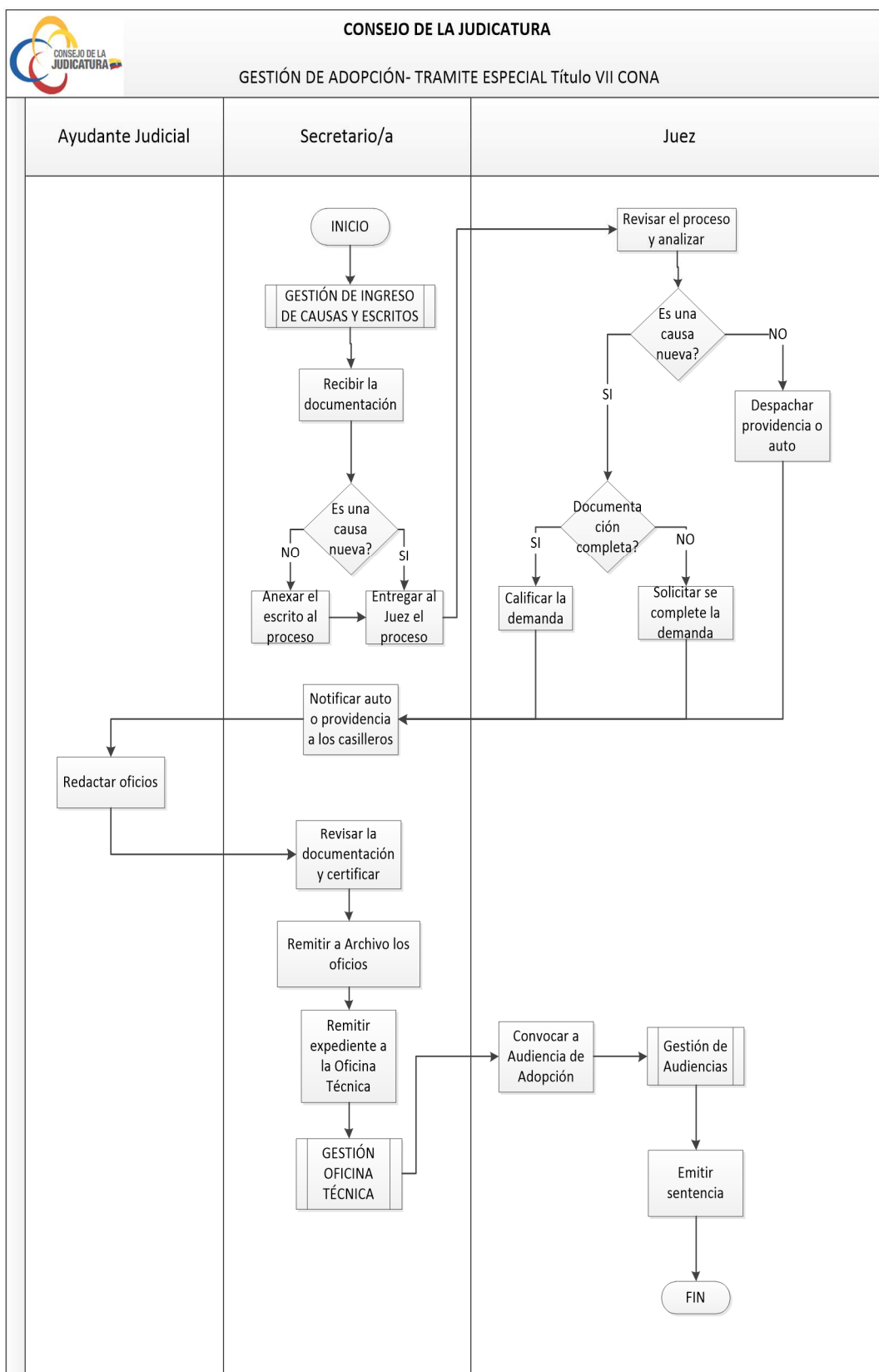


Imagen 9. Gestión de adopción

- Gestión de acogimiento institucional y familiar – Trámite especial sumarísimo Art. 215, 232 CONA

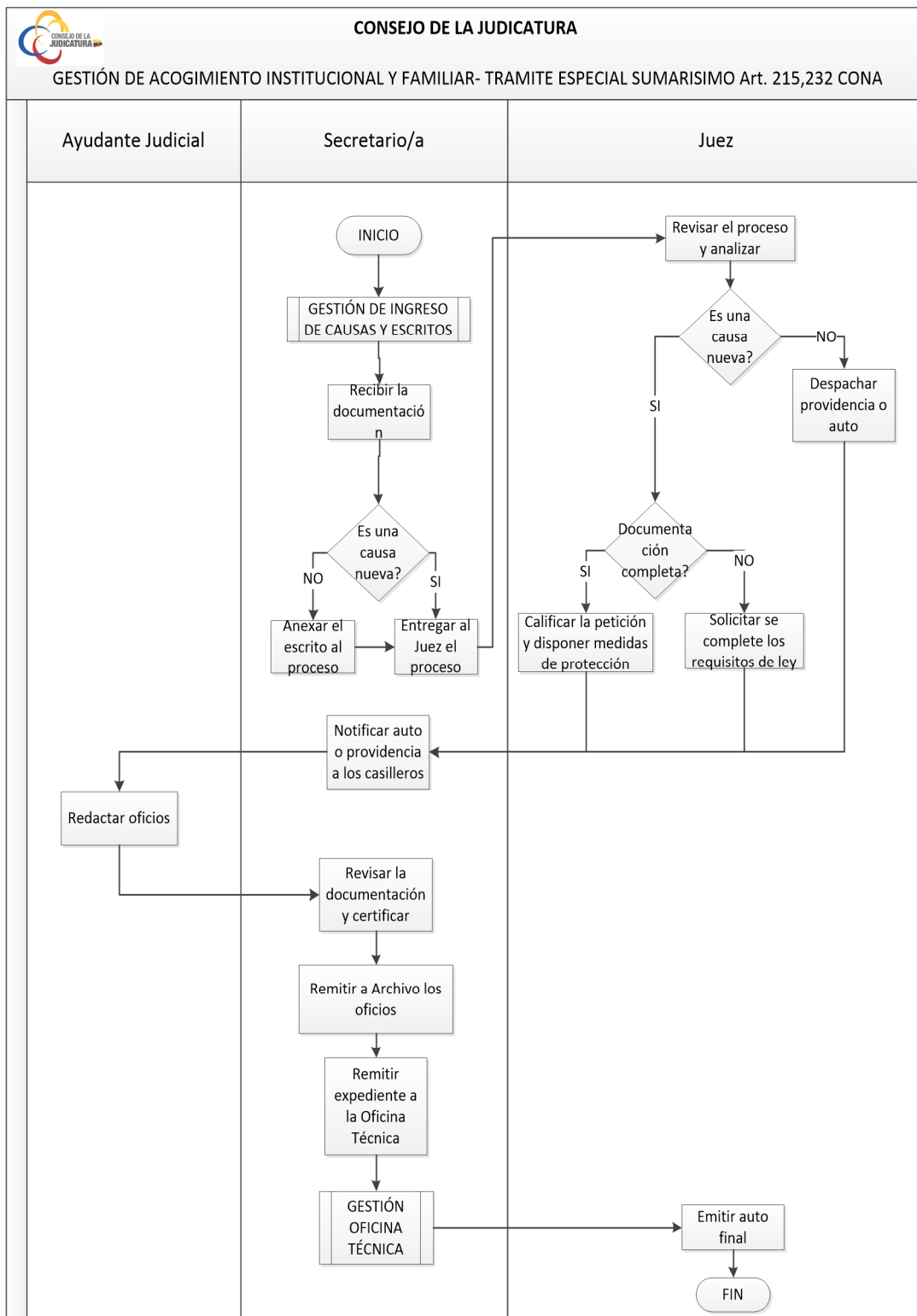


Imagen 10. Gestión de acogimiento institucional y familiar

- Gestión de ejecución de acta de mediación – Tramite especial Art. 47 LAM

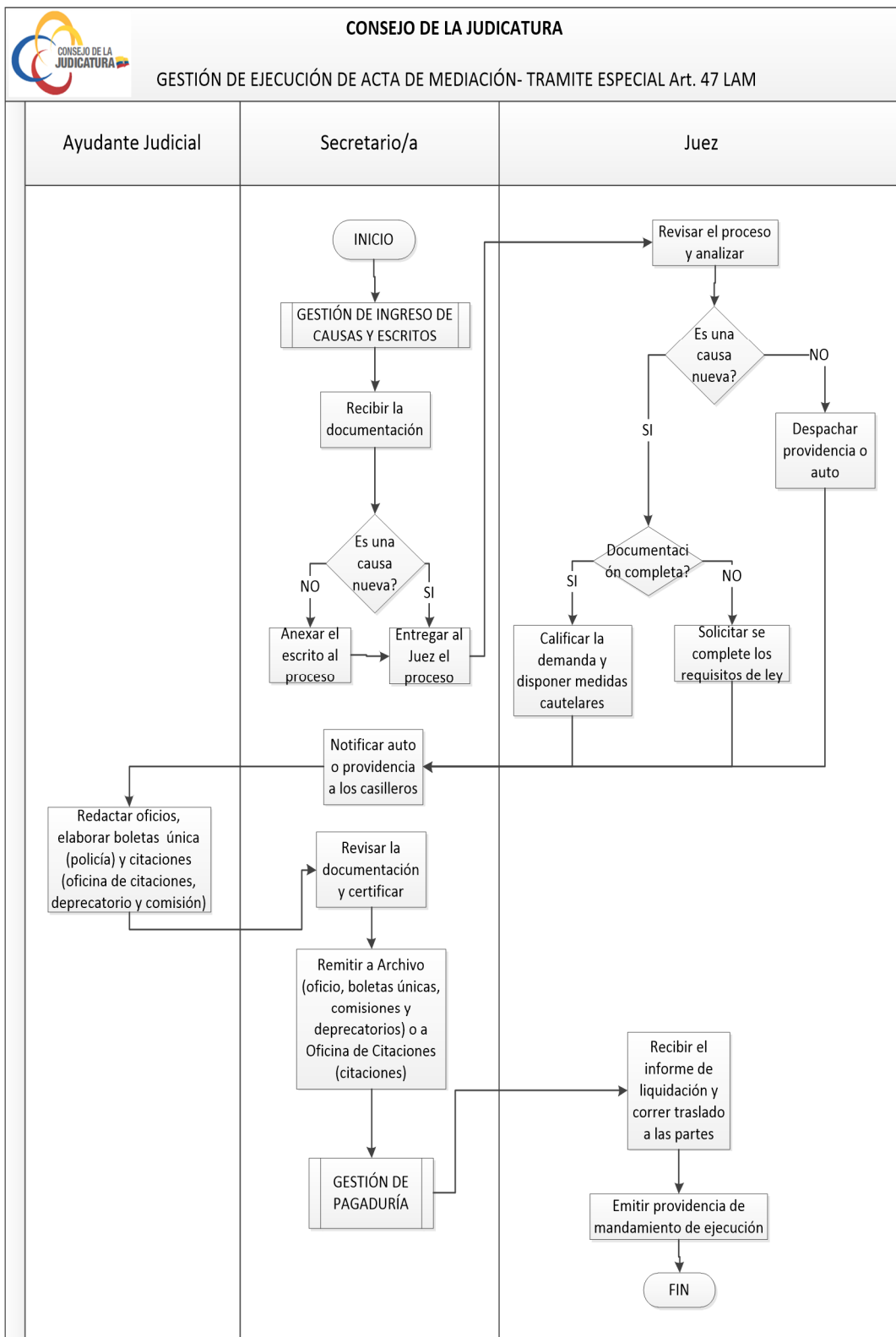


Imagen 11. Gestión ejecución de acta de mediación

- Gestión de divorcio por mutuo acuerdo – Trámite especial Art. 106, 107 Código Civil.

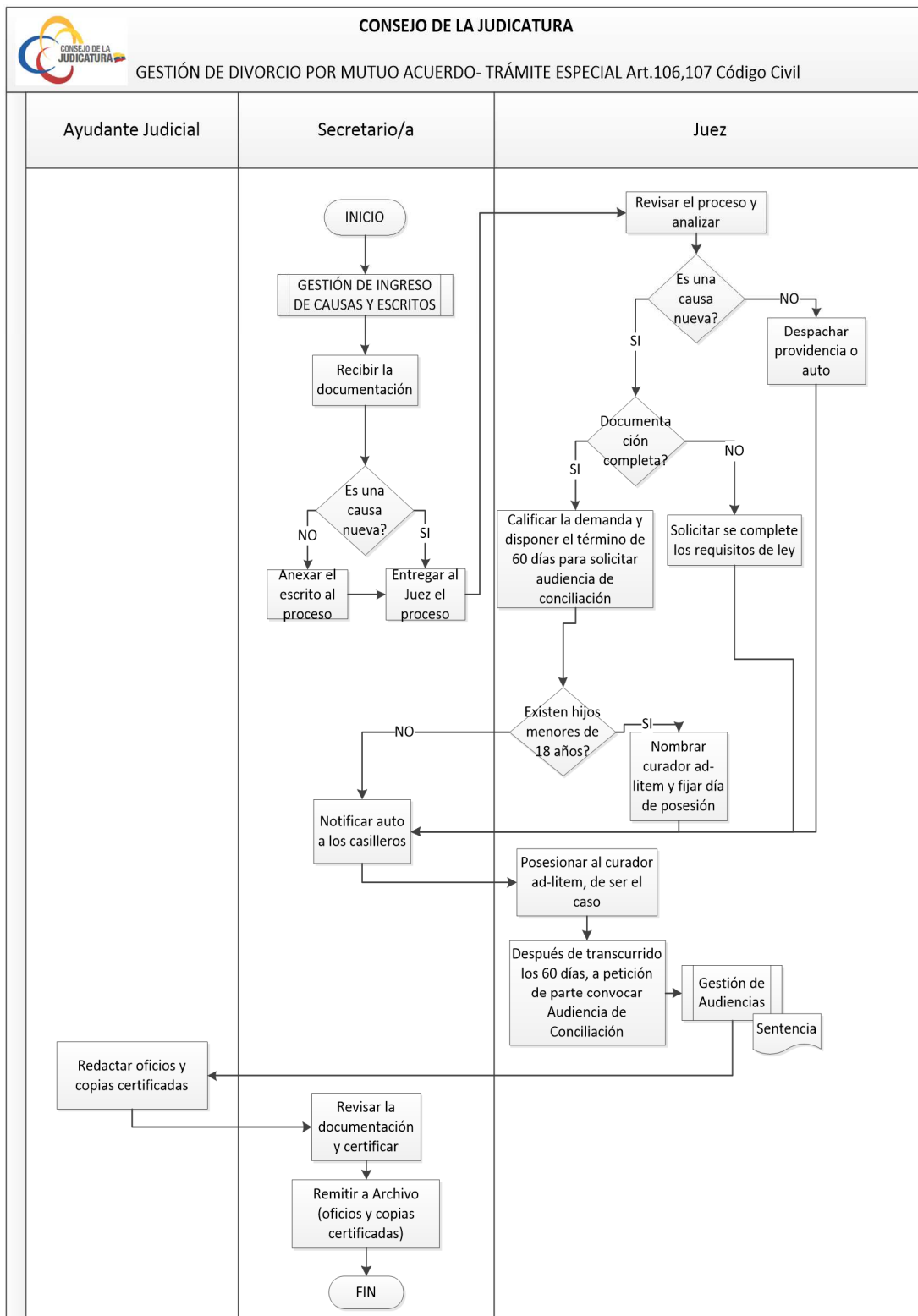


Imagen 12. Gestión divorcio por mutuo acuerdo

- Gestión de divorcio por causal – Trámite verbal sumario Art. 118 Código Civil

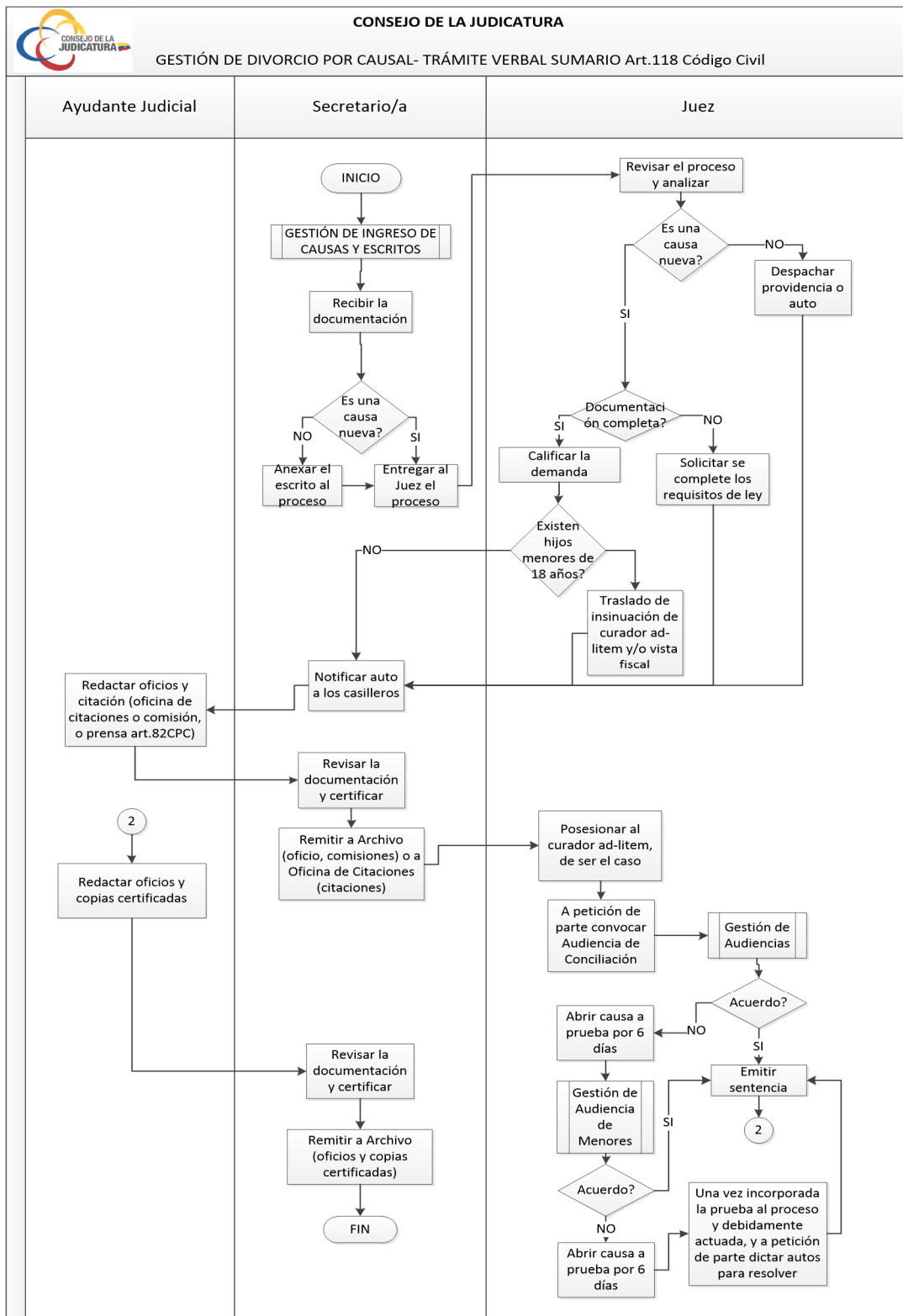


Imagen 13. Gestión divorcio por causal

- Gestión disolución voluntaria de la sociedad conyugal – Trámite especial Art. 813 CPC

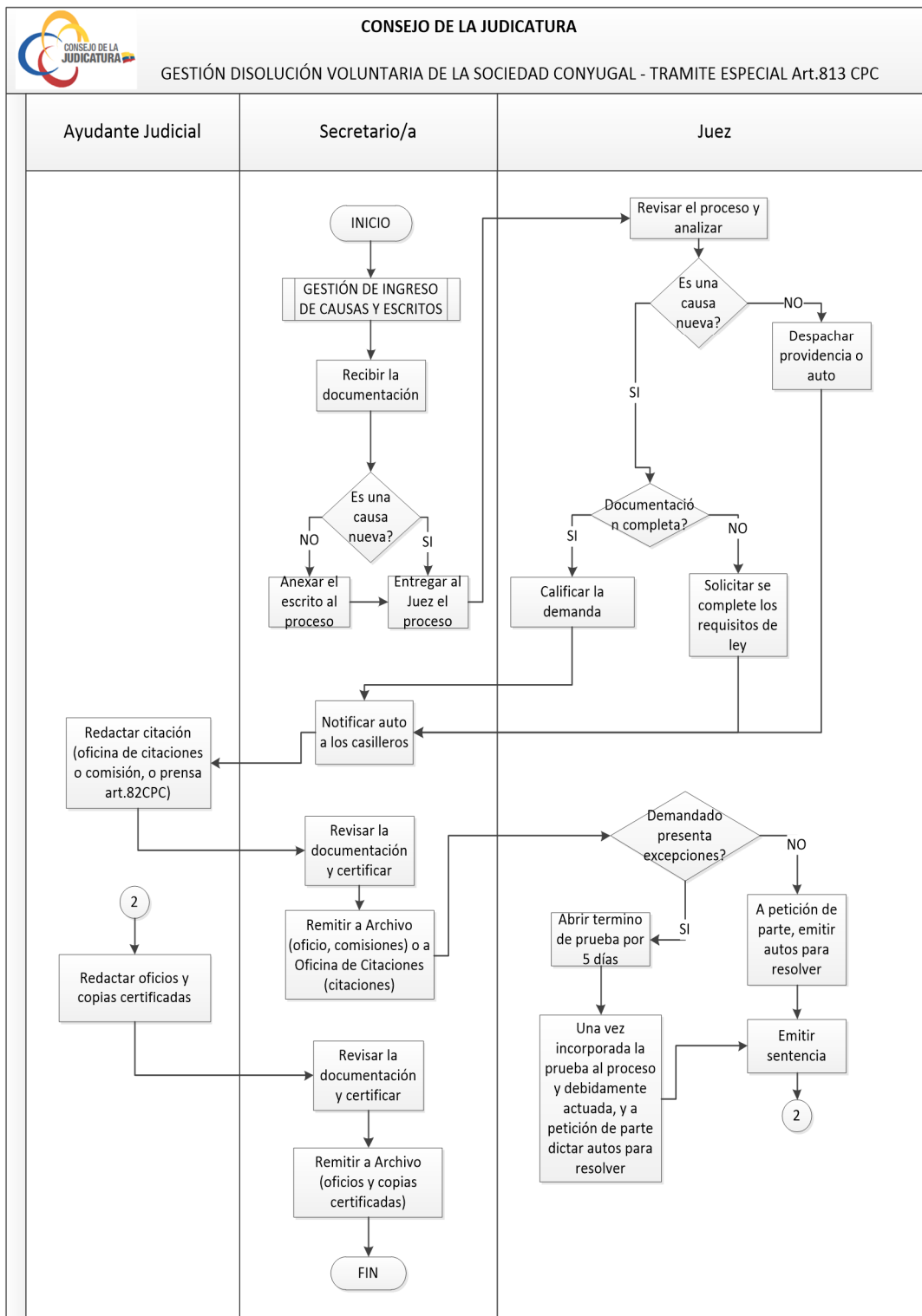


Imagen 14. Gestión disolución voluntaria de la sociedad conyugal

- Gestión disolución de la sociedad conyugal por mutuo acuerdo – Trámite especial Art. 816 CPC

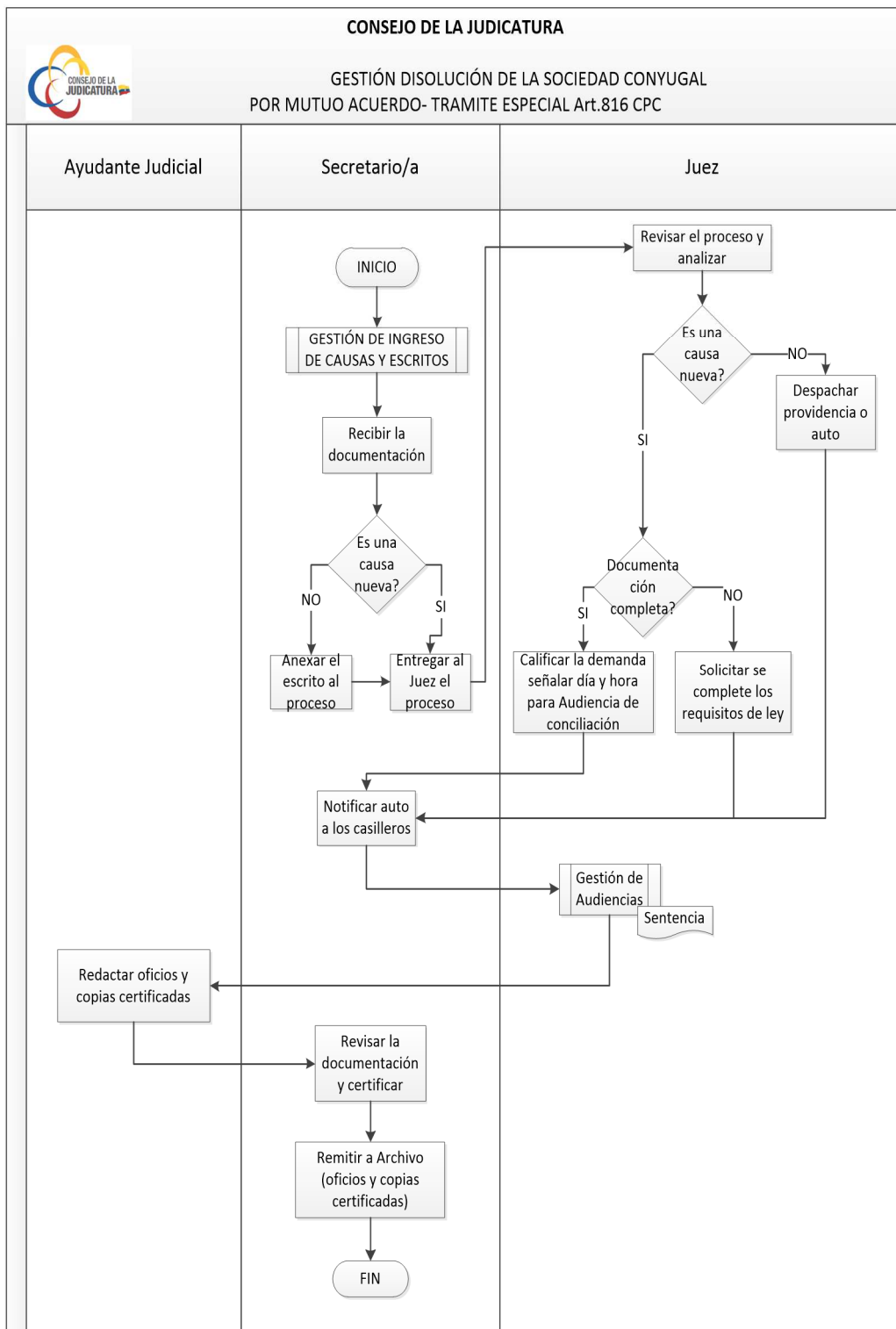


Imagen 15. Gestión disolución de la sociedad conyugal por mutuo acuerdo

- Gestión impugnación de la paternidad o maternidad Trámite ordinario Art. 252 CC

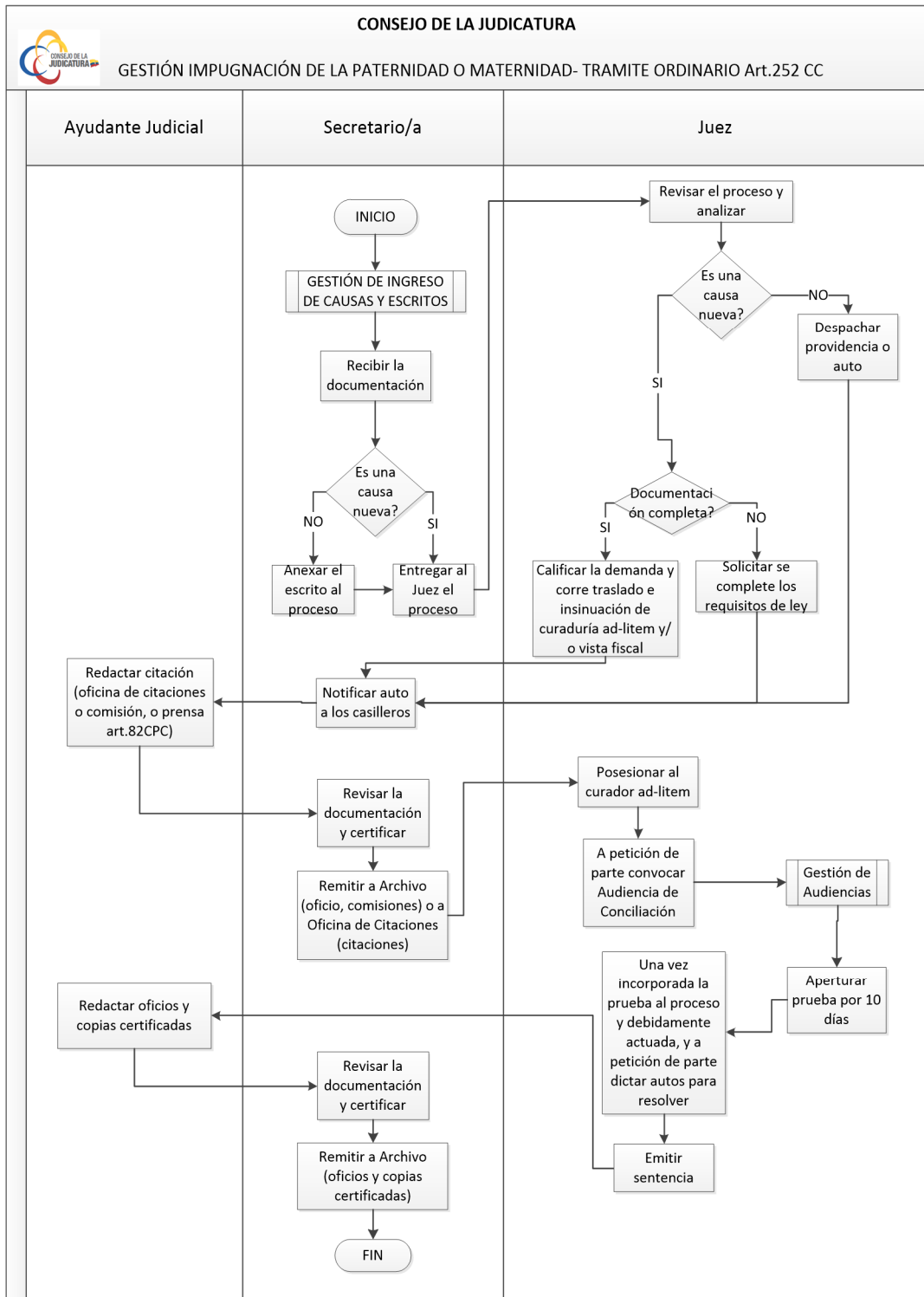


Imagen 16. Gestión impugnación de la paternidad o maternidad

• Gestión alimentos congruos – Trámite especial Art. 724 CPC

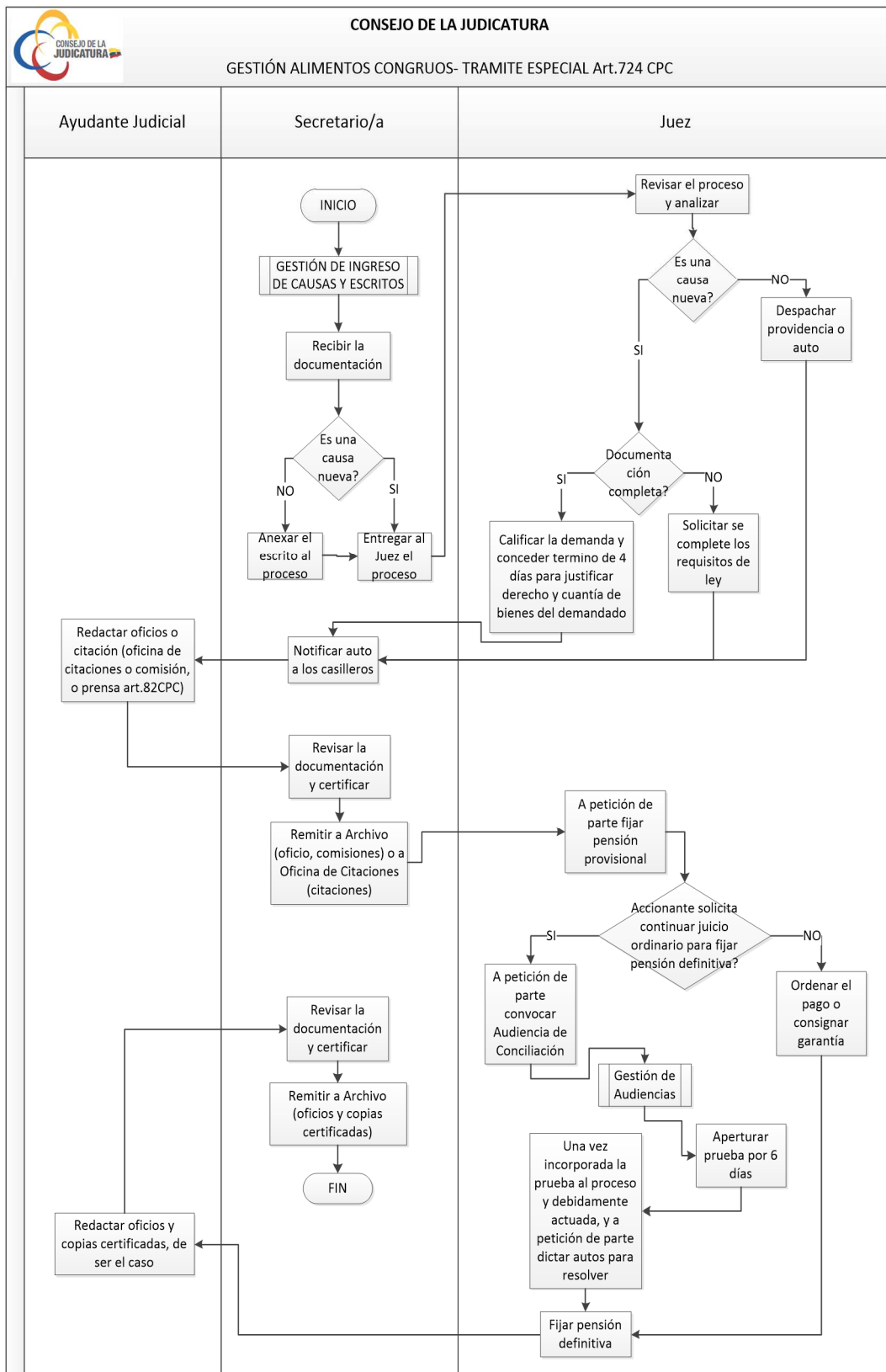


Imagen 17. Gestión alimentos congruos

- Gestión autorización de venta de bienes de menores – Trámite especial Art. 297 CC

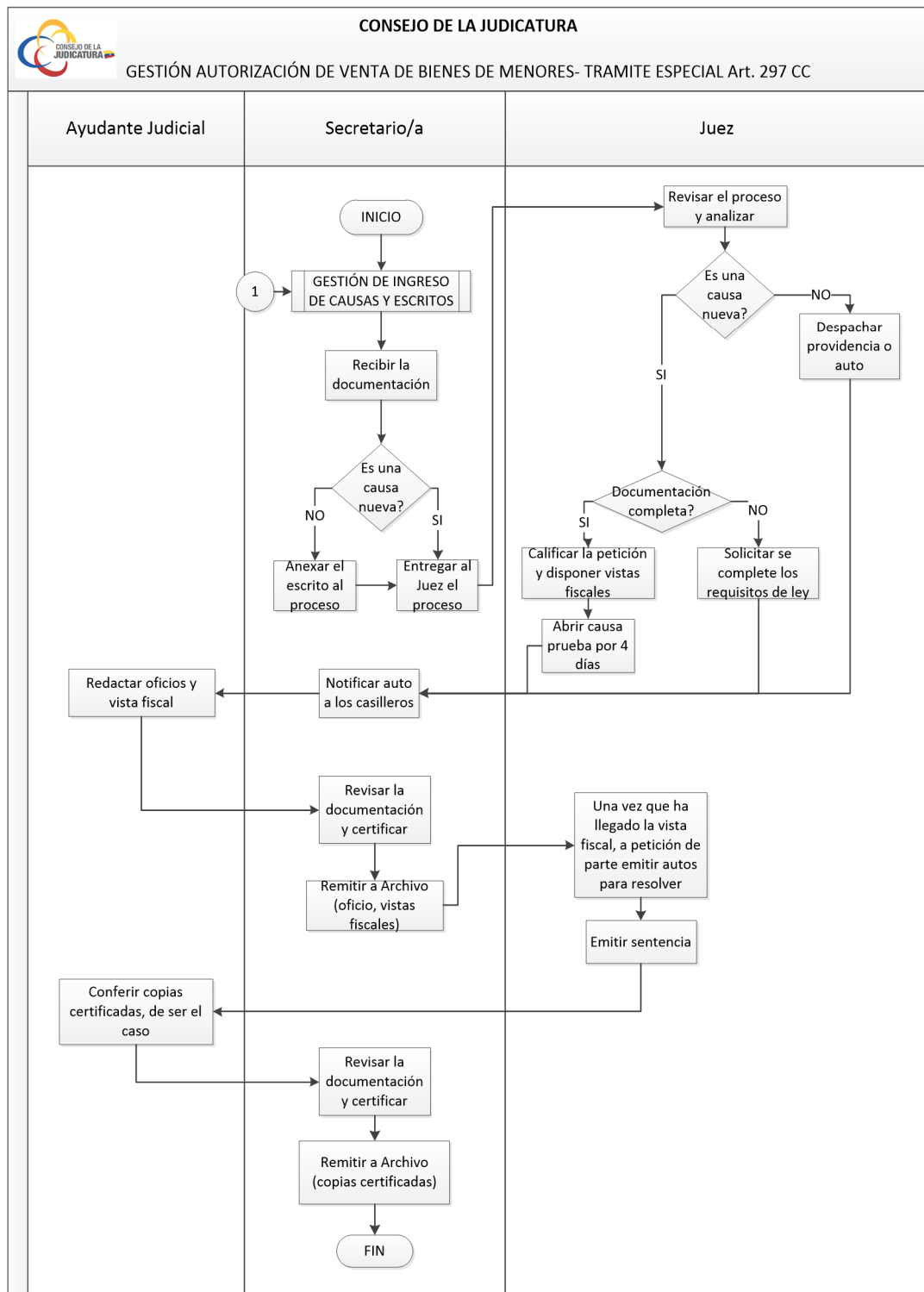


Imagen 18. Gestión autorización de venta de bienes de menores

• Gestión de interdicción – Trámite especial Art. 752 CPC

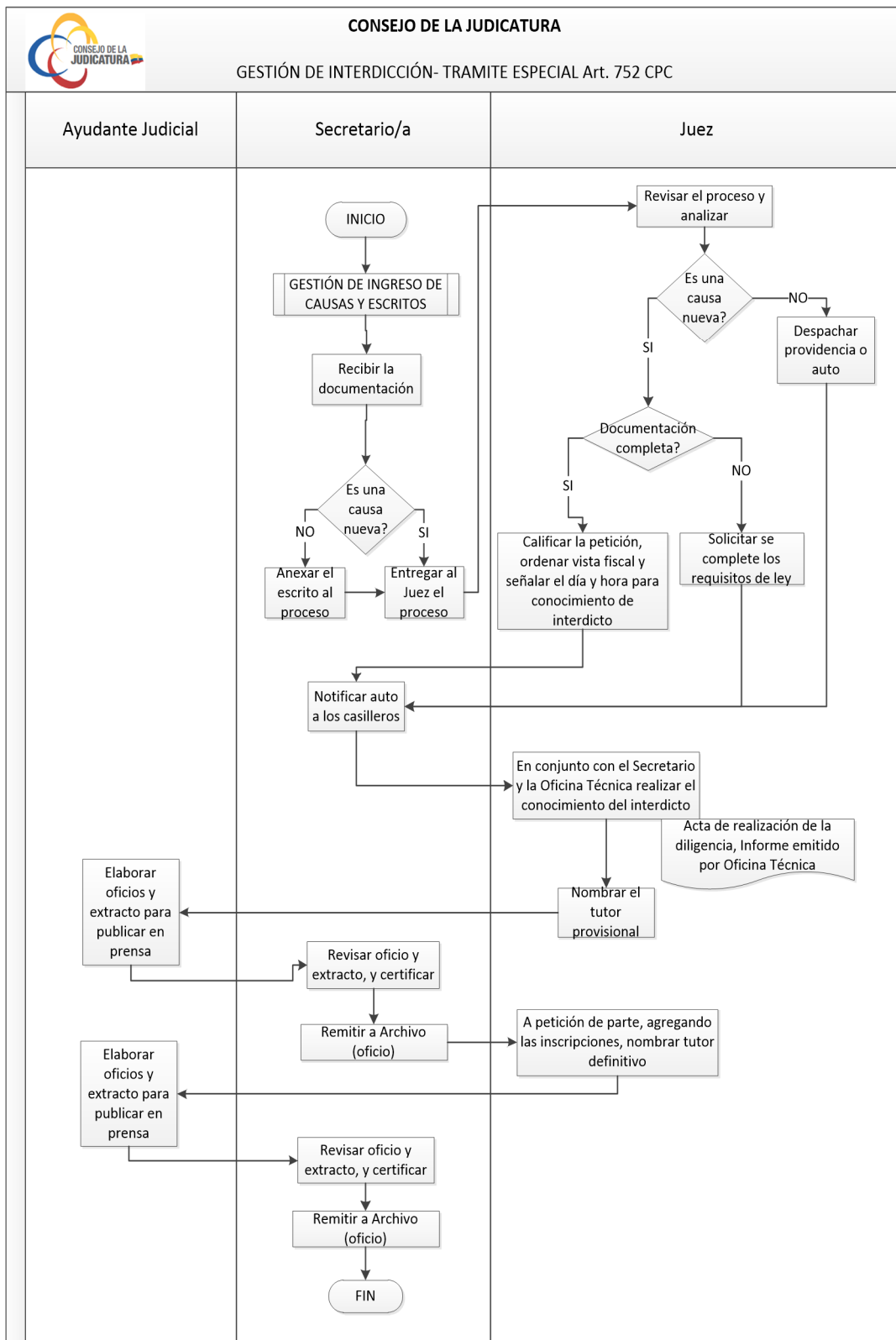


Imagen 19. Gestión de interdicción

- Gestión de tutelas y curadurías – Trámite especial Art. 738 CPC

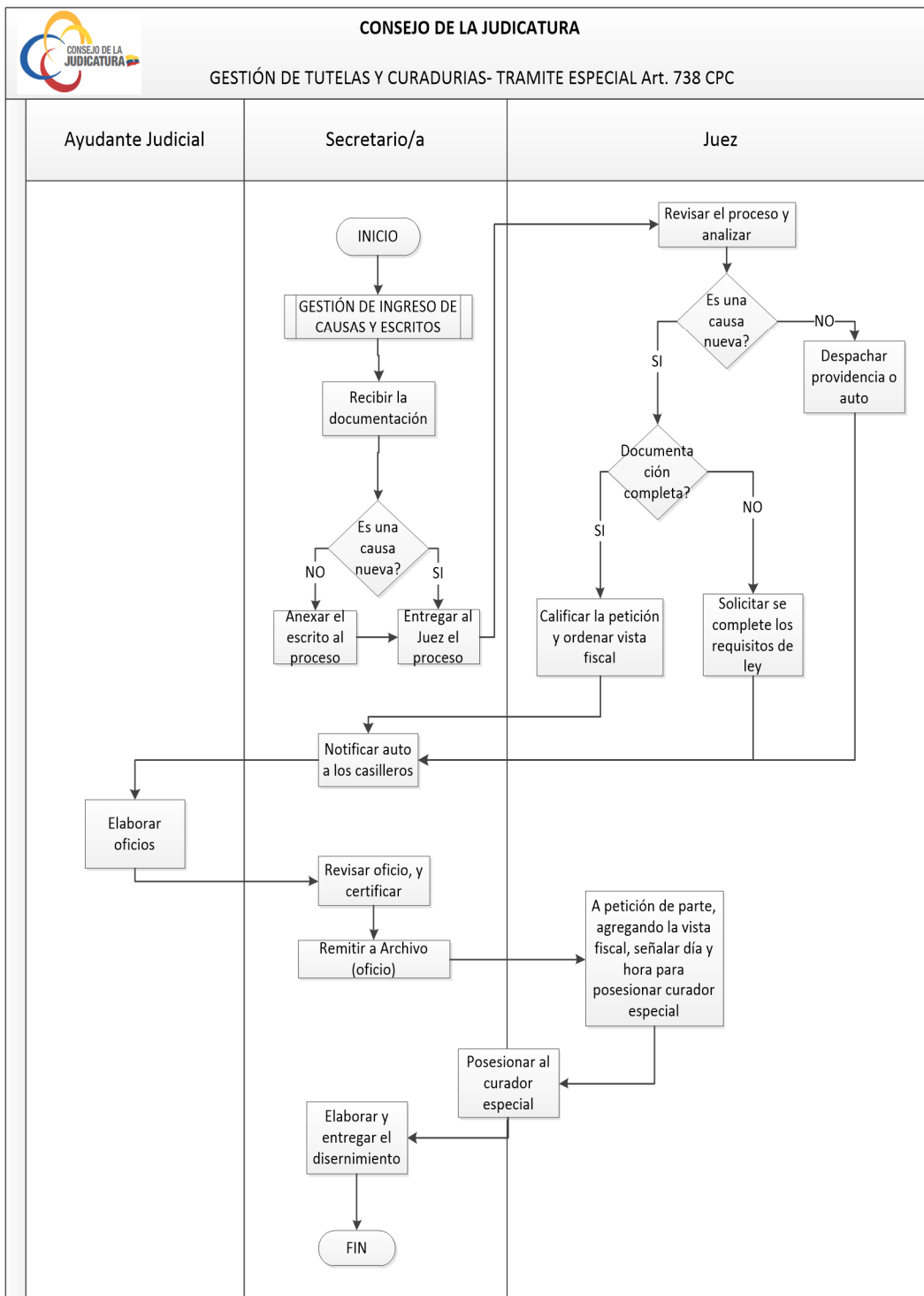


Imagen 20. Gestión de tutelas y curadurías

• Gestión de Donación – Trámite sumarísimo Art. 1422 CC

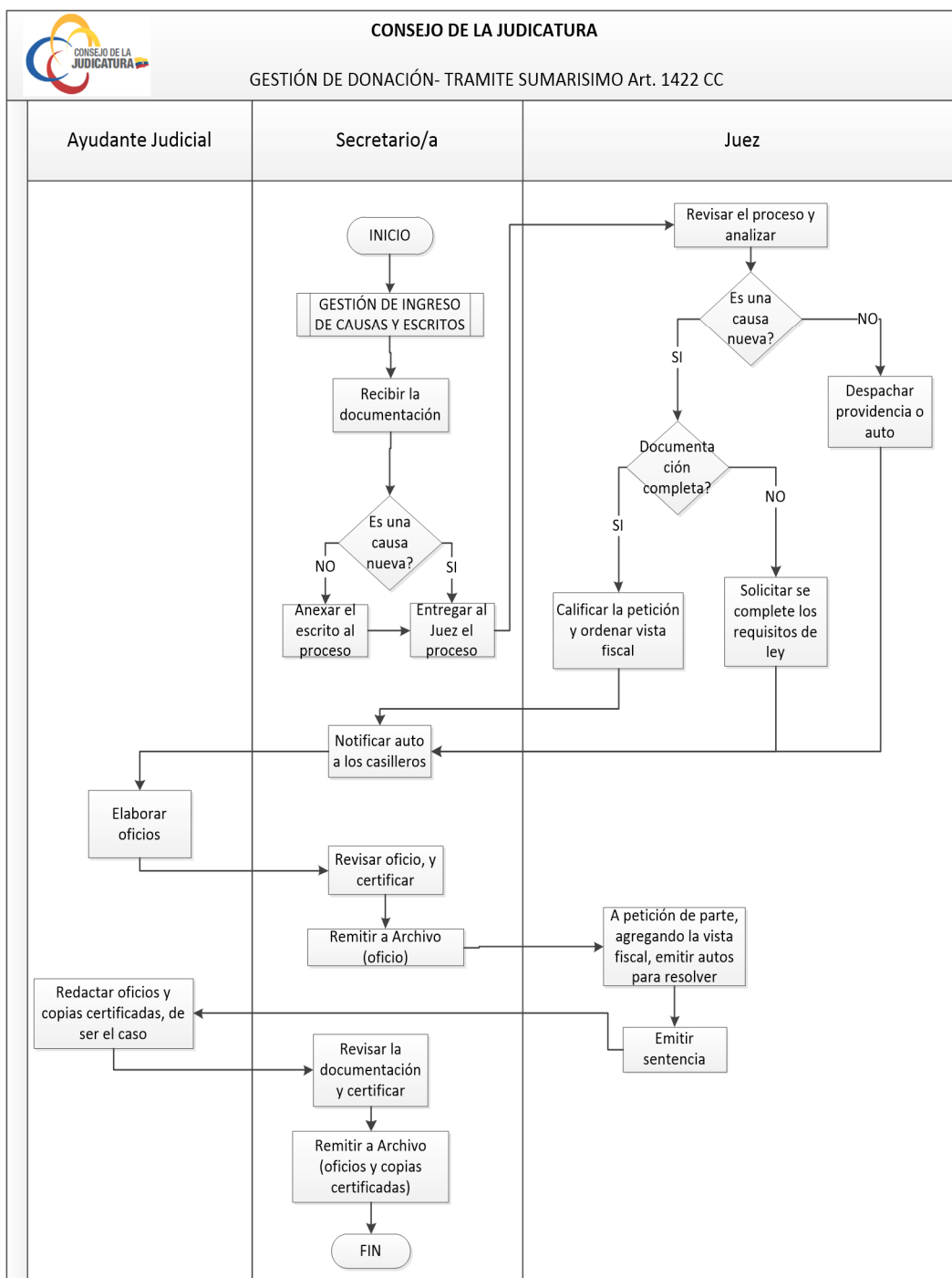


Imagen 21. Gestión de Donación

- Gestión de juicio de inventarios – Trámite especial sección séptima, Título II CPC Art. 629

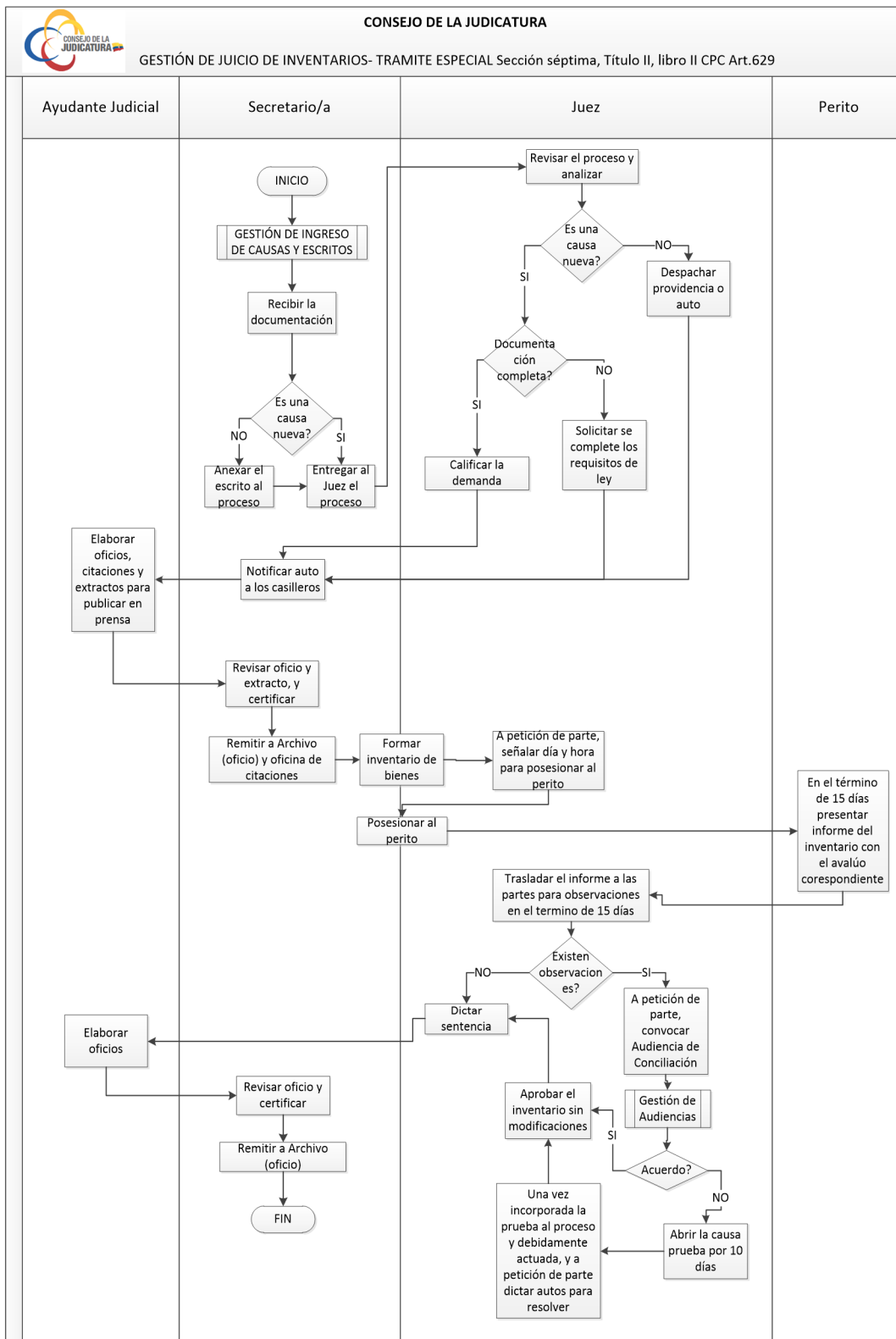


Imagen 22. Gestión de juicio de inventarios

- Gestión de juicio de partición de bienes – Trámites especial Art. 639 CPC

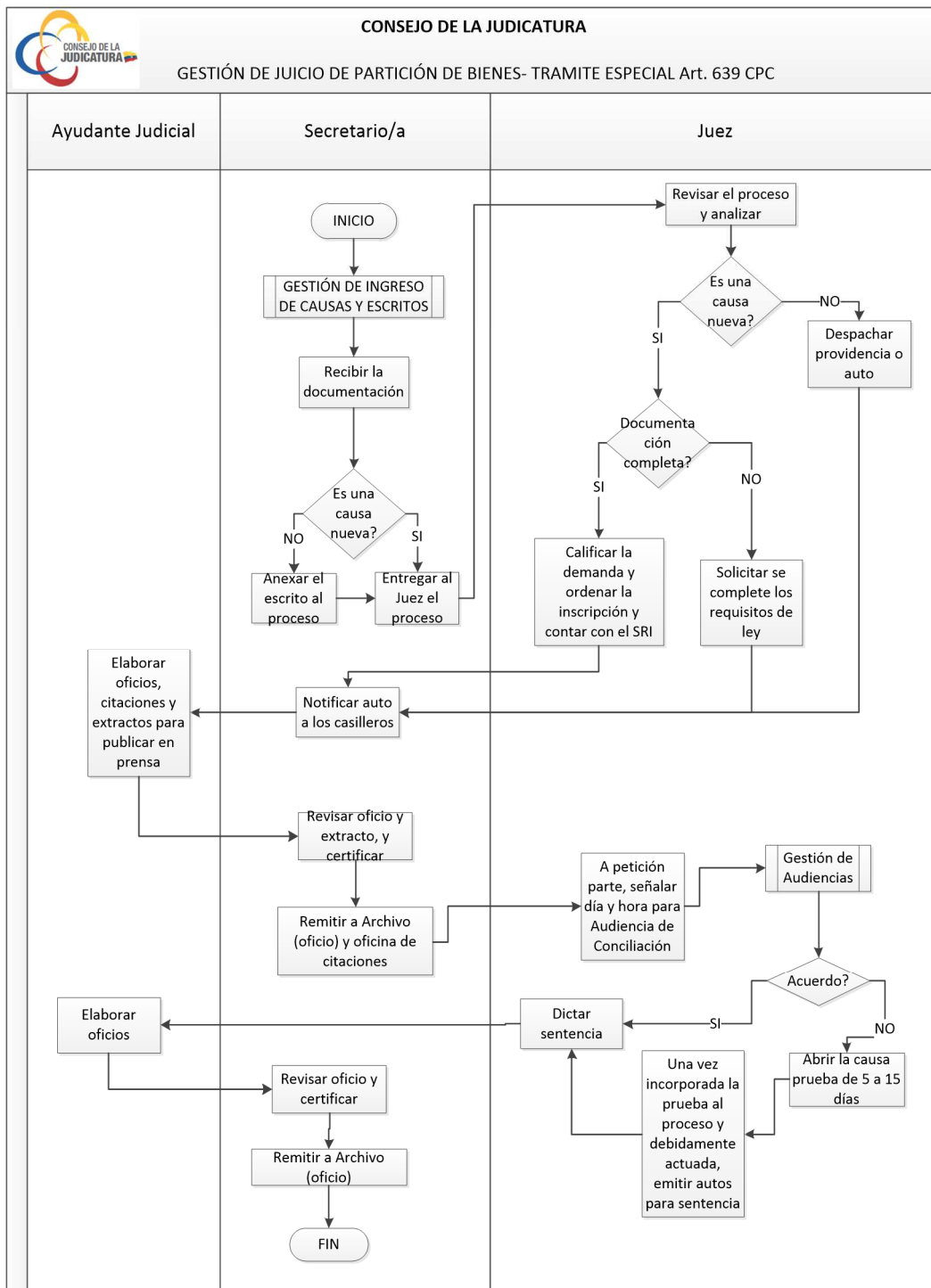


Imagen 23. Gestión de juicio de partición de bienes

• Gestión de Audiencias

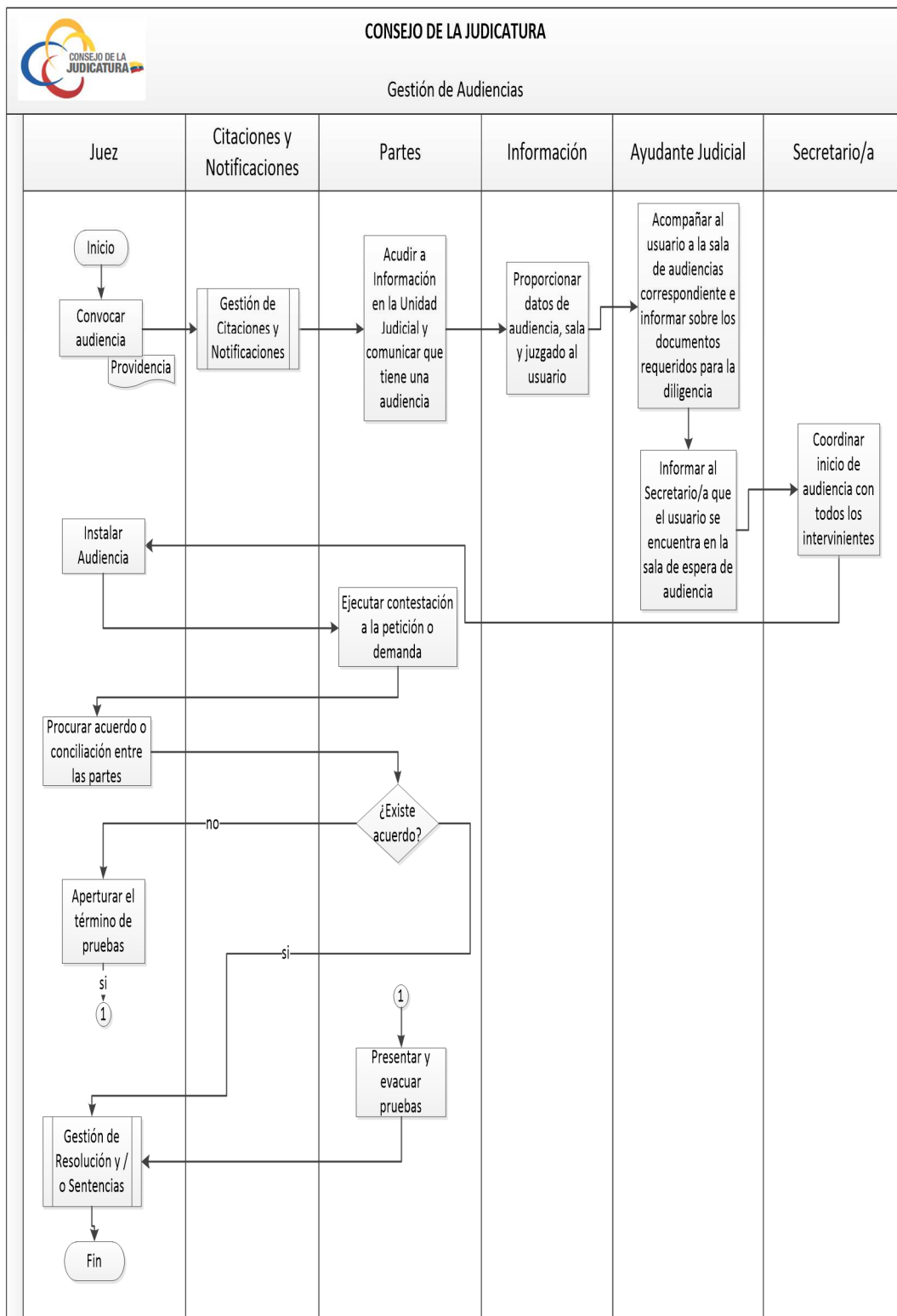


Imagen 24. Gestión de Audiencias

• Gestión de pagaduría

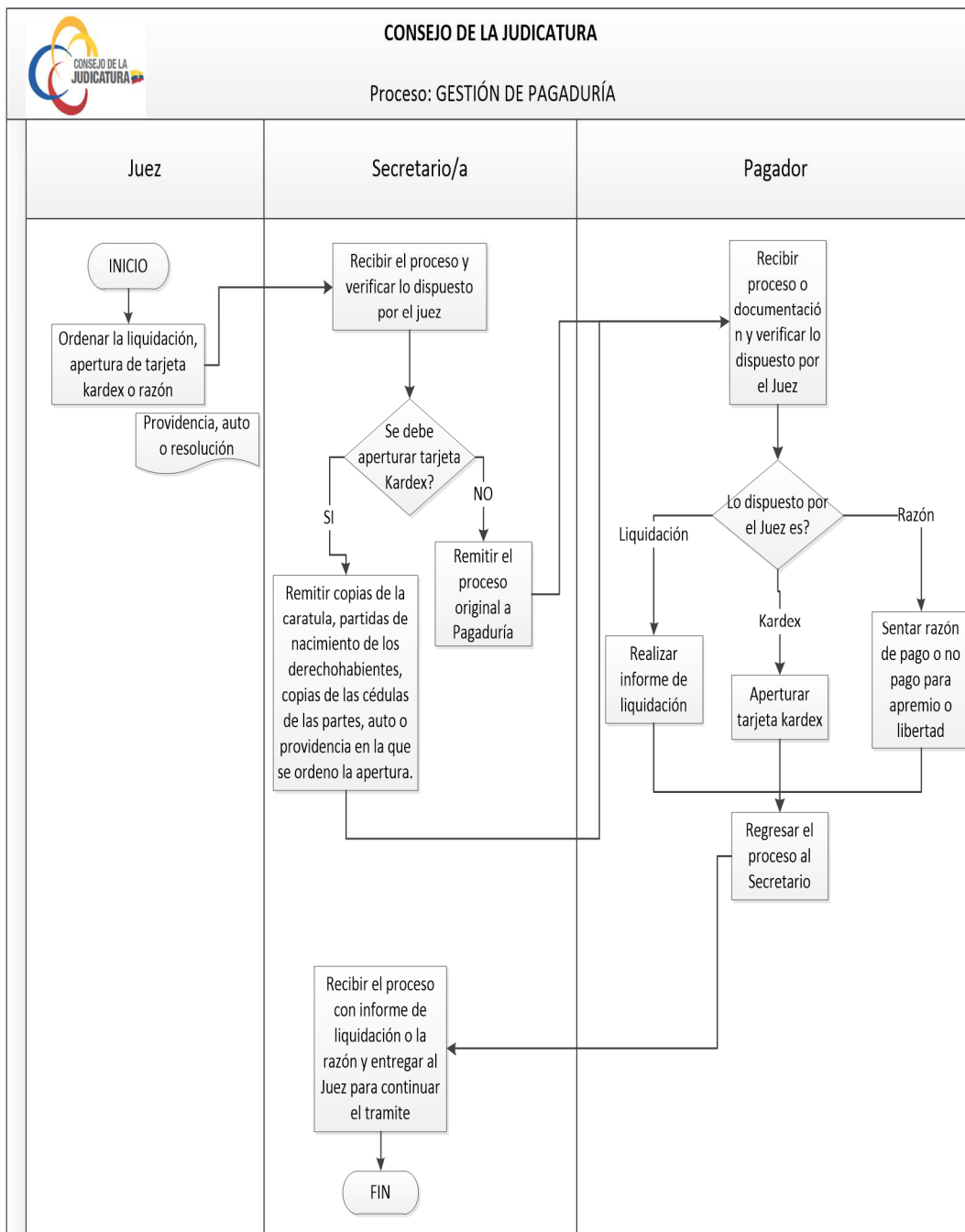


Imagen 25. Gestión de pagaduría

- Gestión de oficina técnica

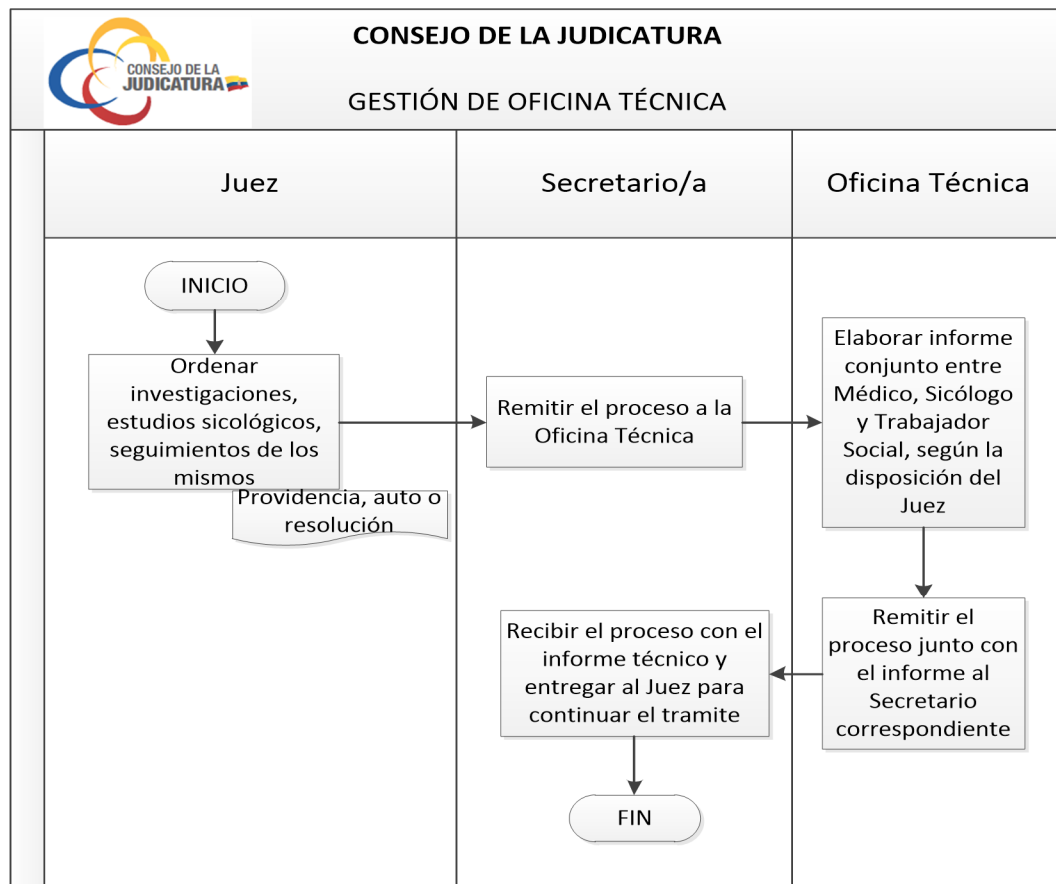


Imagen 26. Gestión de oficina técnica

2. MATERIA: CIVIL Y MERCANTIL
2.1. Proceso: Gestión civil y mercantil

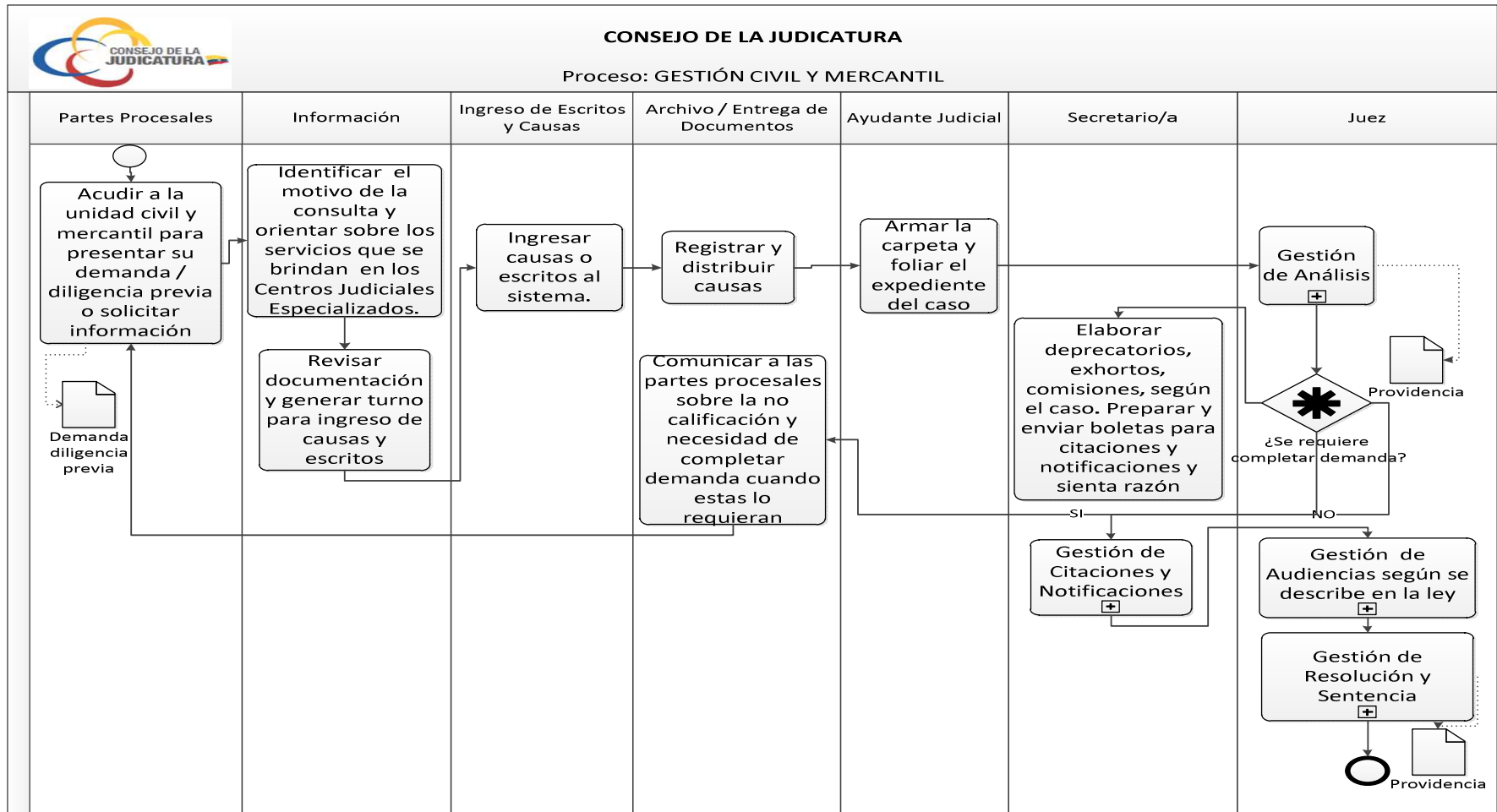


Imagen 27. Proceso gestión civil y mercantil

2.2 Subprocesos:

- Gestión de ingreso de causas

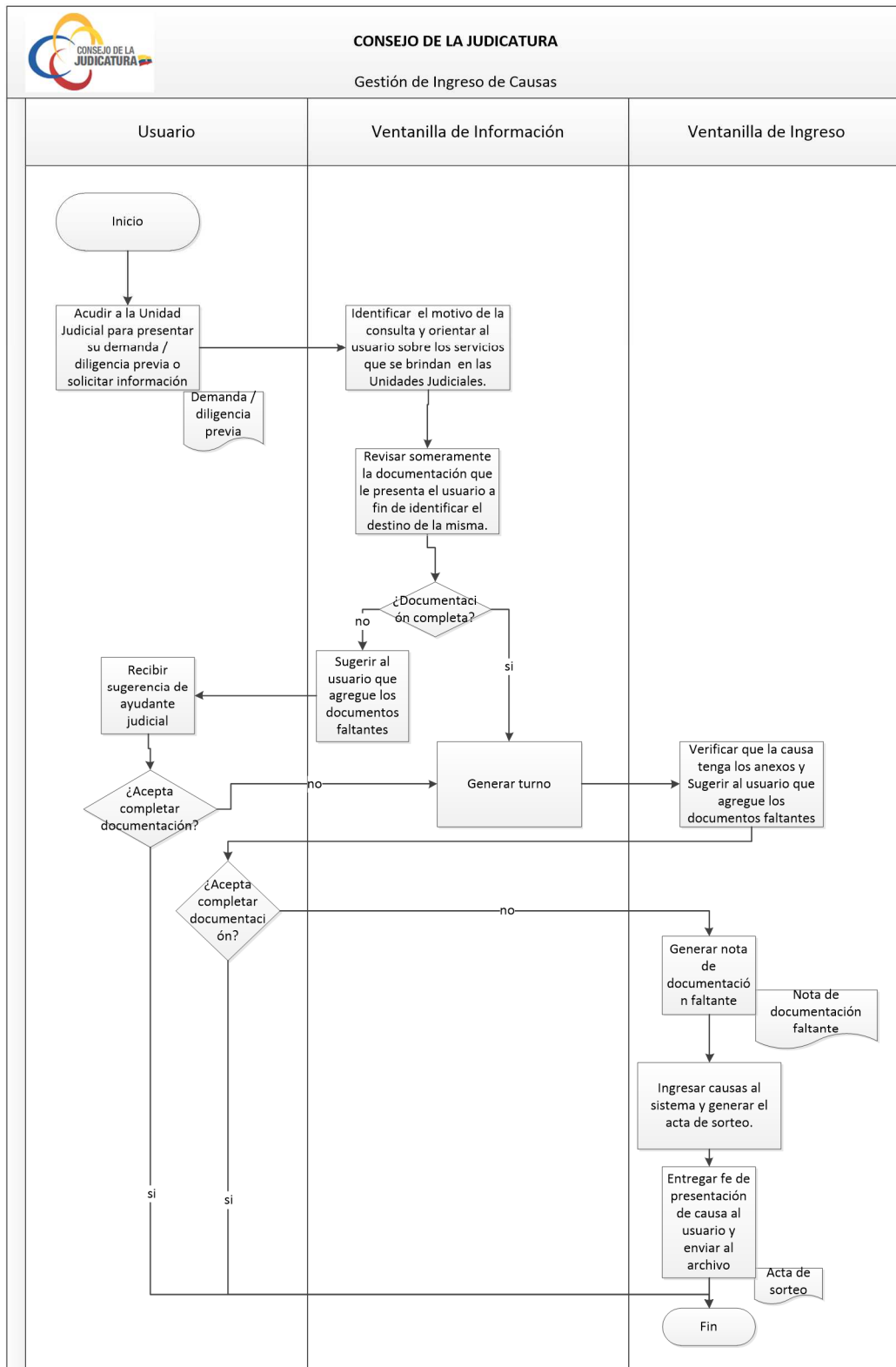


Imagen 28. Gestión de ingreso de causas

- Gestión de ingreso de escritos

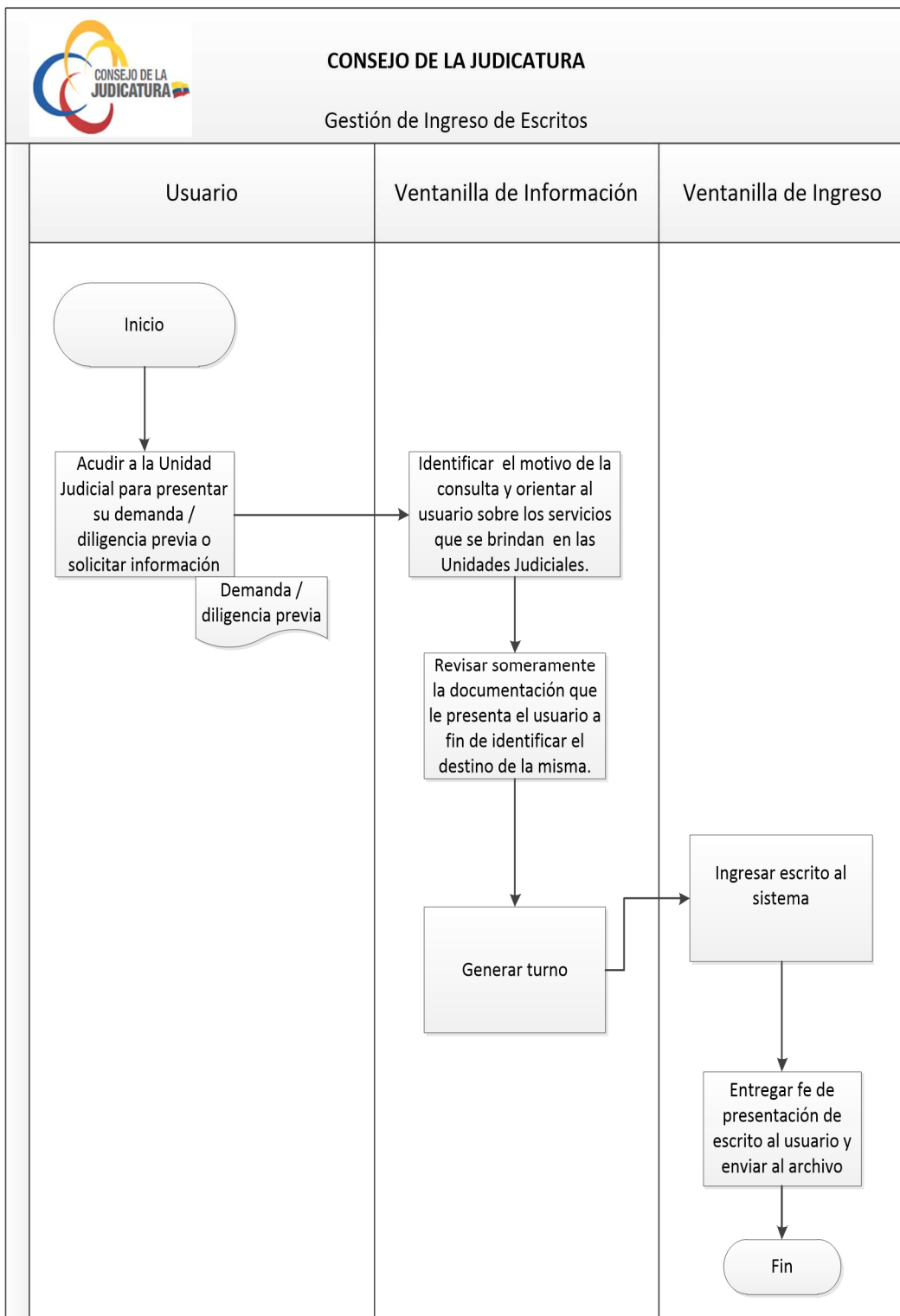


Imagen 29. Gestión de ingreso de escritos

• Gestión de análisis

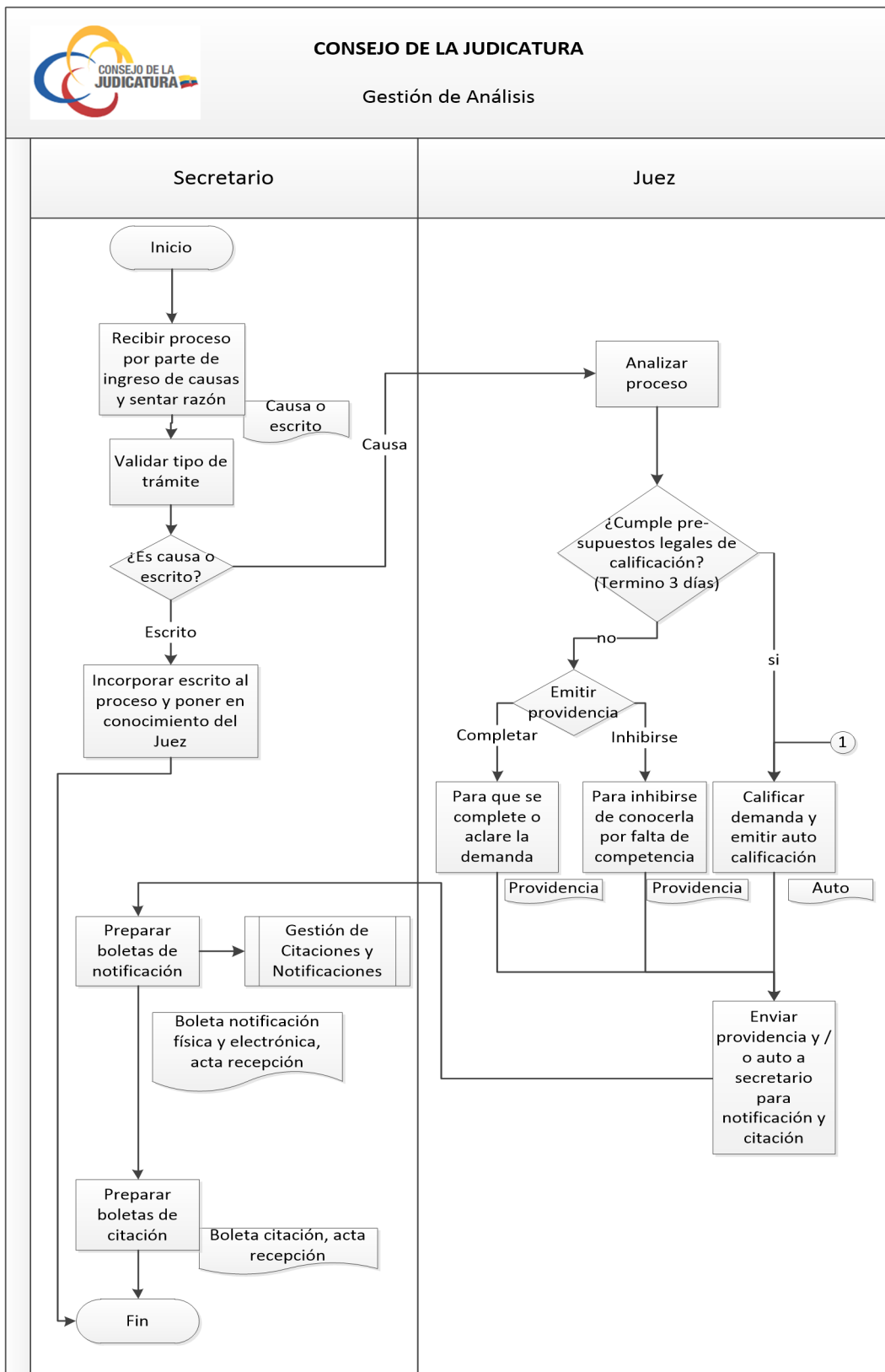


Imagen 30. Gestión de análisis

- Gestión de citaciones y notificaciones

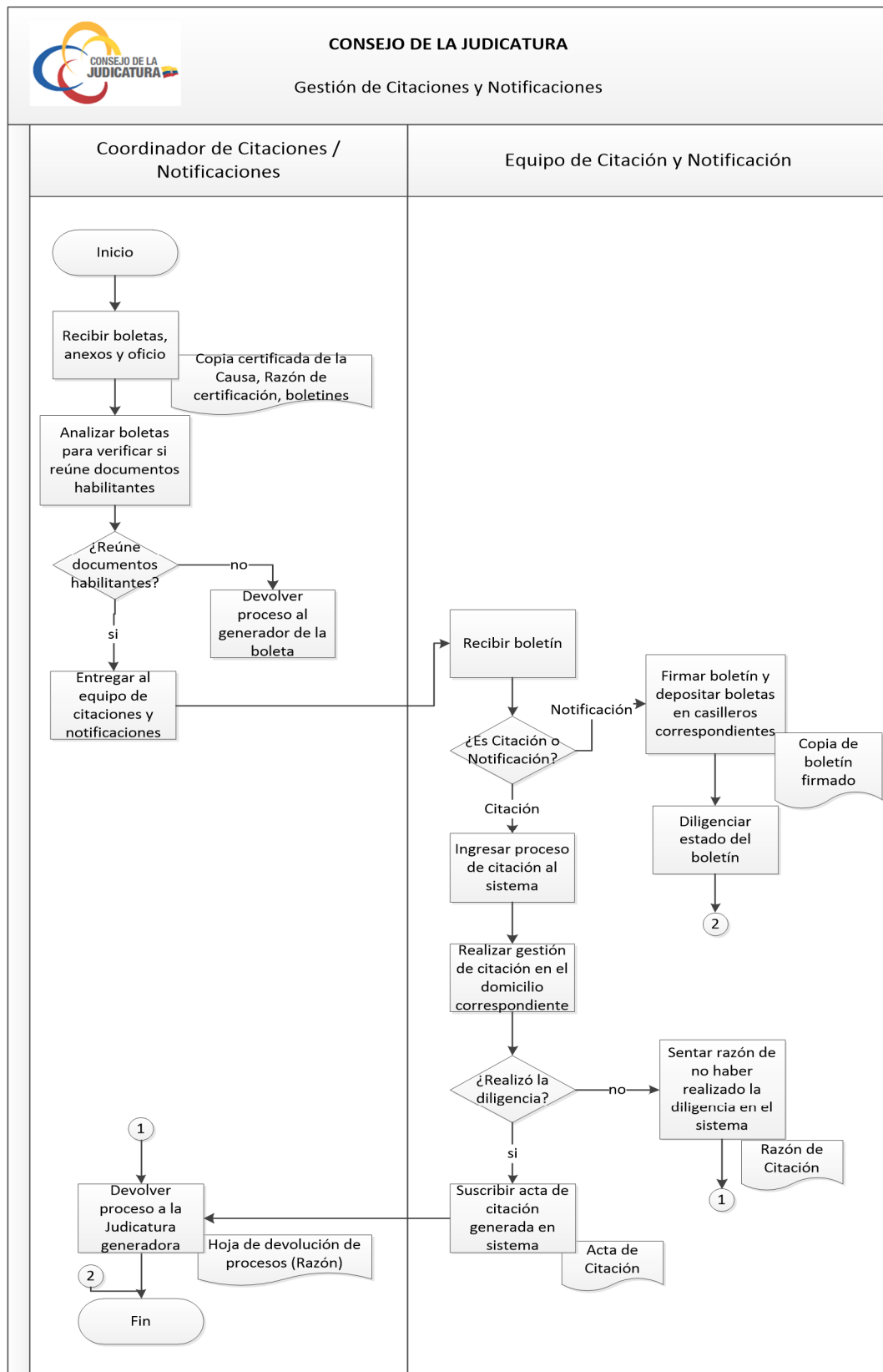


Imagen 31. Gestión de citaciones y notificaciones

• Gestión de audiencia civil

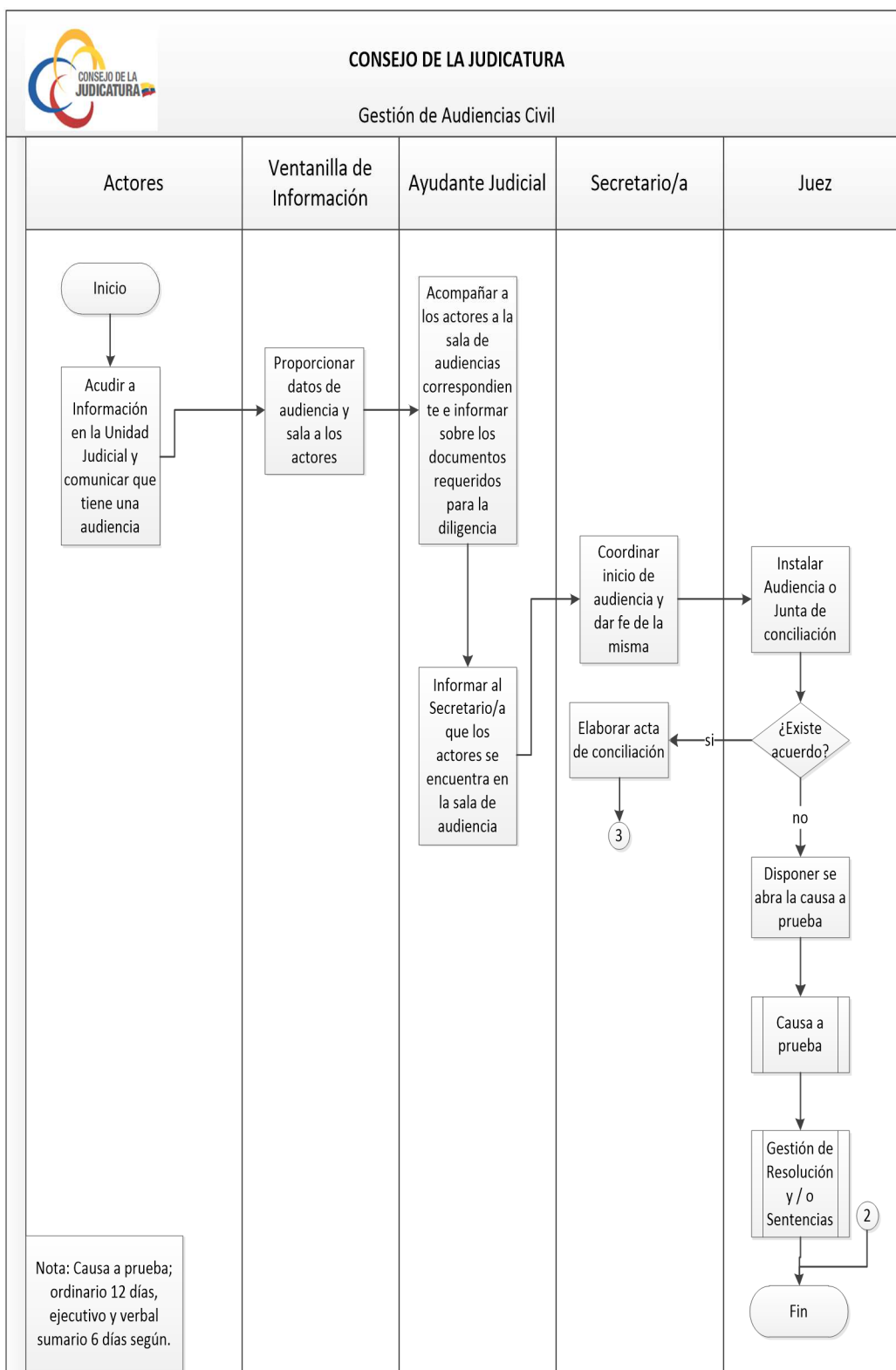


Imagen 32. Gestión de audiencia civil

- Causa a prueba civil

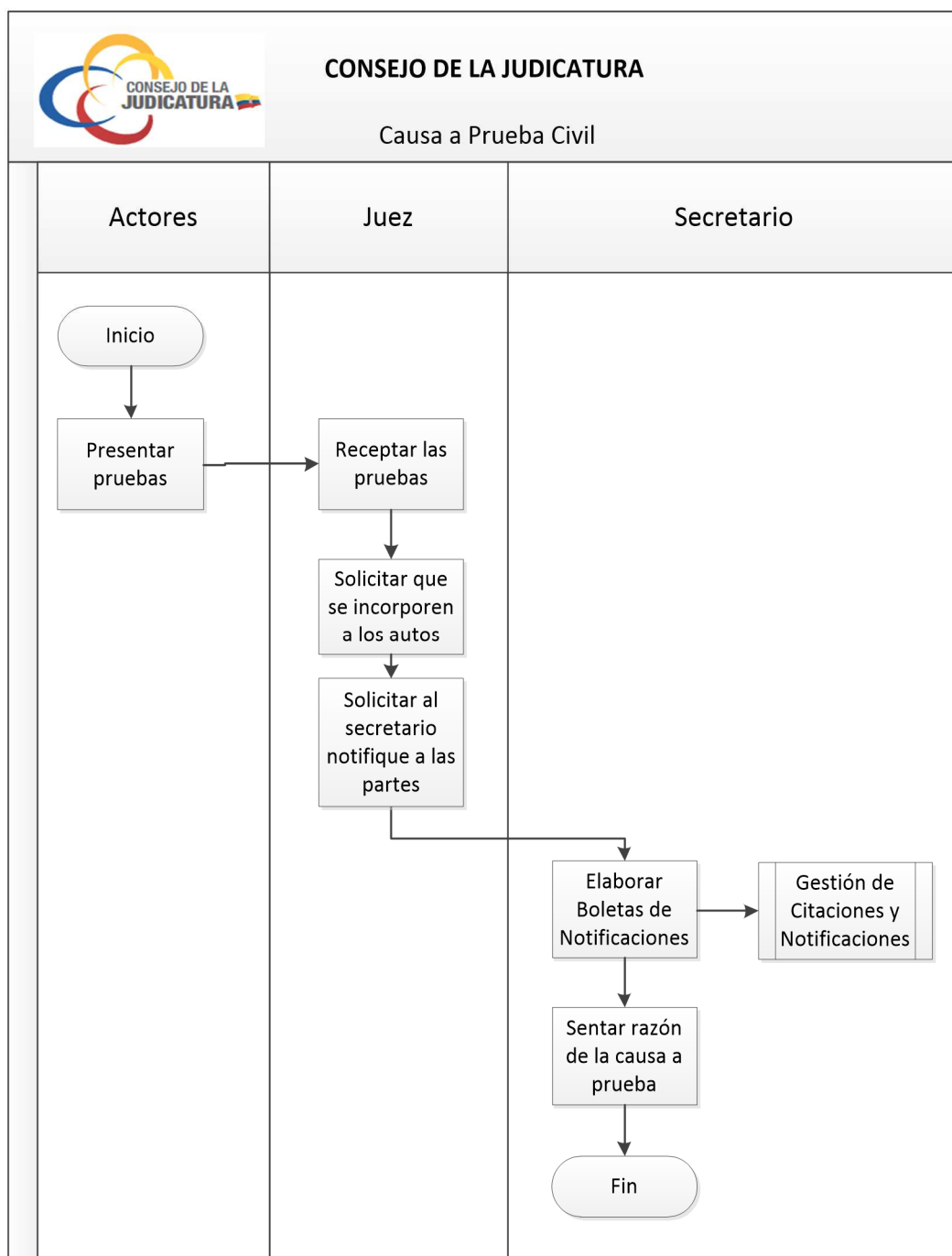


Imagen 33. Gestión a prueba civil

- Gestión de sentencia y resolución civil

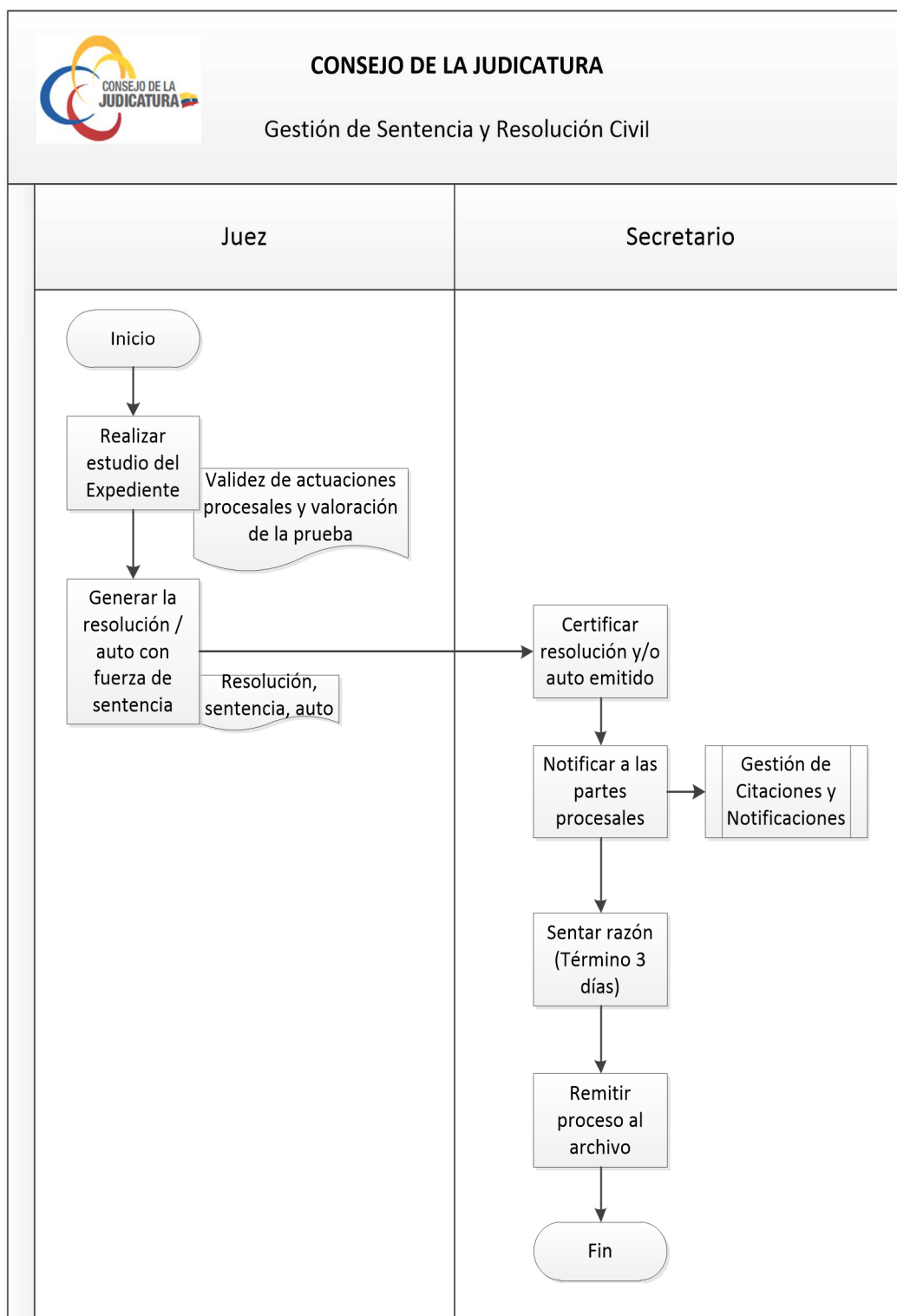


Imagen 34. Gestión de sentencia y resolución civil

3. MATERIA: LABORAL

3.1.Proceso: Gestión de trabajo

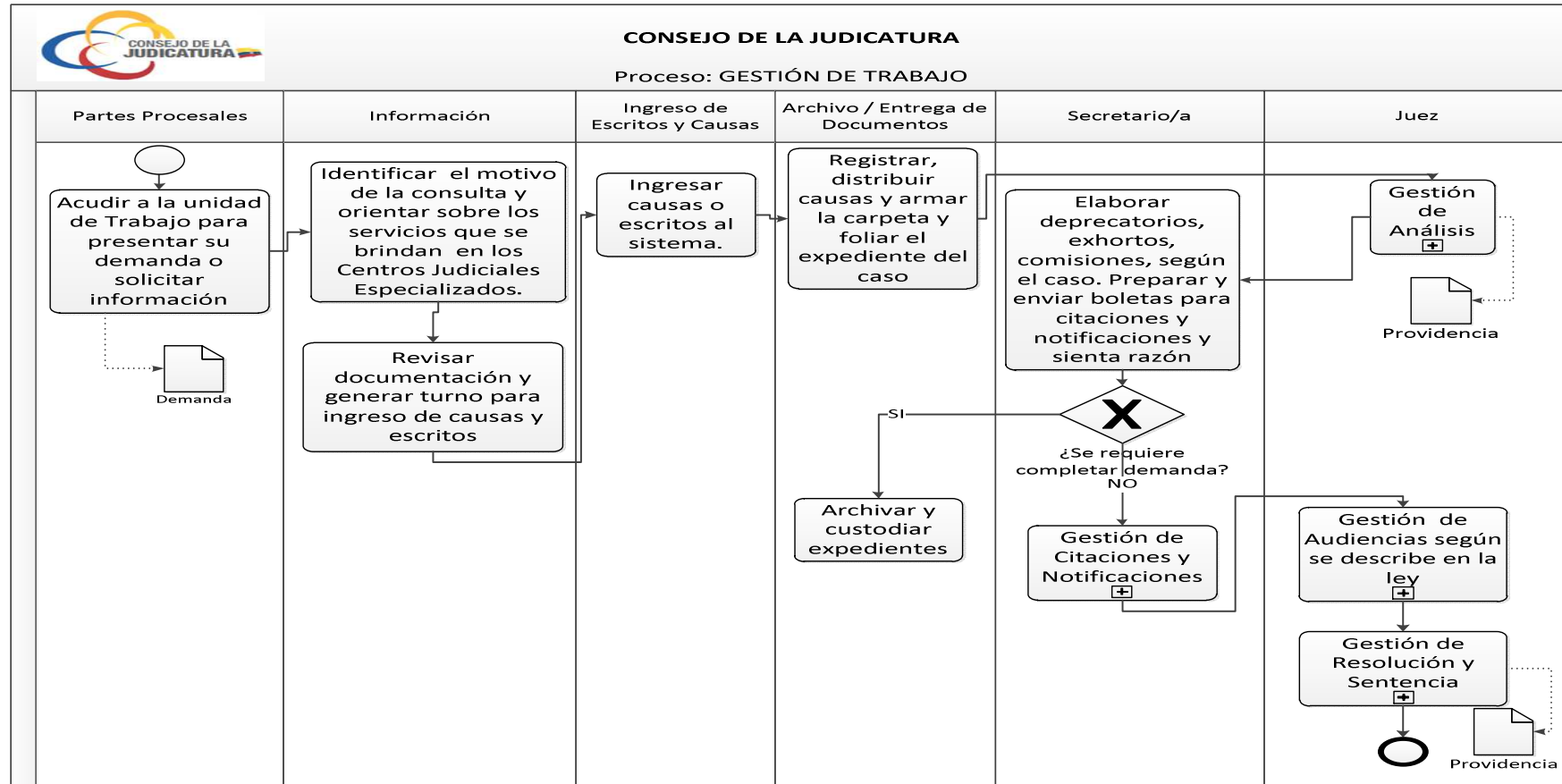


Imagen 35. Gestión de trabajo

3.2 Subprocesos:

- Gestión de ingreso de causas

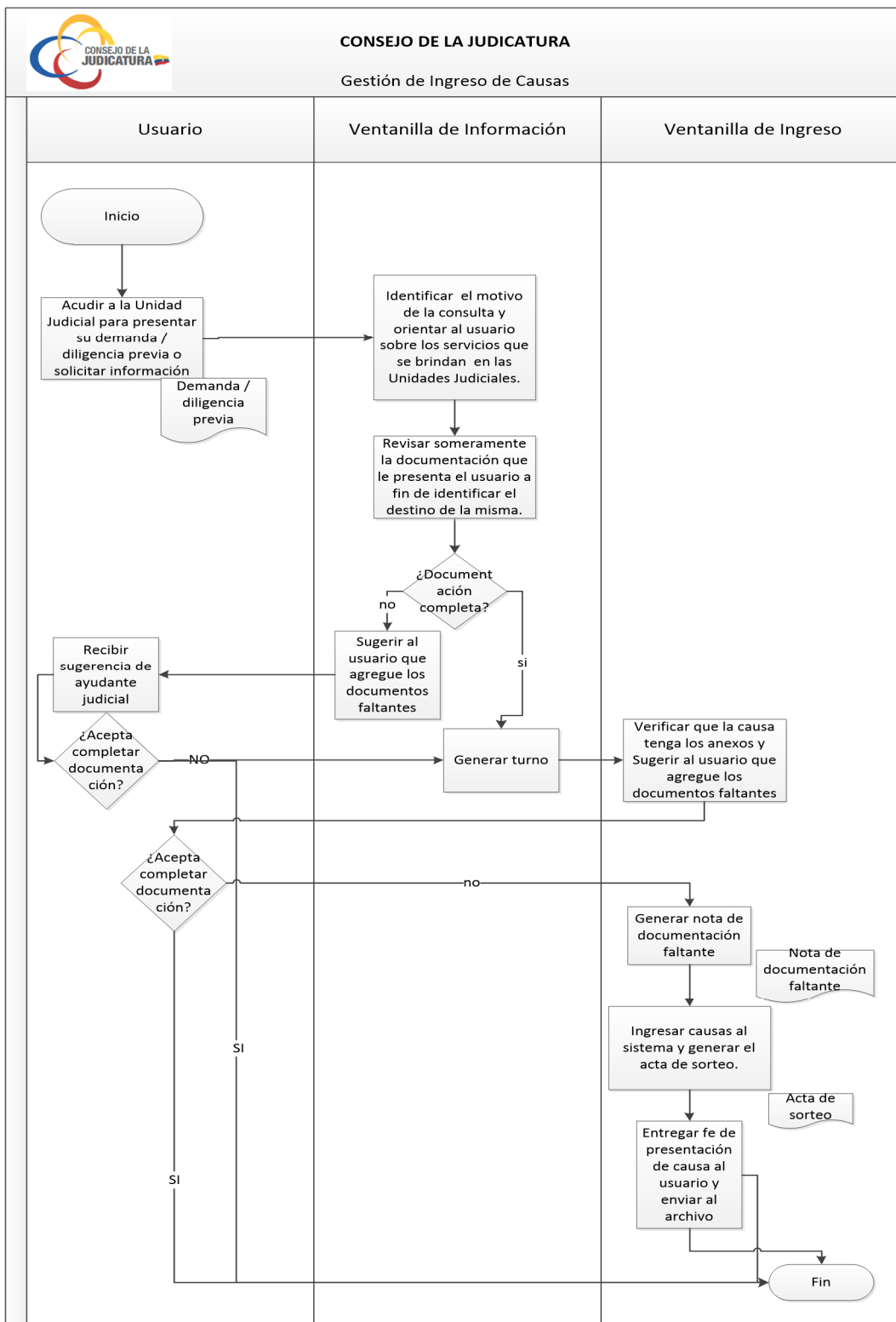


Imagen 36. Gestión de ingreso de causas

- Gestión de ingreso de escritos

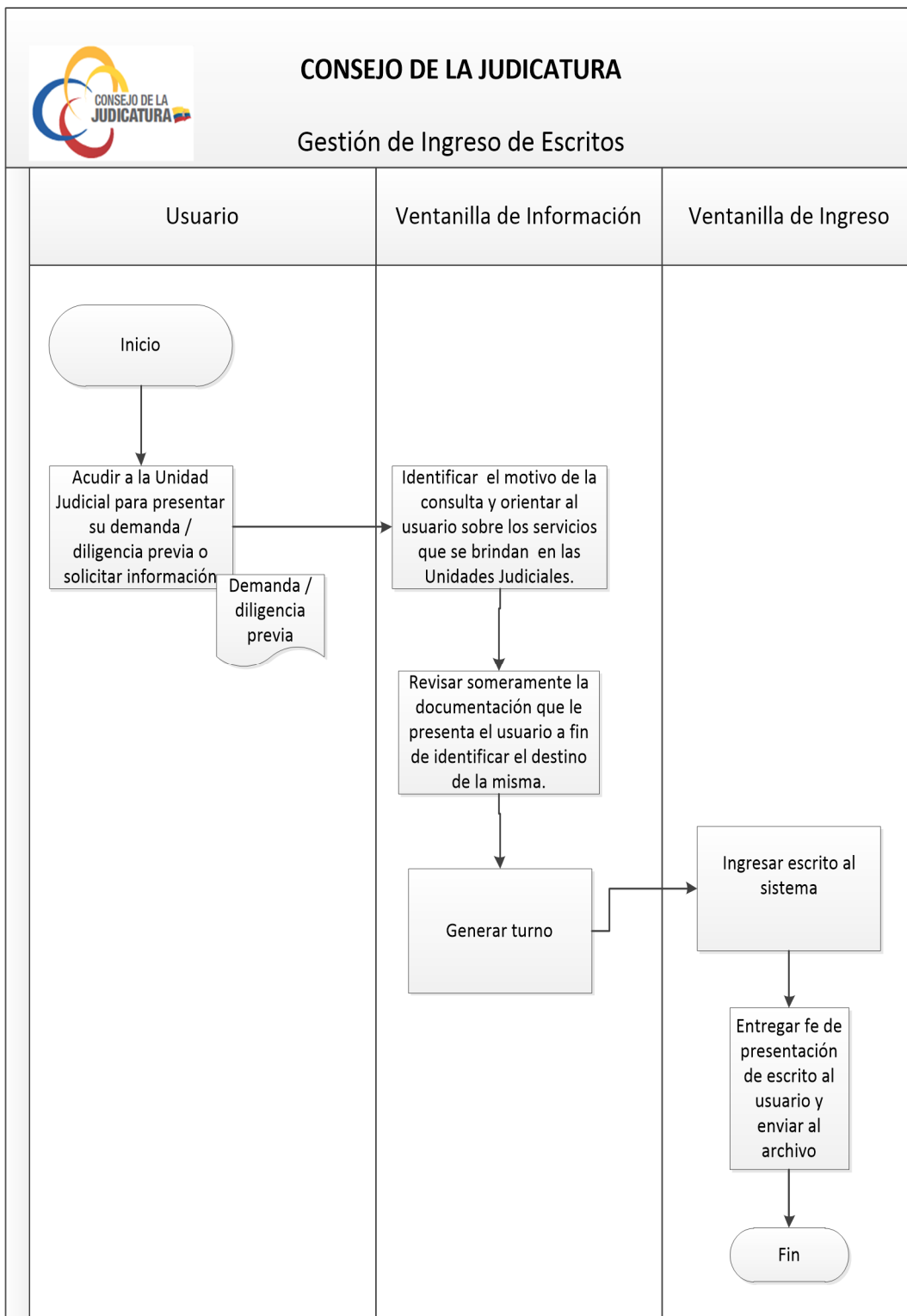


Imagen 37. Gestión de ingresos de escritos

- Gestión de análisis de trabajo

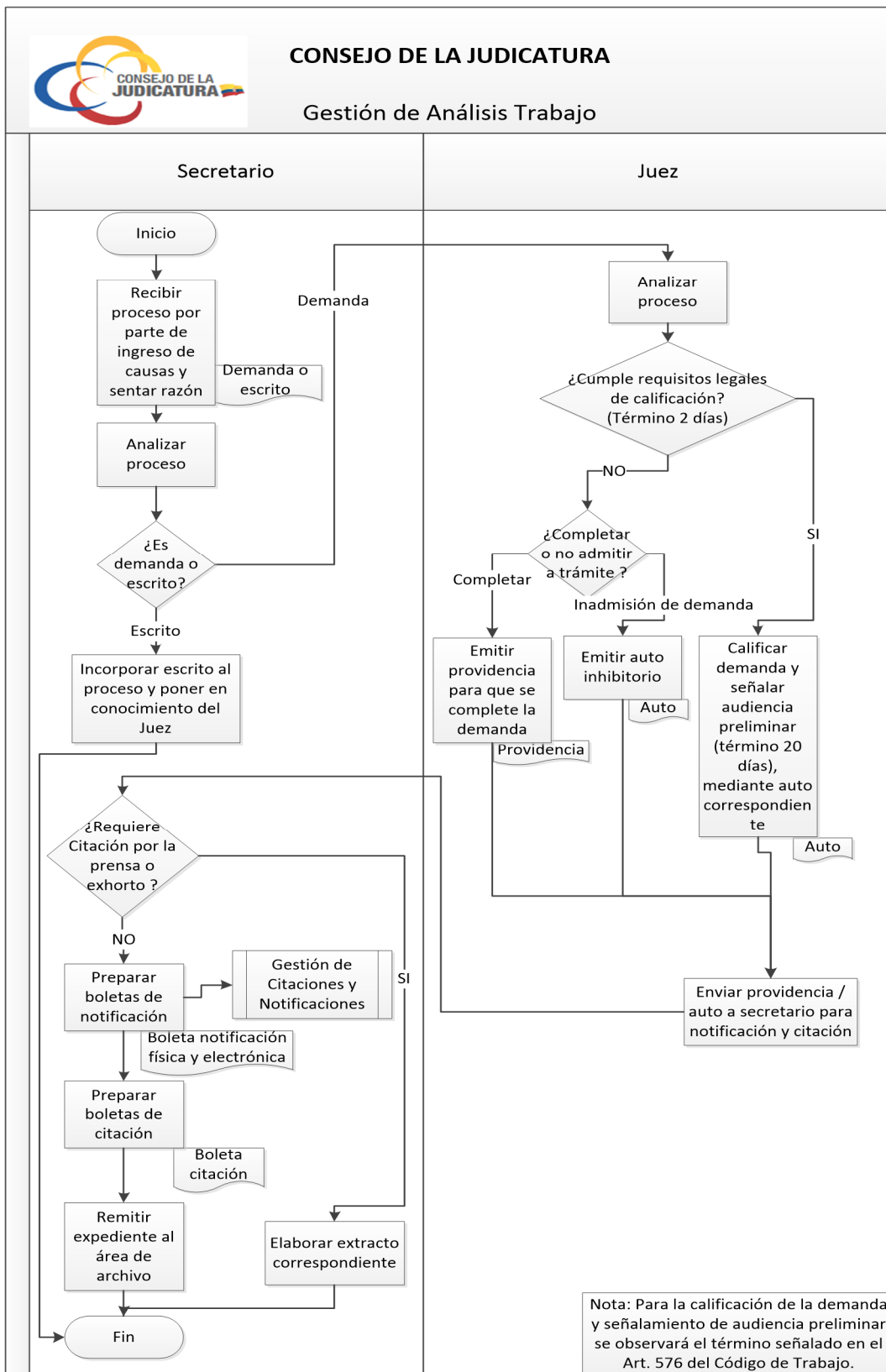


Imagen 38. Gestión de análisis de trabajo

- Gestión de citaciones y notificaciones

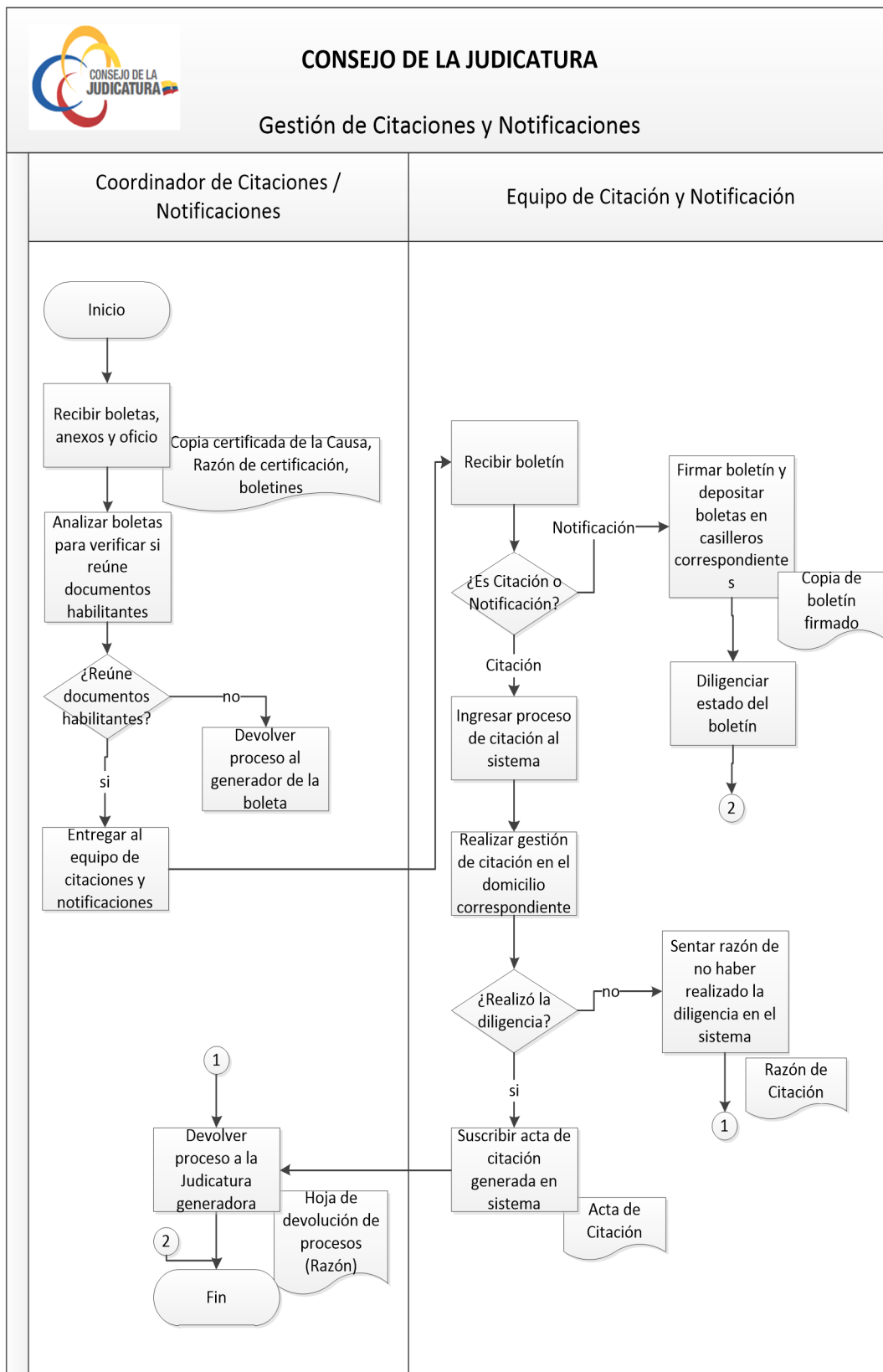


Imagen 39. Gestión de citaciones y notificaciones

• Gestión de audiencias trabajo

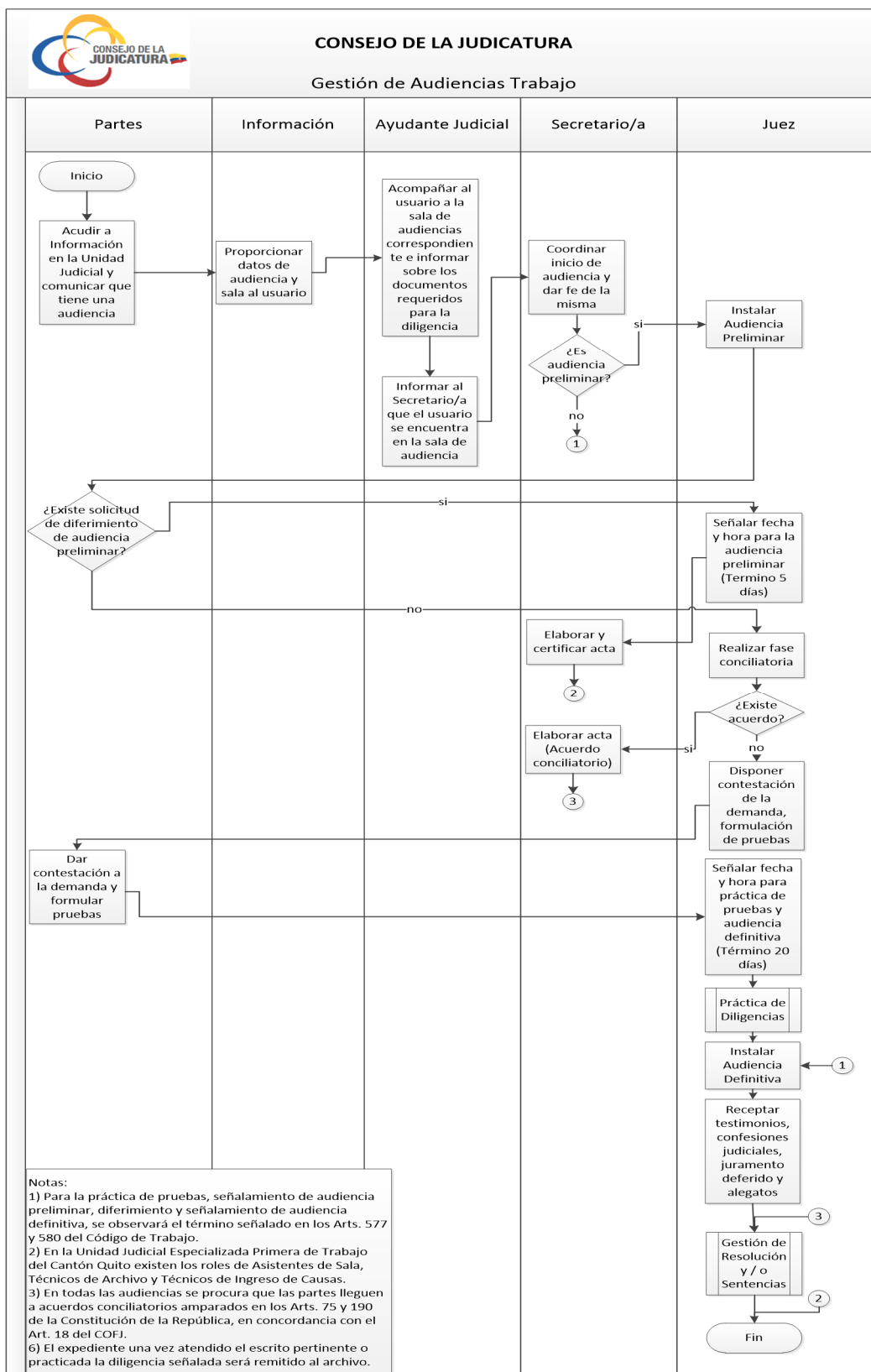


Imagen 40. Gestión de audiencias trabajo

• Práctica de diligencias trabajo

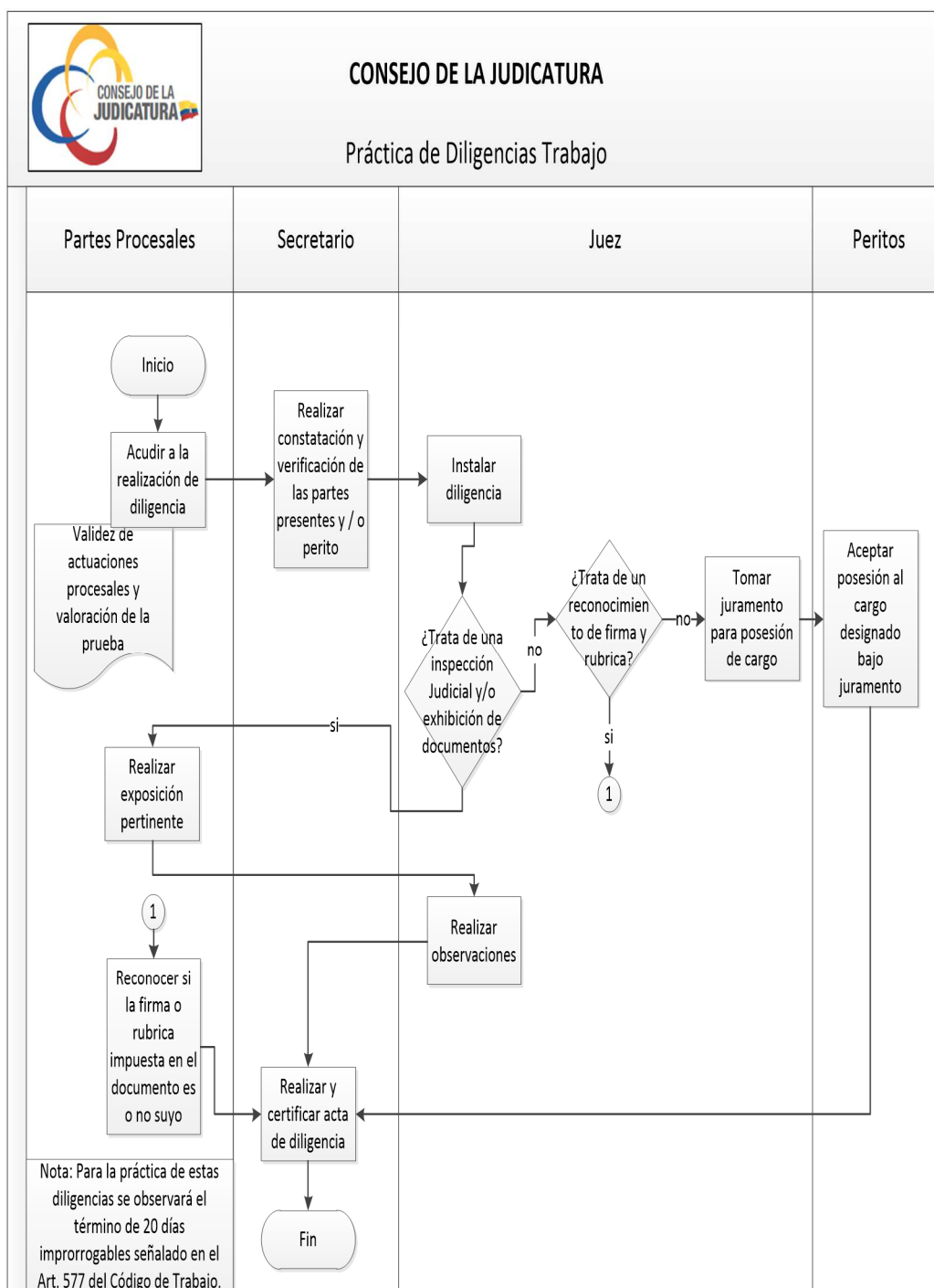


Imagen 41. Gestión de diligencias trabajo

- Gestión de sentencia y resolución trabajo

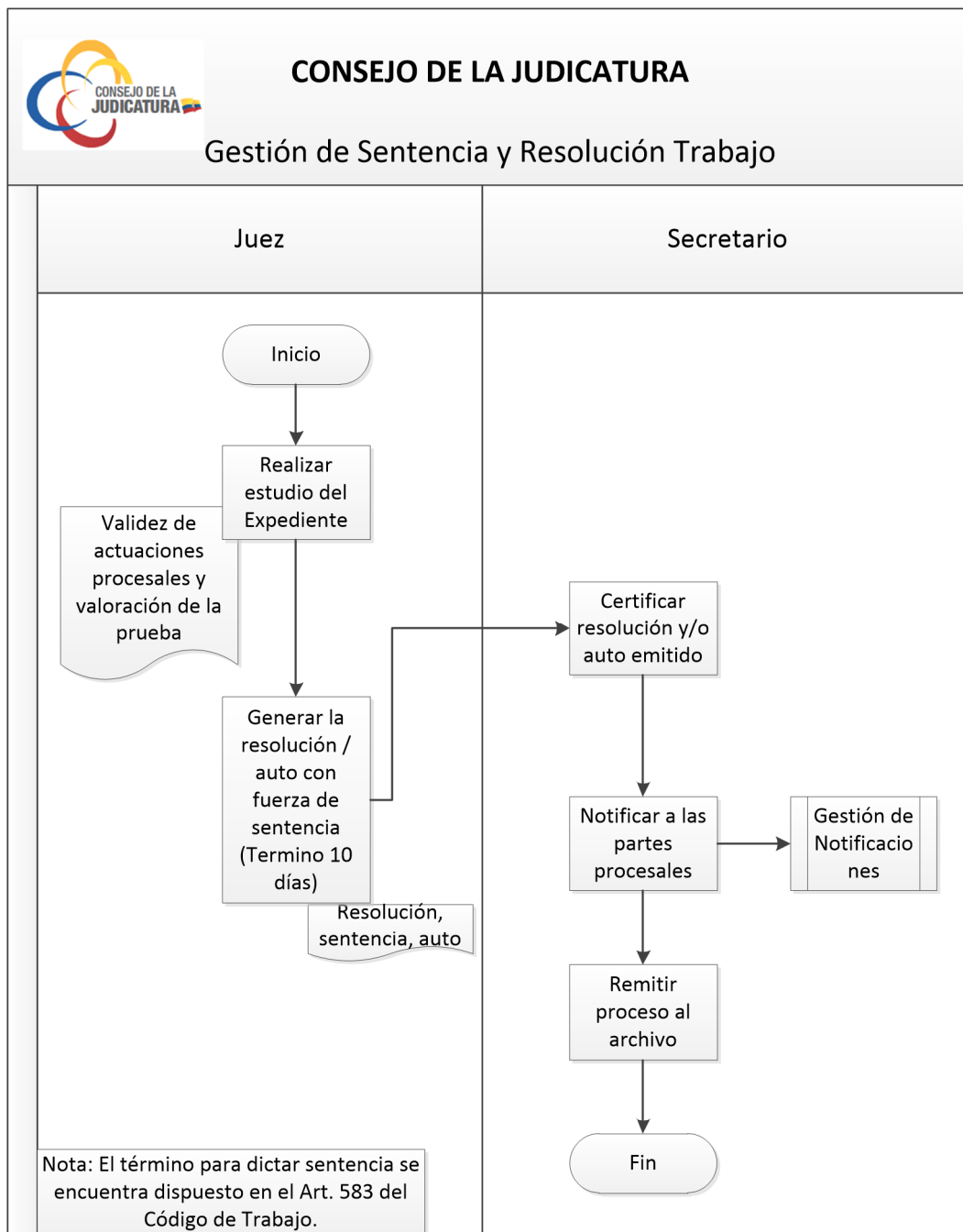


Imagen 42. Gestión de sentencia y resolución trabajo

4. MATERIA: VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LA FAMILIA

4.1. Proceso: Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia

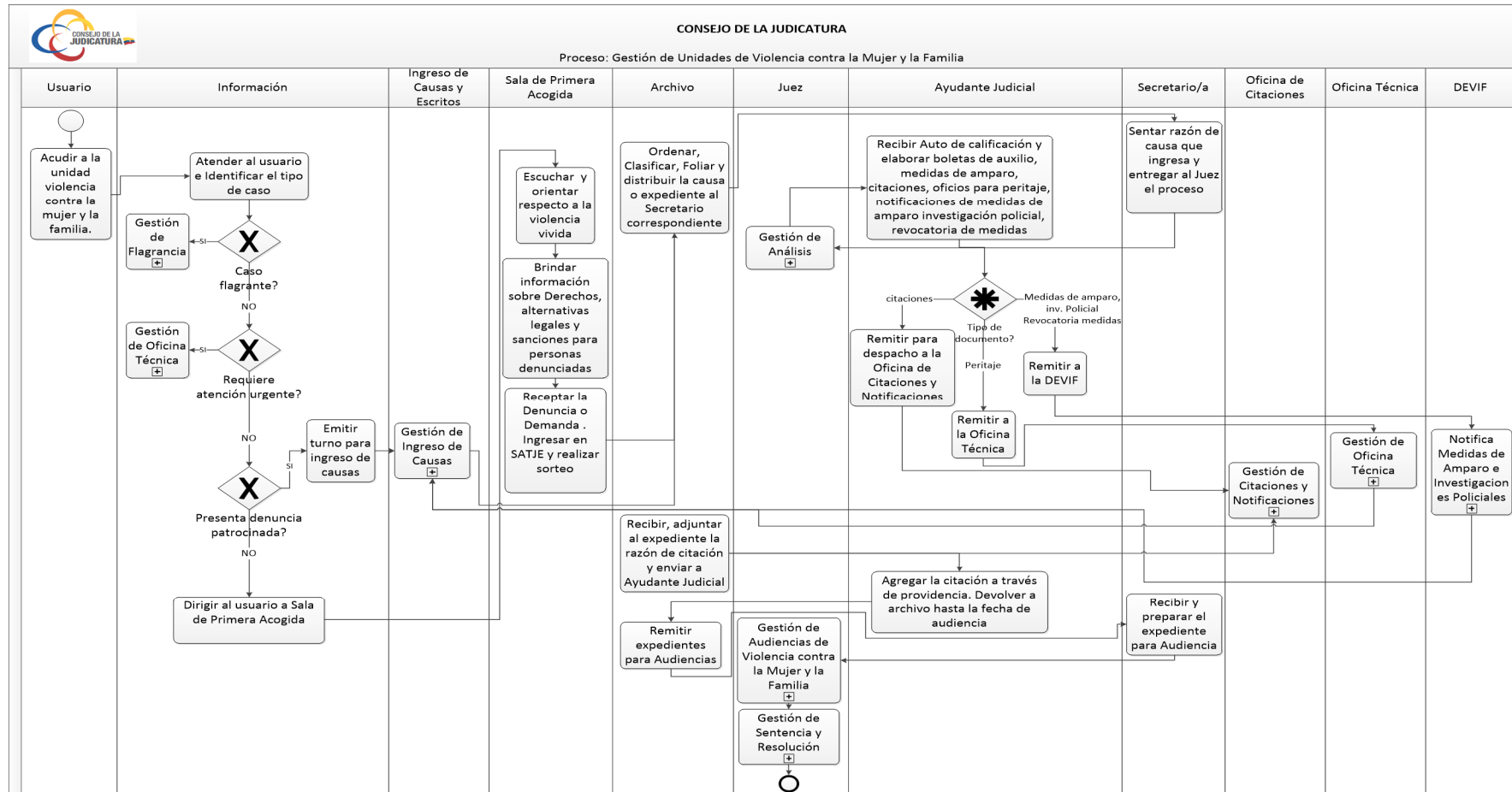


Imagen 43. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia

4.2 Subprocesos:

- Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Trámite especial

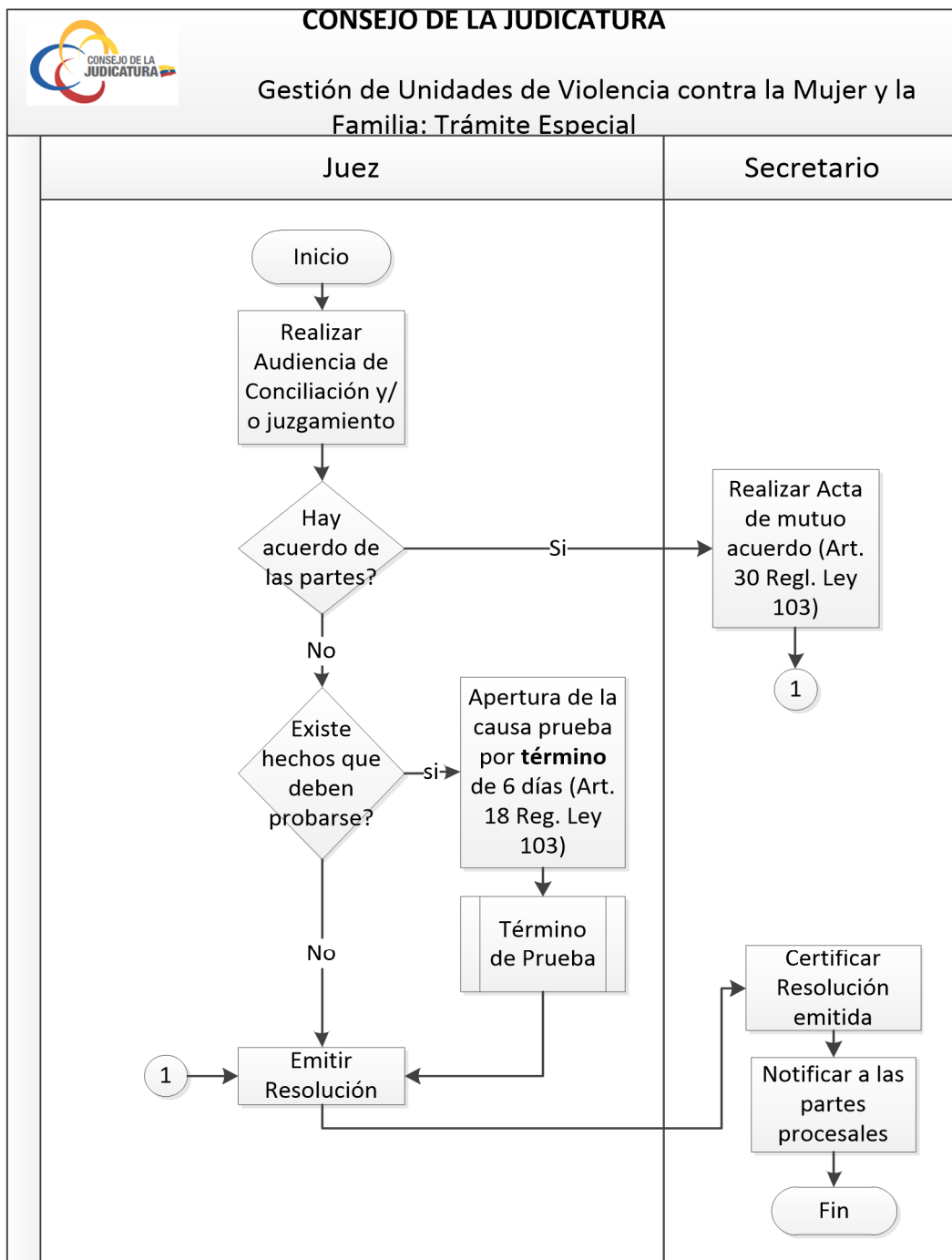


Imagen 44. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Trámite especial

- Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Trámite contravencional.

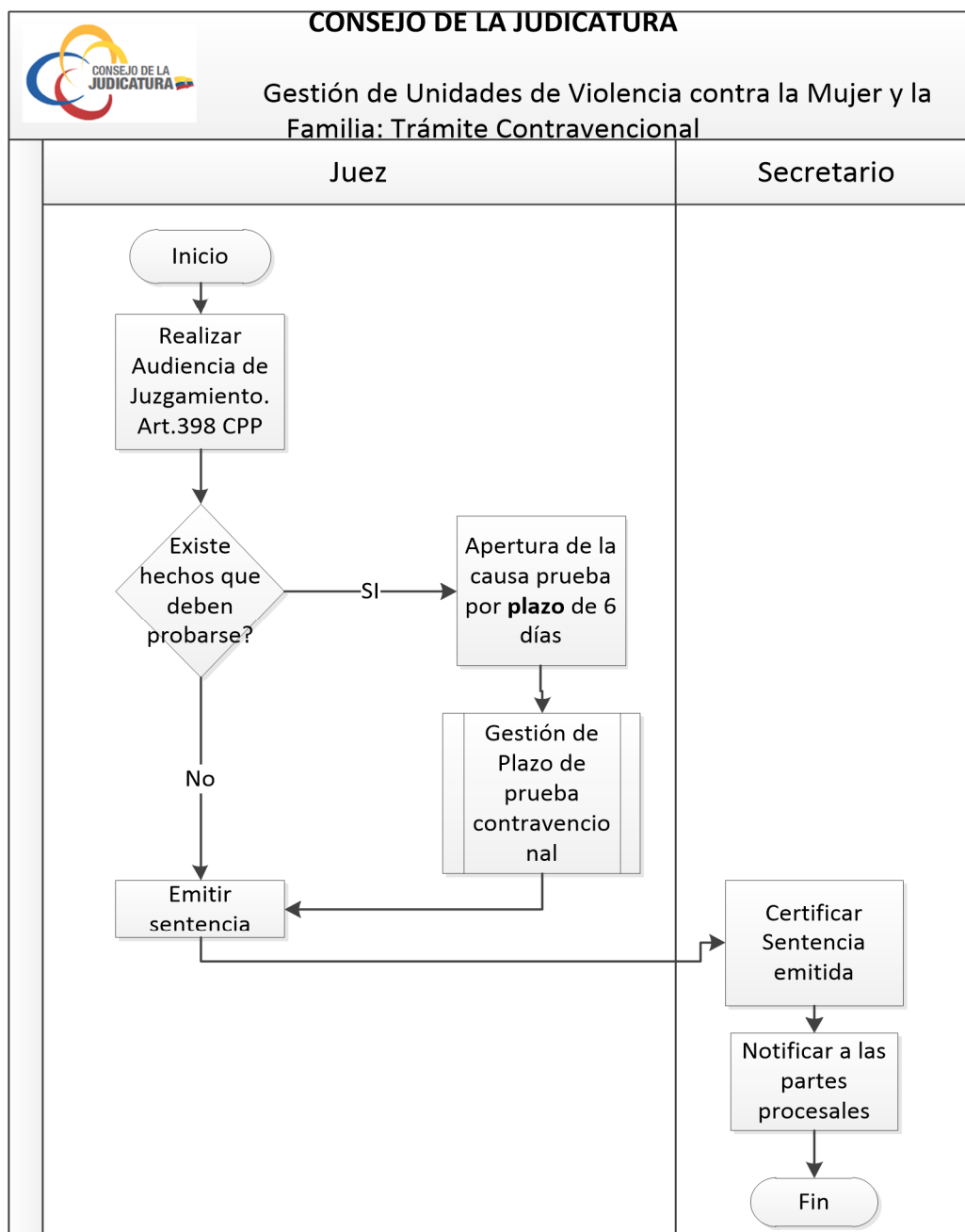


Imagen 45. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Trámite contravencional

- Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Oficina técnica

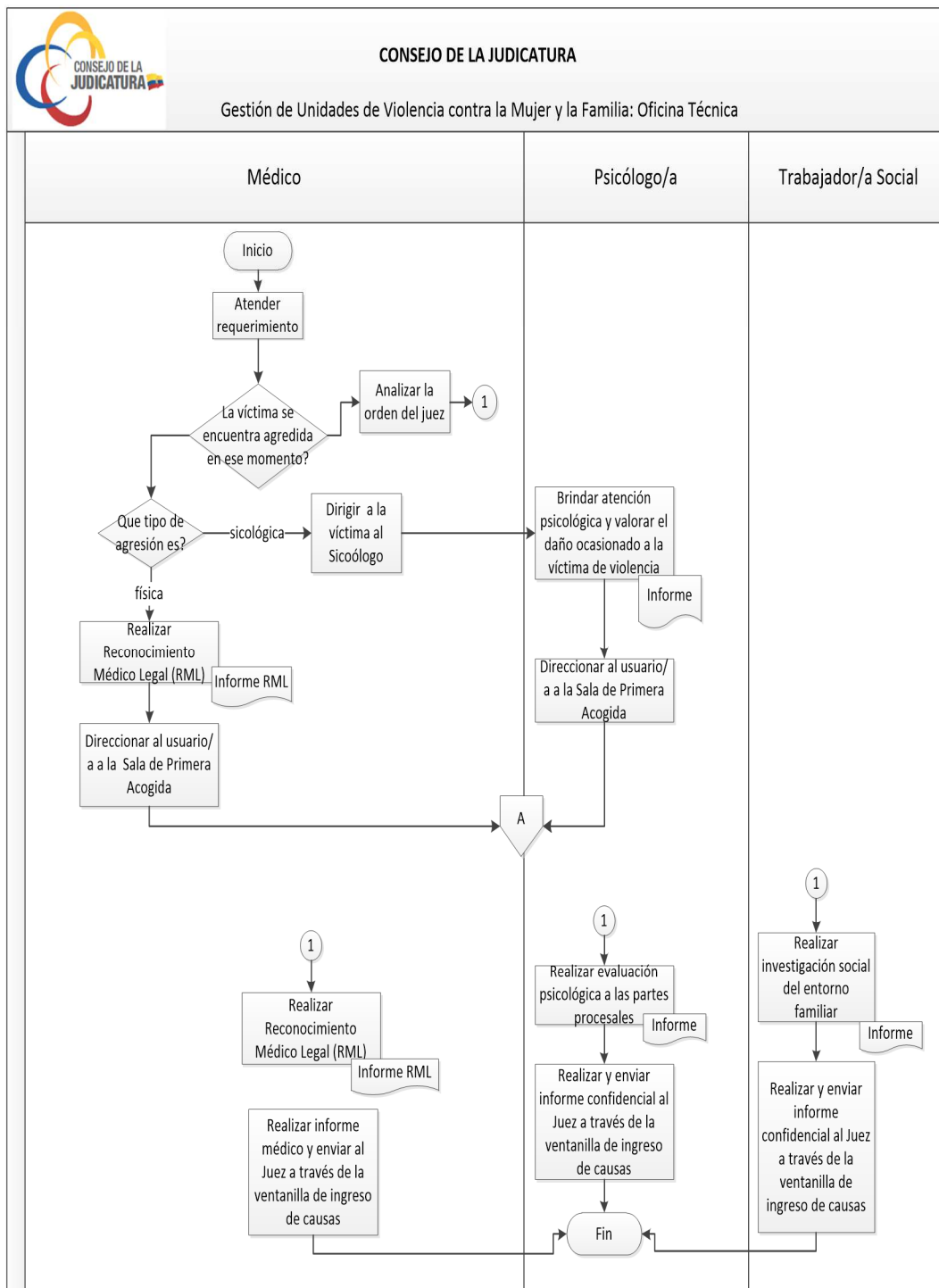


Imagen 46. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Oficina técnica.

- Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Casos flagrantes

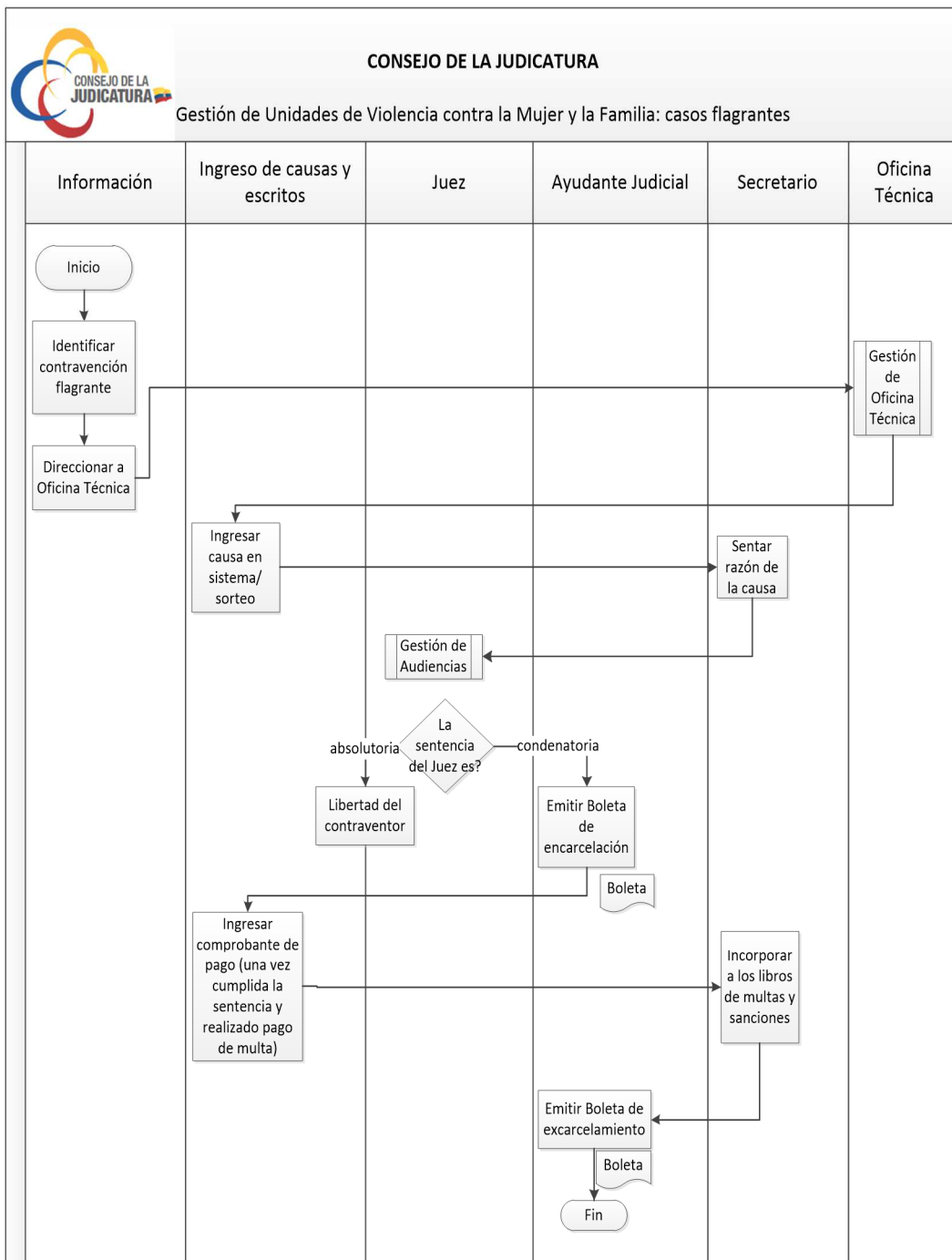


Imagen 47. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Casos flagrantes

- Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Término de prueba especial

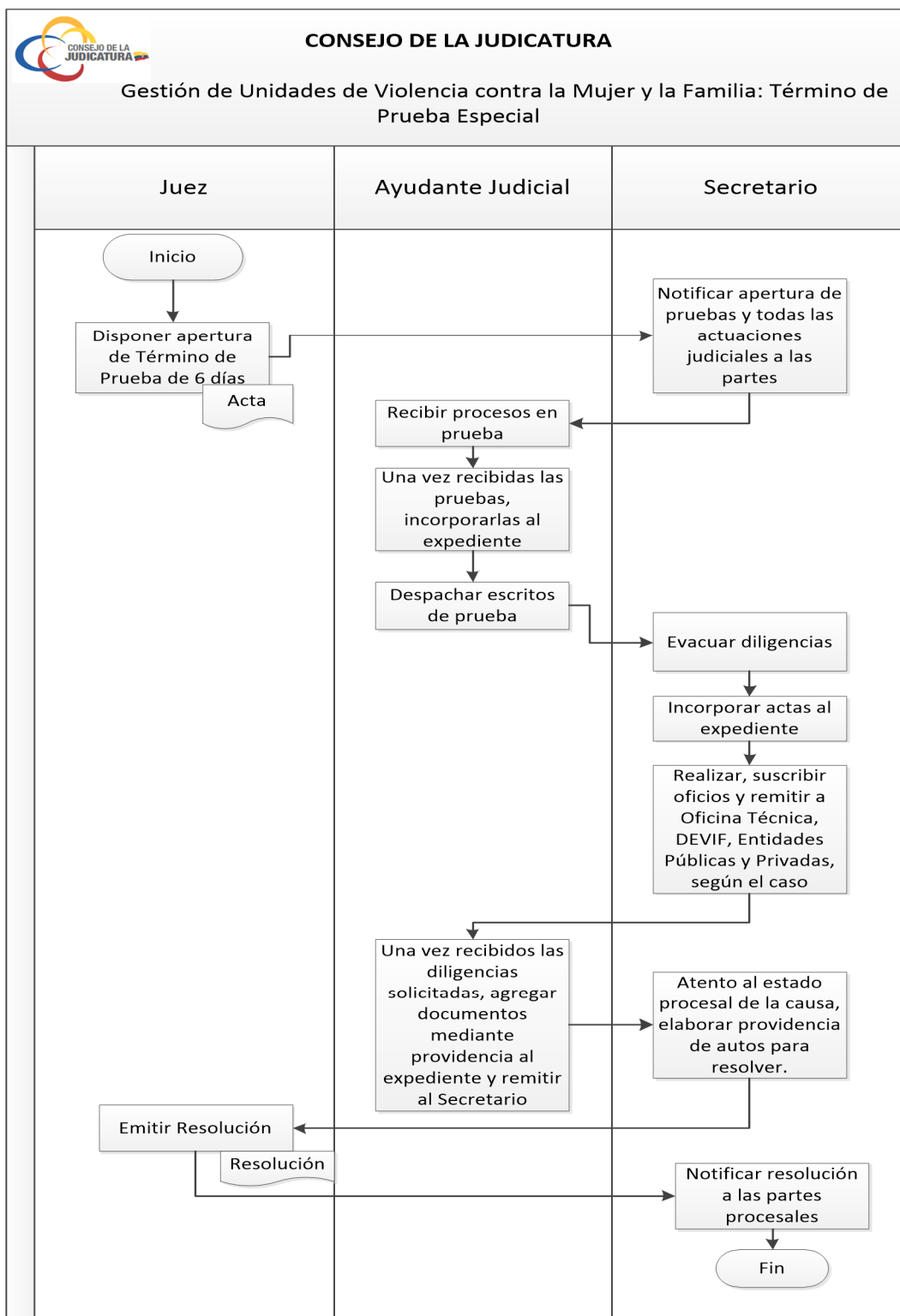


Imagen 48. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Término de prueba especial

- Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Plazo de prueba contravencional

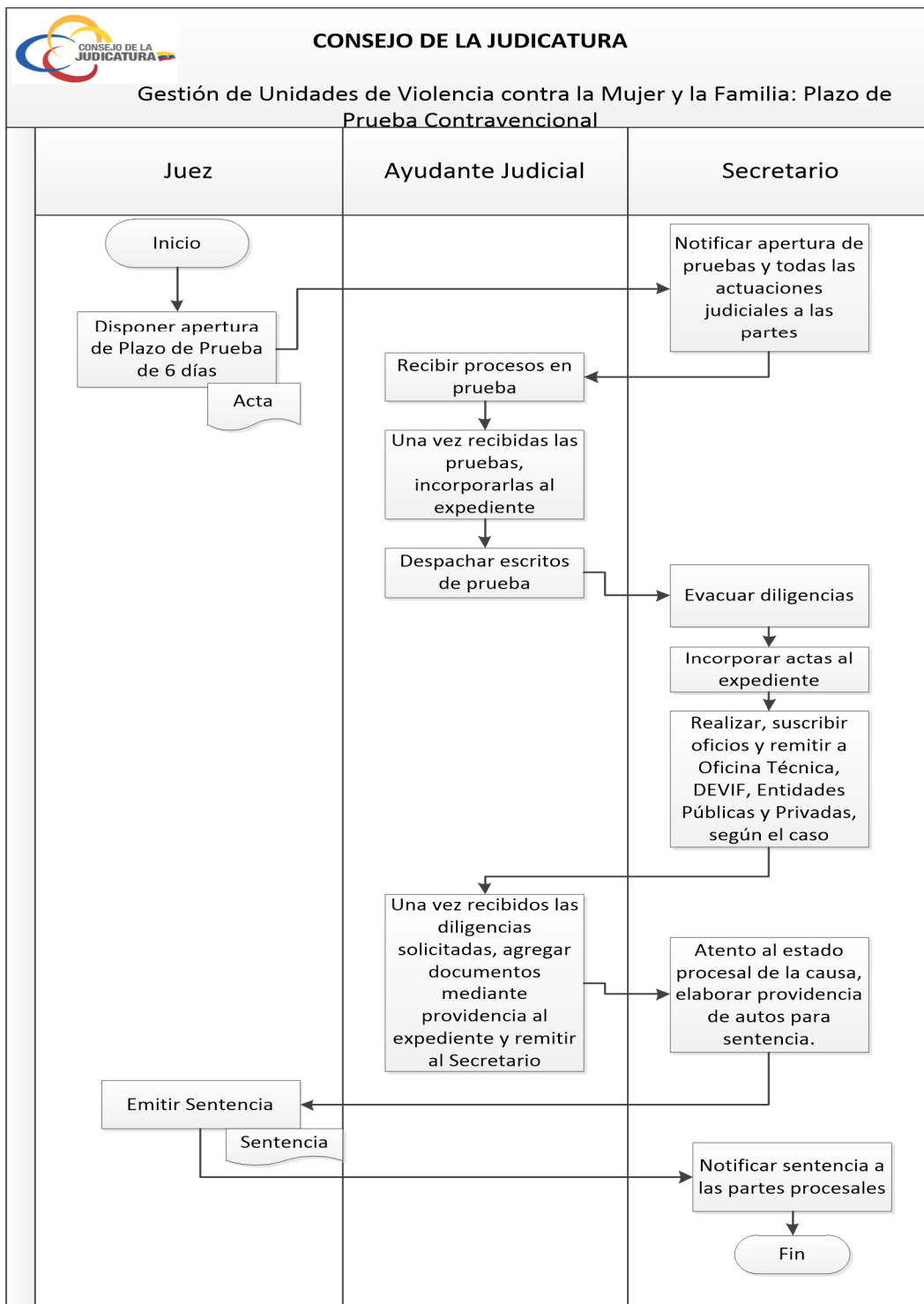


Imagen 49. Gestión de unidades de violencia contra la mujer y la familia: Plazo de prueba contravencional

5. MATERIA: CONTRAVENCIONES

5.1.Proceso: Gestión de actividades jurisdiccionales de la primera instancia

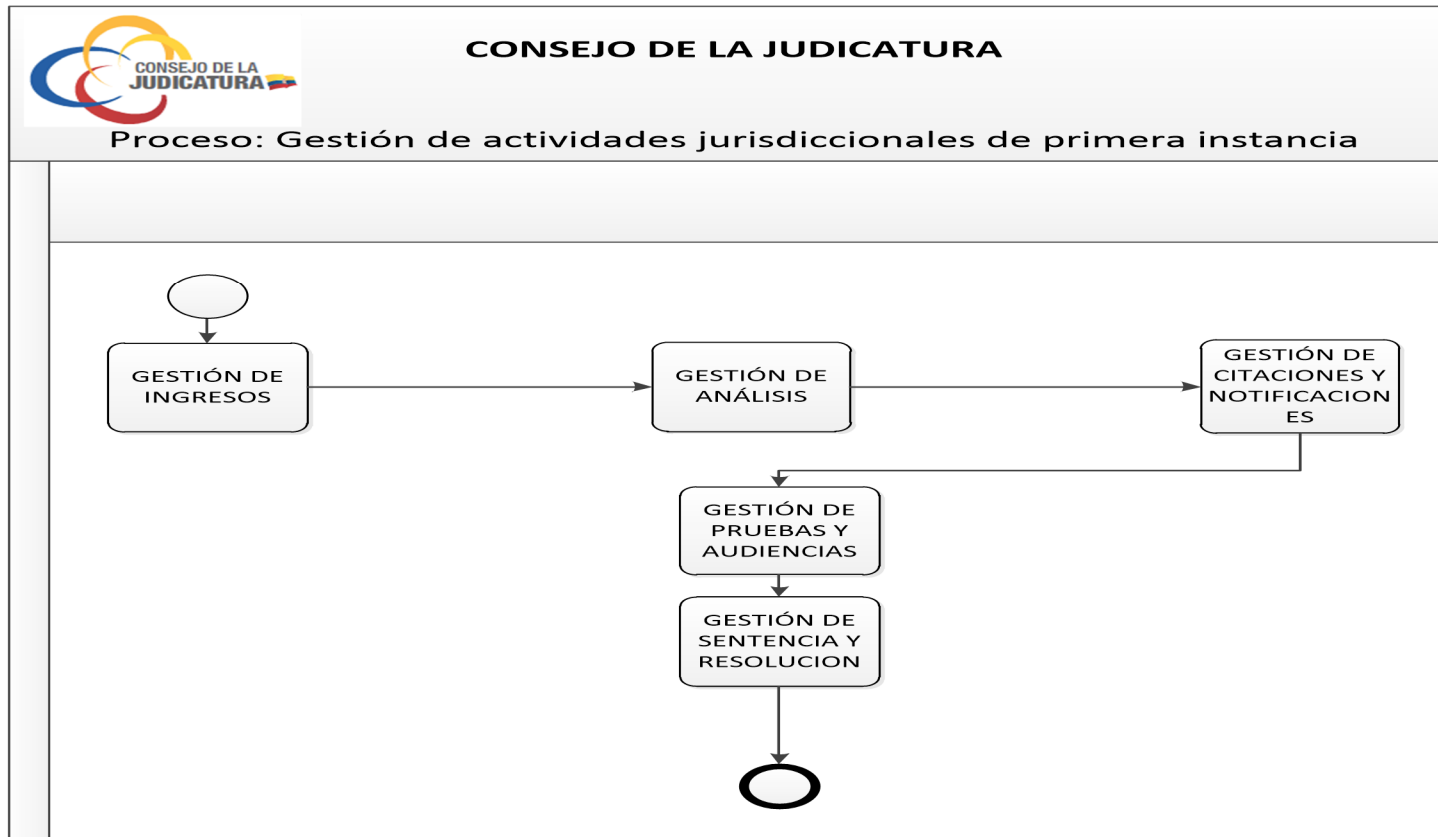


Imagen 50. Gestión de actividades jurisdiccionales de la primera instancia

5.2 Subprocesos:

- Proceso de ingreso de causas (general)

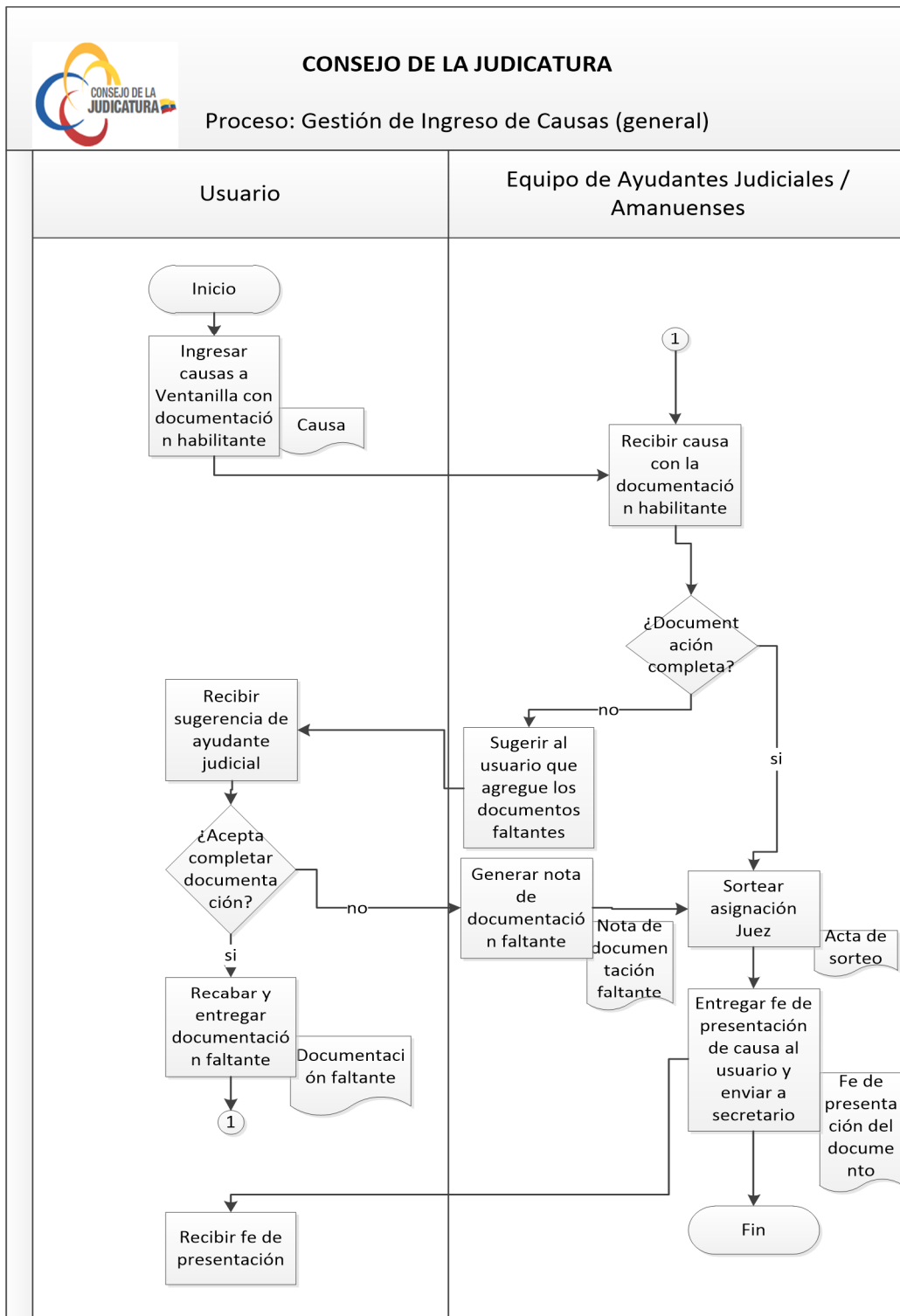


Imagen 51. Gestión de ingreso de causas (general)

- Gestión de ingreso de escritos

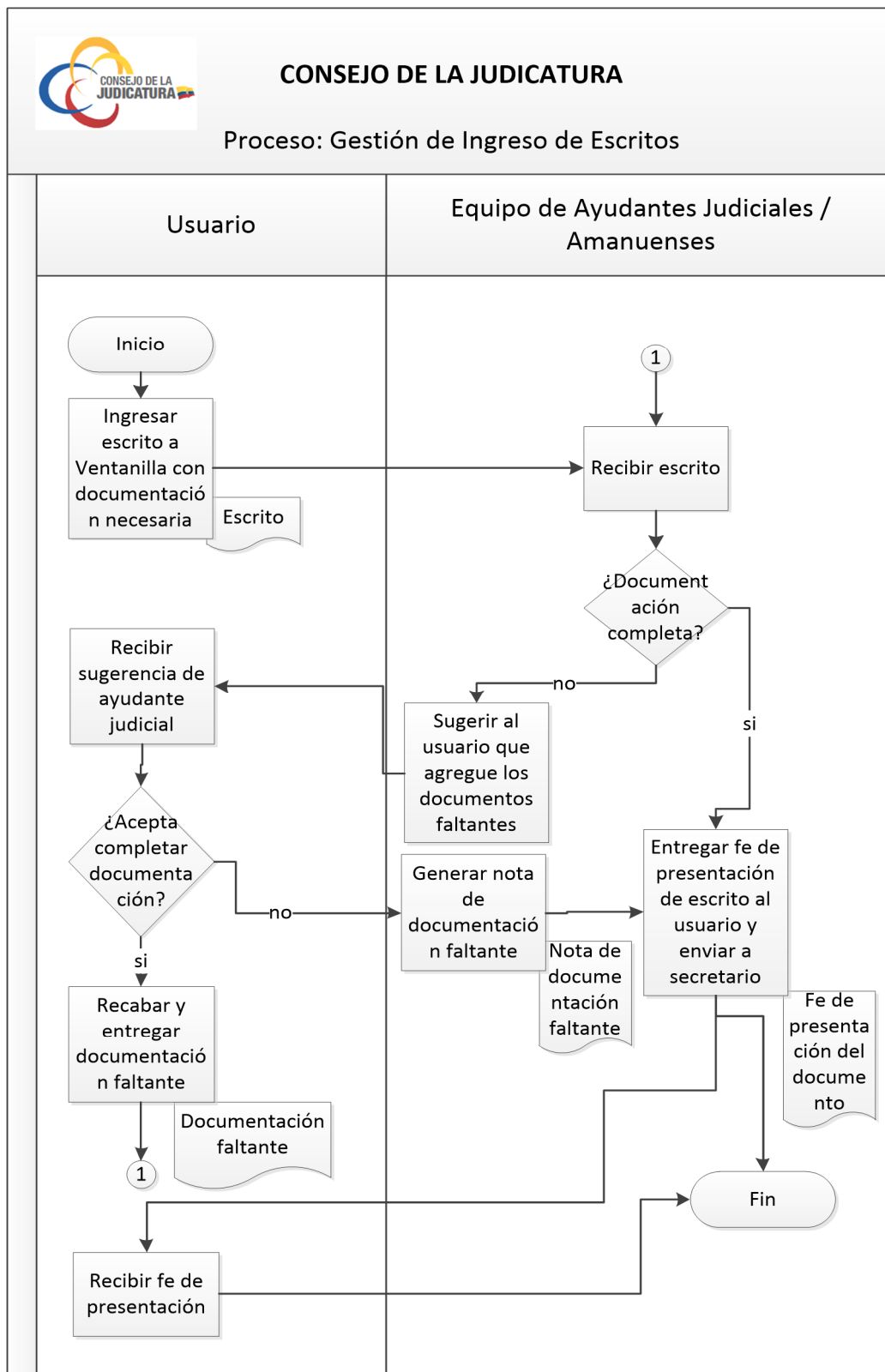


Imagen 52. Gestión de ingreso de escritos

- Gestión de análisis de contravenciones penales comunes

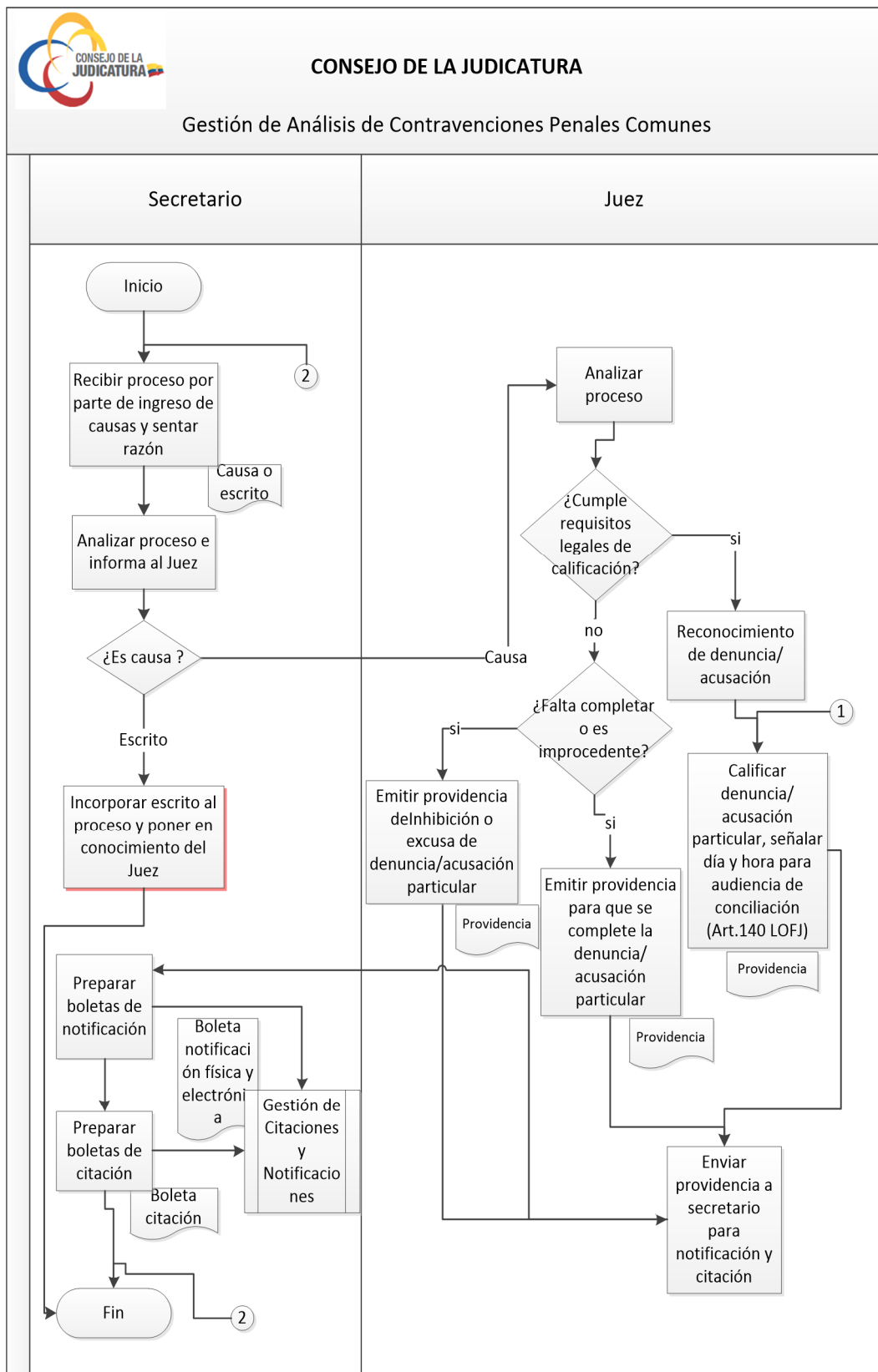


Imagen 53. Gestión de análisis de contravenciones penales comunes

• Gestión de citaciones y notificaciones

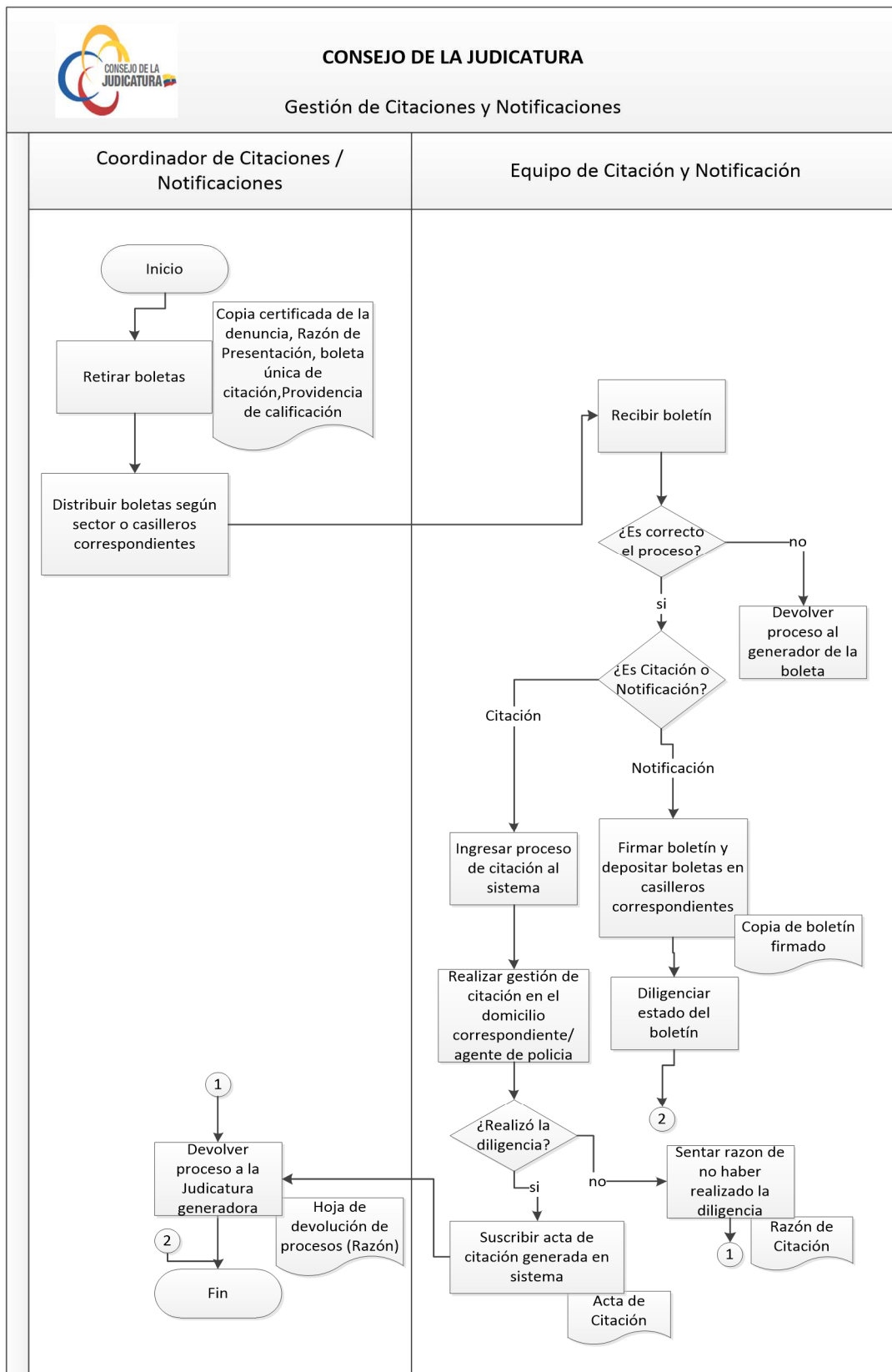


Imagen 54. Gestión de citaciones y notificaciones

- Gestión de audiencias contravenciones penales comunes

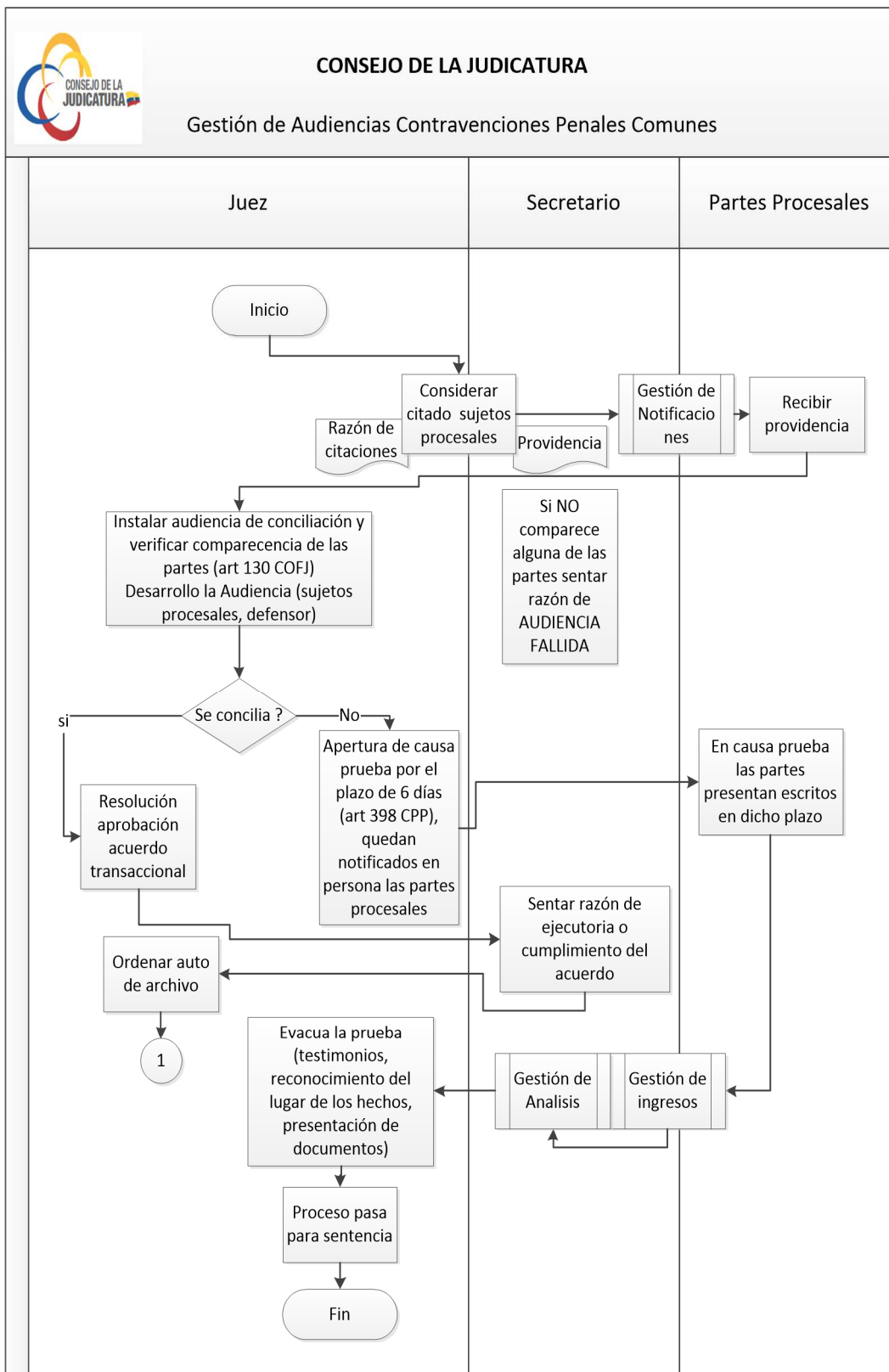


Imagen 55. Gestión de audiencias contravenciones penales comunes

- Gestión de sentencias y resolución

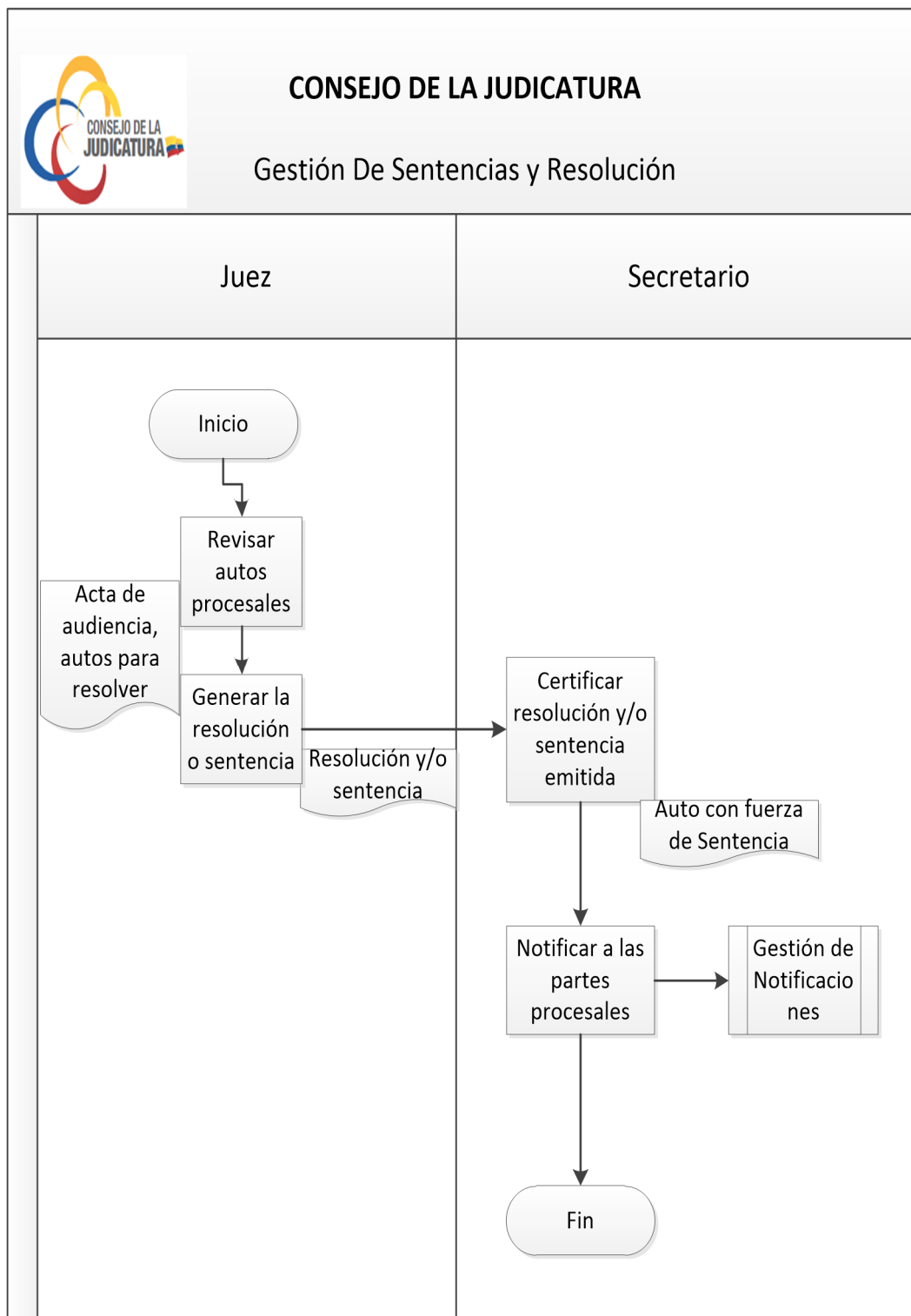


Imagen 56. Gestión de sentencias y resolución

- Gestión de audiencias para deportaciones

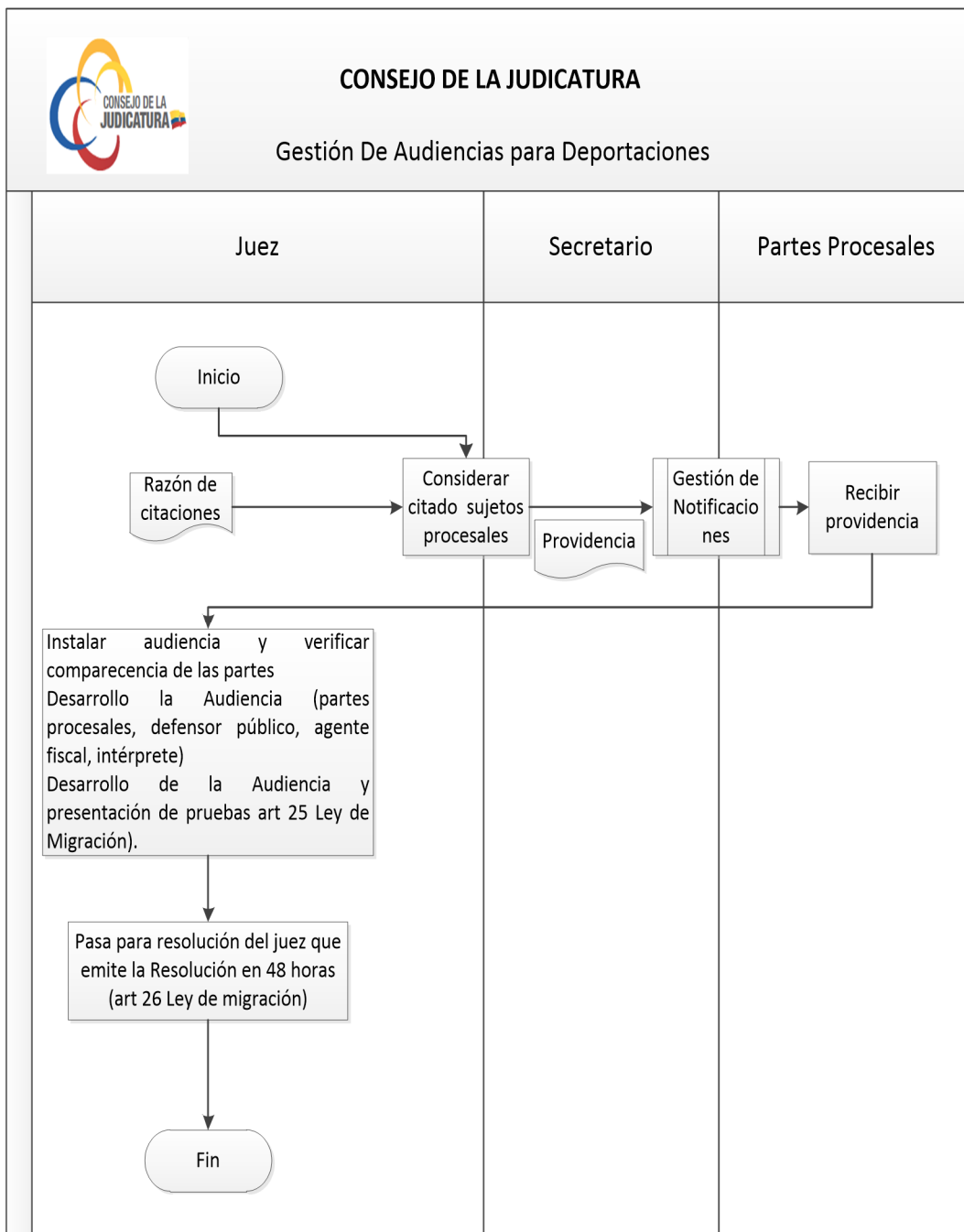


Imagen 57. Gestión de audiencias para deportaciones

- Gestión de audiencias para defensa de derechos del consumidor

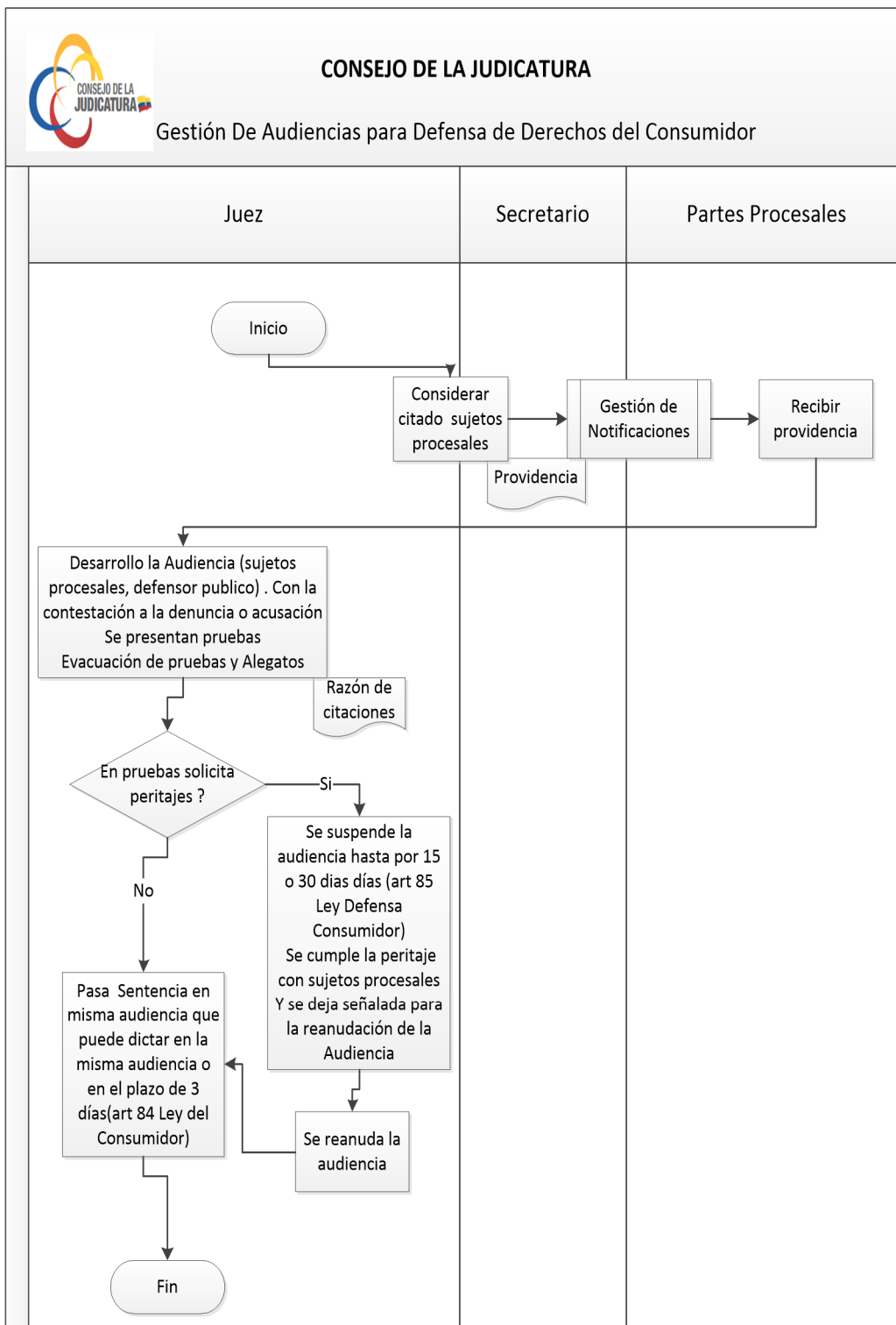


Imagen 58. Gestión de audiencias para defensa de derechos del consumidor

- Gestión de ingreso de causas general

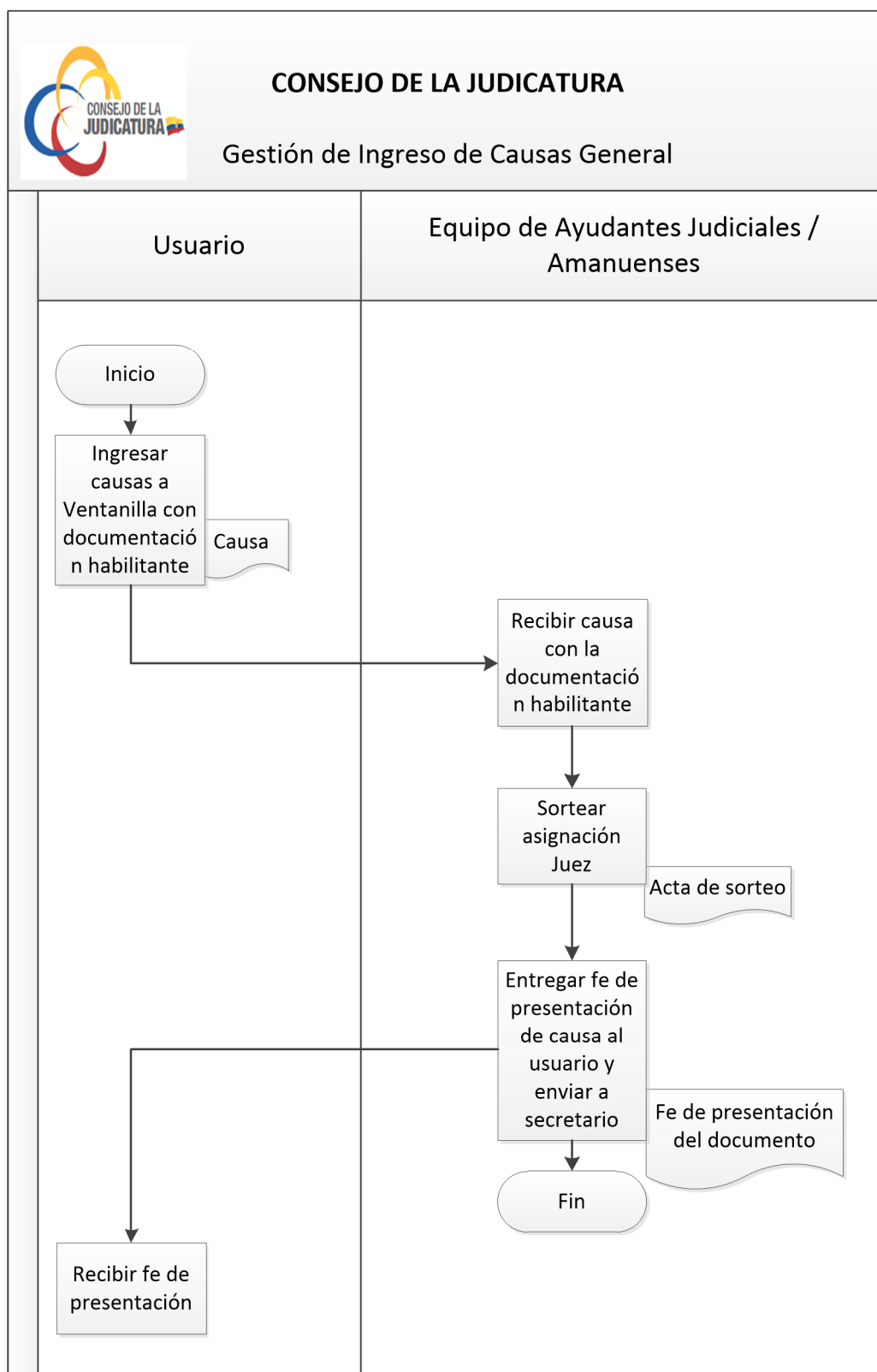


Imagen 59. Gestión de ingreso de causas general

- Gestión de análisis de deportaciones

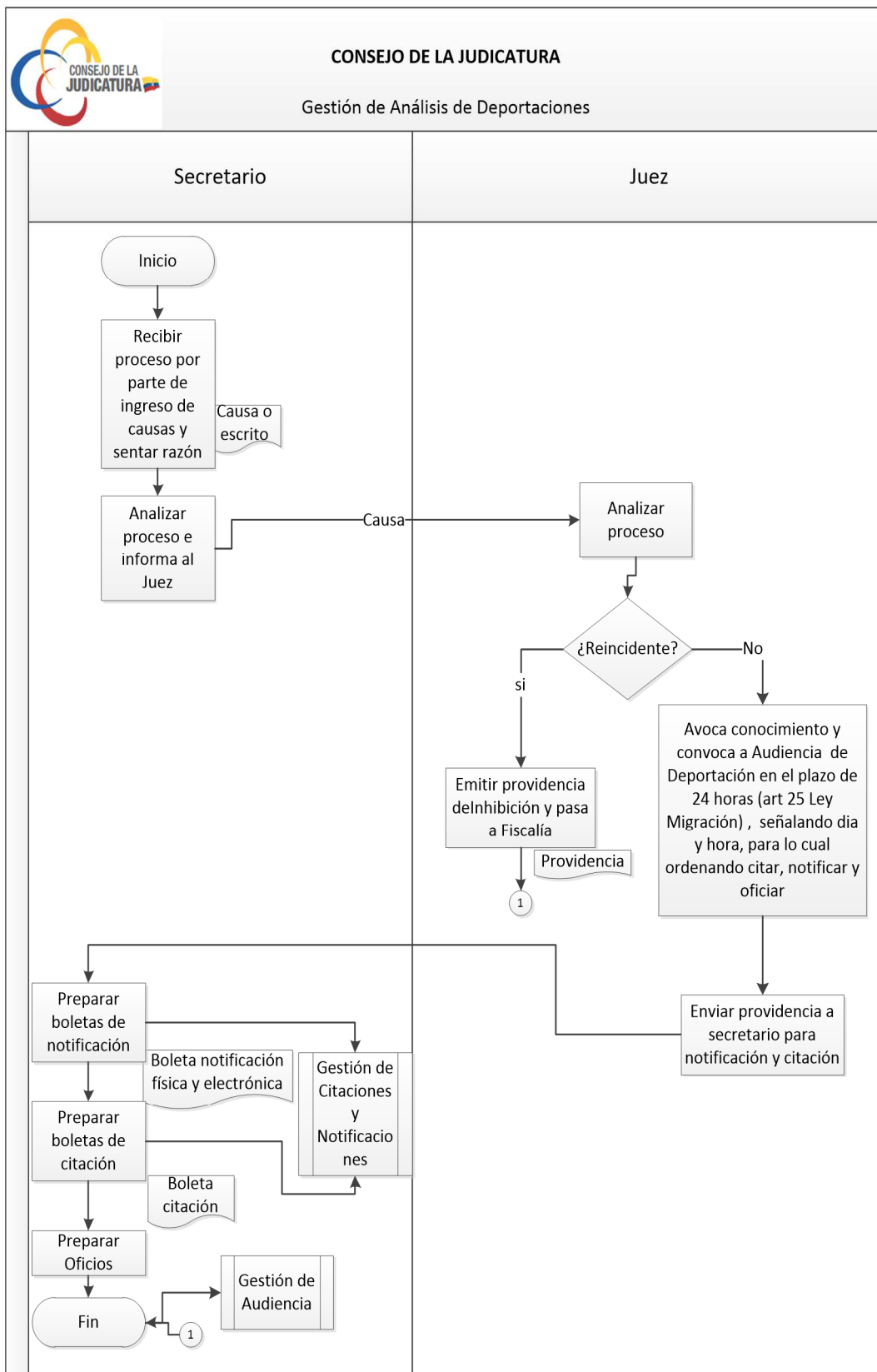


Imagen 60. Gestión de análisis de deportaciones

- Gestión de análisis de defensa del consumidor

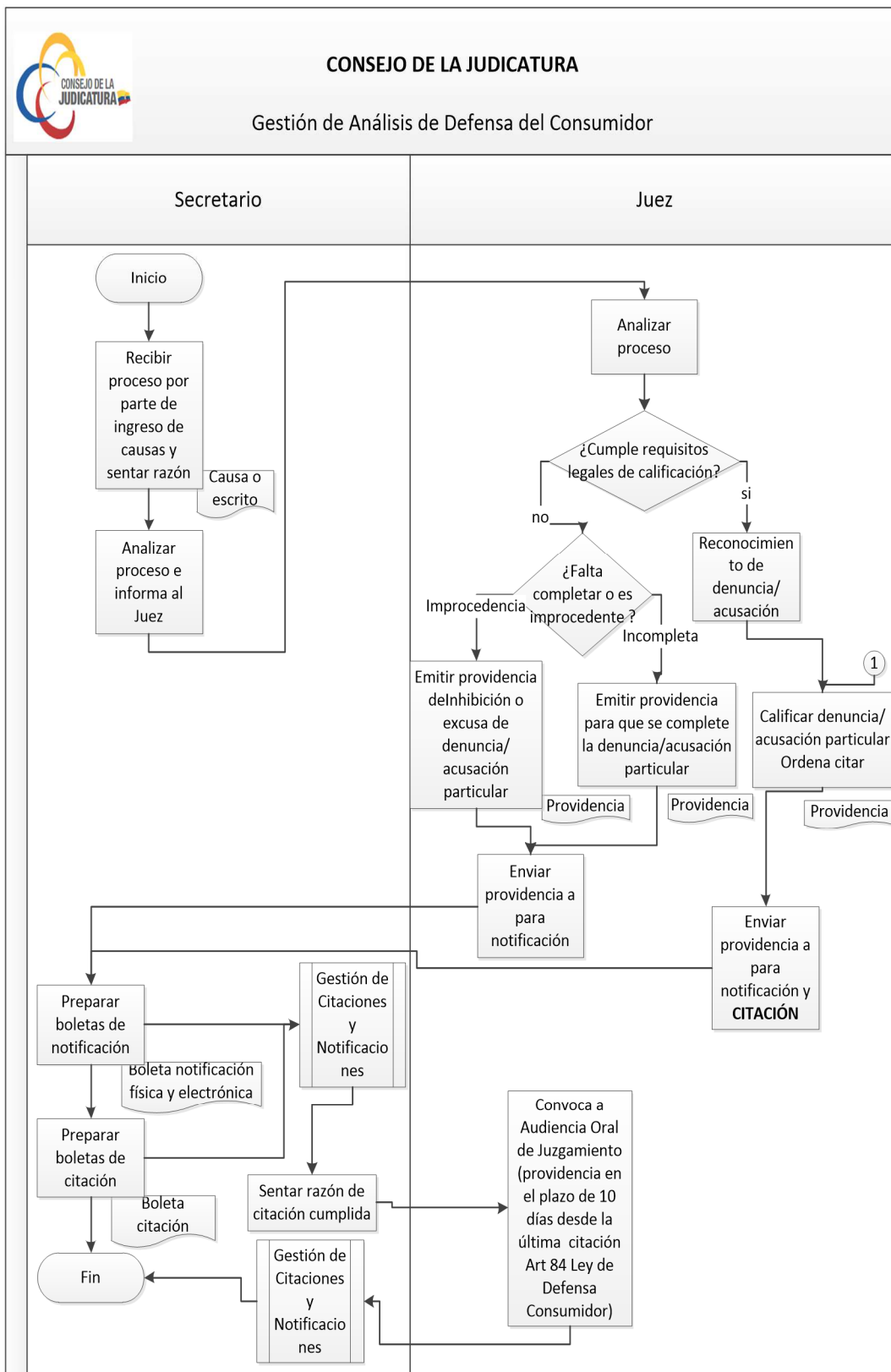


Imagen 61. Gestión de análisis de defensa del consumidor

- Gestión de causas de documentos extraviados

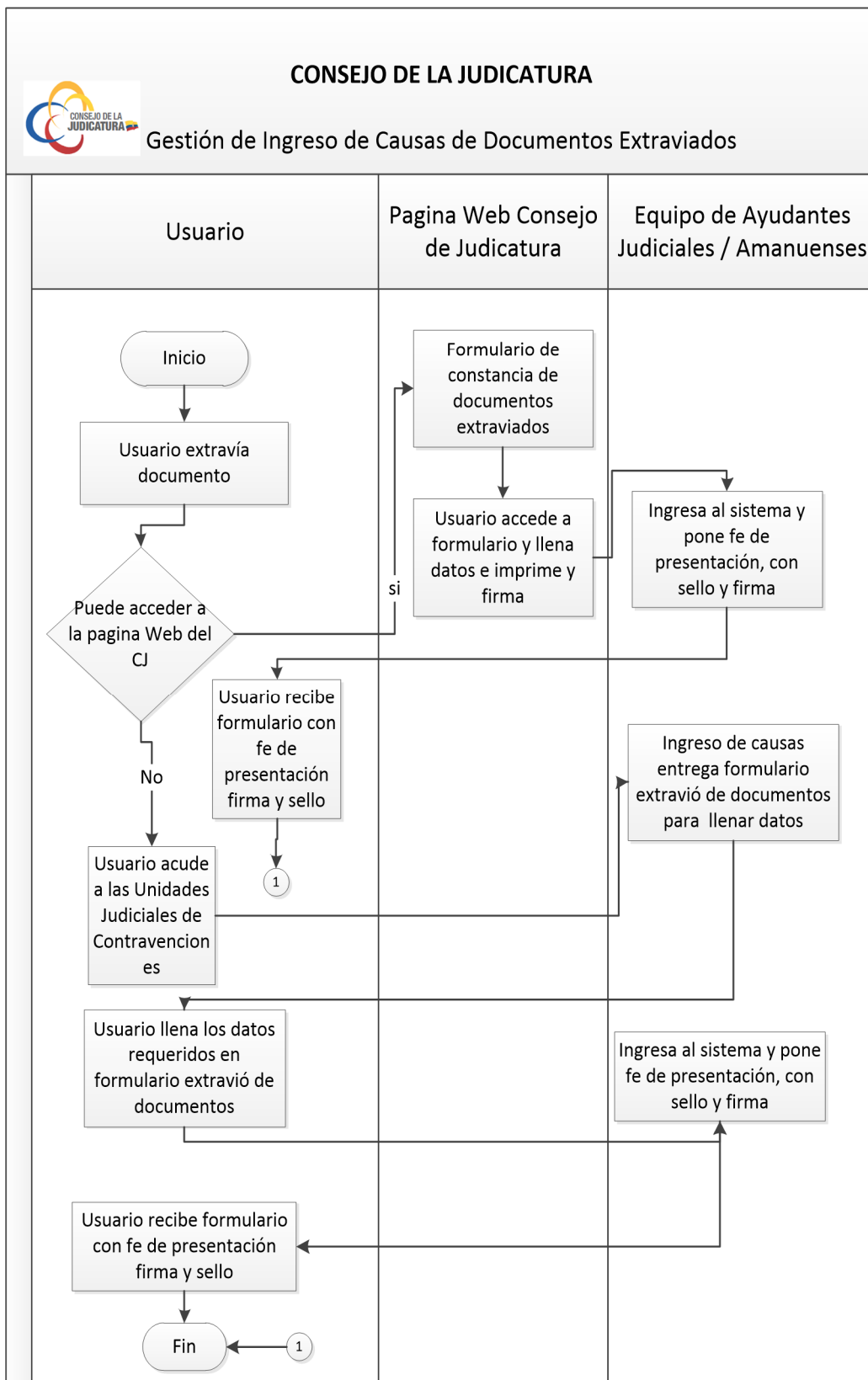


Imagen 62. Gestión de causas de documentos extraviados

- Gestión general de diligencias pre-procesales de prueba material civil o penal

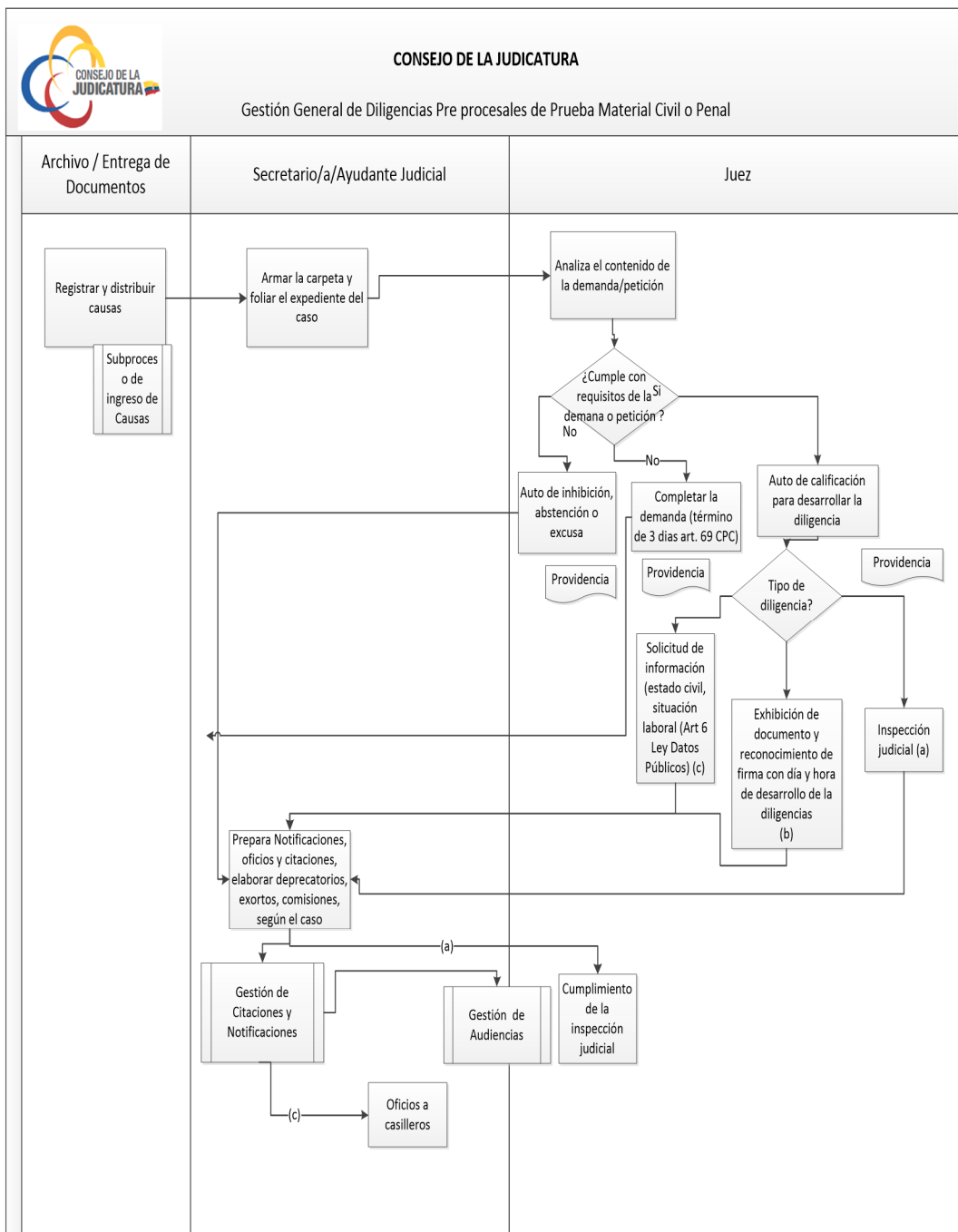


Imagen 63. Gestión general de diligencias pre-procesales de prueba material civil o penal

• Gestión general de contravenciones flagrantes

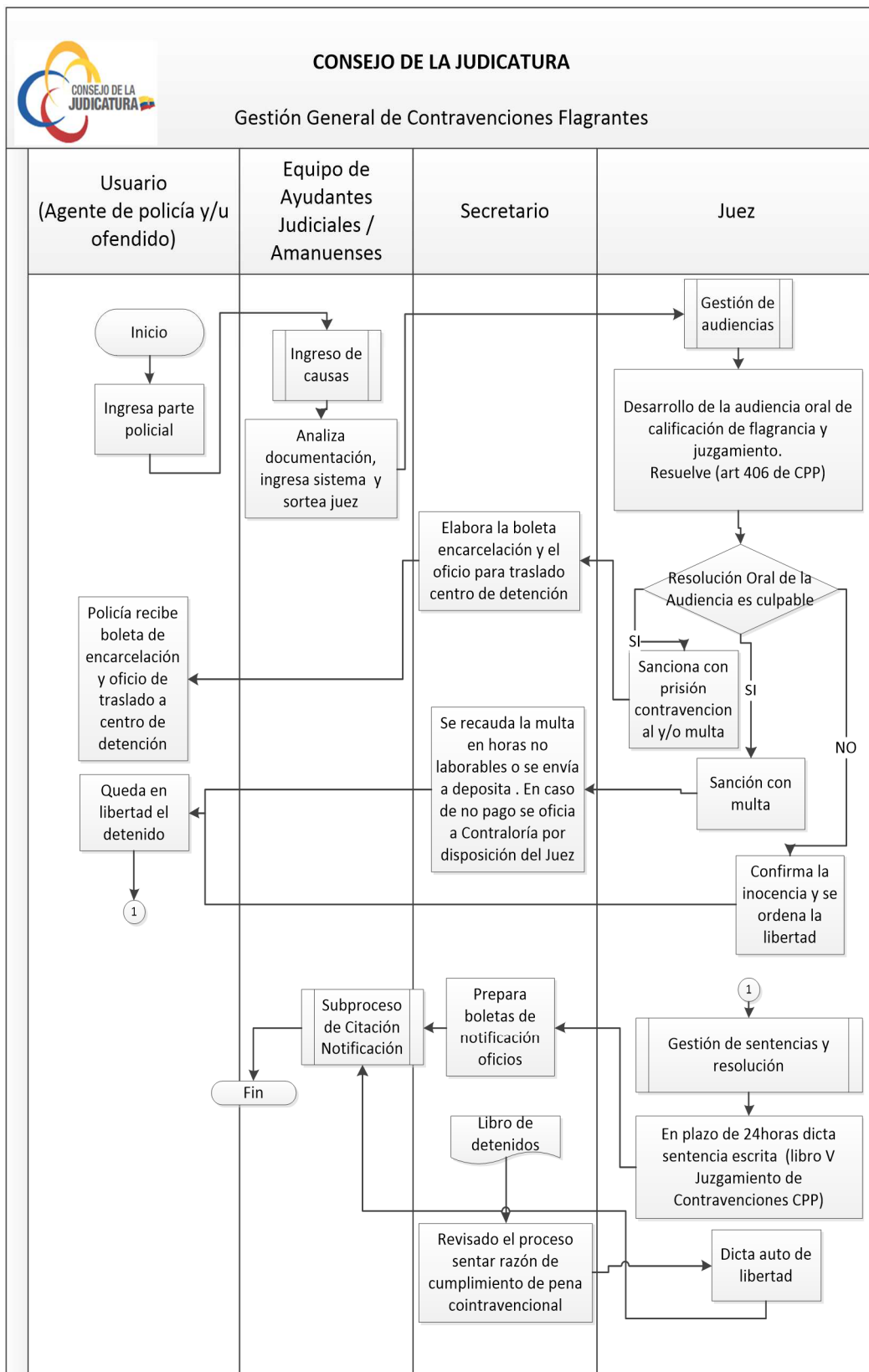


Imagen 64. Gestión general de contravenciones flagrantes

3.2. Diseño de los procesos mandatorios en base a la Norma ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001:2008, define una serie de procesos que deben ser implementados en las organizaciones que cuenten con un SGC en base a esta Norma, con la finalidad de garantizar que cumplen los requisitos de la misma, así como asegurar la calidad en sus procesos y el cumplimiento de los principios determinados en la Norma ISO 9001:2008. Dichos procesos son:

3.2.1. Control de documentos

3.2.2. Control de registros

3.2.3. Control de producto no conforme

3.2.4. Acciones correctivas y preventivas

3.2.5. Revisión por la dirección

3.2.6. Auditorías internas

A continuación se presentan dichos procesos definidos a nivel de actividades y con los respectivos responsables.

3.2.1. Procedimiento de Control de Documentos

○ OBJETIVO

Establecer la forma de controlar todos los documentos generados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

○ **ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad correspondientes a manuales, procedimientos, instructivos y datos, así como cualquier otro tipo de documento interno o externo.

○ **RESPONSABILIDAD**

La implementación de este procedimiento es responsabilidad del Representante de la Dirección y su aplicación es responsabilidad de todo el personal que maneje un documento del Sistema de Gestión de Calidad

○ **DEFINICIONES**

- Documento Original: Es todo documento que se encuentra en la base de datos del Sistema de Gestión. Constituye la revisión última de dicho documento.
- Documento Controlado: Es una impresión o copia de un documento original del Sistema de Gestión, que se distribuye en cada área involucrada a la aplicación del mismo. Lleva la identificación: COPIA CONTROLADA.
- Documento Interno: Son documentos generados dentro de la organización como parte del Sistema de Gestión, pudiendo ser local o de la corporación, en idioma español o kechua.
- Documento Externo: Son documentos adoptados por la organización, generados por entidades externas, que complementan o sirven de base para generar los documentos del Sistema de Gestión.

- Documento Obsoleto: Es una impresión o copia de un documento original del Sistema de Gestión, cuya versión se encuentra desactualizada pero que se utiliza con fines de revisión o modificación de un documento controlado. Lleva la identificación: OBSOLETO

○ **PROCEDIMIENTO**

Cuadro 1.

Procedimiento de control de documentos

Actividad	Responsable	Frecuencia	Descripción
1. Identificar	Representante de la Dirección	Cada creación de documentos	<p>Como parte de encabezado de documentos deberá constar:</p> <p>Título: El título deberá comenzar con su tipo. Ejemplo</p> <p style="padding-left: 40px;">Procedimiento de _____</p> <p style="padding-left: 40px;">Instructivo para _____</p> <p>Doc. ID: Corresponde a la codificación, siguiendo las indicaciones de la Cuadro de codificaciones.</p> <p>Revisión: Corresponde a la versión del documento, la cual se va incrementando a medida que el documento se actualiza. El documento original comienza con 00.</p>

			<p>Autor: Corresponde al cargo de la persona que realiza el documento. La fecha corresponde al día (dd/mm/aa) que culminó el documento para su revisión. Cualquier cargo dentro de la empresa puede ser autor del documento.</p> <p>Revisó: Corresponde al cargo de la persona que haya revisado el documento, quien a su vez es responsable de la aplicación del documento. La fecha corresponde al día (dd/mm/aa) que culminó el documento para su aprobación. La revisión de documentos será responsabilidad del autor o de otro usuario del documento.</p> <p>Aprobó: Corresponde al cargo de la persona que haya aprobado, quien tiene la mayor autoridad en la aplicación del proceso que se documenta. La fecha corresponde al día (dd/mm/aa) que culminó la aprobación del documento y pasa al Sistema de Gestión para su disposición en forma electrónica. La aprobación de documentos es responsabilidad de coordinadores y gerentes.</p>
2. Distribuir	Representante de la Dirección	Cada actualización	<p>Se comunicará la existencia de un nuevo documento o nueva versión de documento a los coordinadores de cada unidad judicial.</p> <p>La distribución será en forma piramidal hasta llegar a los últimos mandos de la unidad judicial, esta distribución estará evidenciada por medio del registro de entrega – recepción de Documentos.</p> <p>Las copias entregadas en cada punto de uso tendrán el rango de “Copia</p>

			controlada”. En caso de ser requerida una versión antigua de un documento, esta tendrá el rango de “Obsoleto”.
3. Modificar	Representante de la Dirección/ Coordinadores / Funcionarios	Según sea necesario	<p>El Manual de Calidad podrá ser modificado a solicitud de las autoridades máximas del Consejo de la Judicatura (Pleno).</p> <p>Los procedimientos, instrucciones de trabajo y registros podrán ser modificados a solicitud de cualquiera de sus usuarios, siempre que cuente con la aprobación del Coordinador de las unidades judiciales.</p> <p>Para solicitar una modificación, se deberá enviar por medio de un correo electrónico al Representante de la Dirección los posibles cambios a realizar, si se requiere la creación de un nuevo procedimiento el usuario deberá envían un borrador del mismo.</p> <p>Para la revisión y aprobación de una modificación o creación de documento, se envía por correo electrónico o se imprime una copia a quien solicito la modificación. Una vez revisado el documento y realizados los cambios necesarios, la persona que revisa el documento entrega la versión final al Representante de la Dirección indicando su aprobación.</p> <p>Para mantener un historial una vez que se realiza una modificación, esta debe ser registrada en el “Registro de Revisiones” ubicado al final de cada</p>

		<p>documento. Esta sección contiene la información de cada cambio en las revisiones del documento. Se colocará:</p> <p>Rev: Número de revisión comenzando con 00 como documento original.</p> <p>Fecha: Correspondiente a la fecha de aprobación del documento.</p> <p>Ubicación: Lugar del documento en el cual se realiza el cambio</p> <p>Información pertinente al cambio: Detalle del cambio en la revisión actual.</p> <p>Antes: Detalle del documento antes del cambio.</p> <p>Rev.: Iniciales de la persona que revisó la versión del documento.</p> <p>Aprob.: Iniciales de la persona que re-aprobó la versión del documento.</p> <p>NOTA: Los documentos externos serán actualizados por las entidades que controlan el mismo y es el responsable de cada proceso quien debe solicitar o adquirir la copia actualizada.</p>
		<p>Todo el personal es responsable de los documentos del Sistema de Gestión.</p>

5. Manipular documentos	Coordinadores /Funcionarios	Diario	<p>Todo documento circulante debe ser actual, estar limpio, libre de tachones y enmendaduras; a excepción de los Registros de Datos, los cuales deben ser llenados con esferográfico.</p> <p>Todos los documentos internos, externos y datos, permanecerán con los usuarios y será responsabilidad de los mismos el cuidado y mantenimiento.</p>
6. Disponer documentos	Representante de la Dirección	Según sea necesario	<p>Los documentos tendrán un tiempo de retención activo de acuerdo a su uso y revisión, durante el cual serán distribuidos y usados en las diferentes áreas.</p> <p>Las copias impresas de versiones antiguas de los documentos internos y externos serán destruidas o entregadas para reciclaje por una entidad autorizada. Se conservará en medio electrónico todas las versiones de los documentos internos.</p>

○ **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

○ **CONTROL DE REGISTROS**

- Lista Maestra de Documentos
- Registro de Entrega – Recepción de Documentos

- **REGISTRO DE REVISIONES**

Cuadro 2.

Registro de revisiones de control de documentos

Rev.	Fecha	Ubicación	Información pertinente al cambio	Antes	Rev.	Aprob
00		-----	-----	Documento original		

3.2.2. Procedimiento de Control de Registros del Sistema Integrado de Calidad

- **OBJETIVO**

Establecer la forma de controlar los registros generados dentro del Sistema de Gestión que proporcionan una evidencia objetiva del mismo.

- **ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todos los registros del Sistema de Gestión.

- **RESPONSABILIDAD**

La implementación de este procedimiento es responsabilidad de todo el personal de la Unidad Judicial.

○ **DEFINICIONES**

- **Datos (D):** Documento donde son descritos datos complementarios de un Procedimiento del Sistema.
- **Registro (R):** Tipo de documento que presenta resultados obtenidos y ofrece evidencias objetivas de las actividades realizadas. Puede estar en forma de un formulario preestablecido, o de cualquier otro modelo de documento, físico o electrónico.
- **Formato:** Documento utilizado para estandarizar la estructura de un registro.

○ **PROCEDIMIENTO**

Cuadro 3.

Procedimiento de control de registros del sistema integrado de calidad

Actividad	Responsable	Frecuencia	Descripción
Identificar	Representante de la Dirección	Cada creación de un registro	La identificación de los registros se realizará de acuerdo a lo que se defina como control de registros de cada Unidad Judicial. La identificación de un archivo estará complementada por la revisión del mismo y la fecha de dicha revisión, estos datos estarán incluidos en la Lista maestra de registros.
Manipular	Jueces/ Coordinadores/ Funcionarios	Diario	El Representante de la dirección y los responsables de cada proceso deben controlar y utilizar los registros del sistema de gestión de acuerdo a las diferentes necesidades.

Proteger	Coordinadores/ Coordinadores/ Funcionarios	Diario	<p>Para la protección están determinados los cargos o niveles mínimos autorizados a acceder a los registros, con el propósito de preservar la disponibilidad y seguridad de la información.</p> <p>Los registros en papel se guardan asegurando su integridad en carpetas claramente identificadas con el nombre del registro y el año (cuando aplique) permitiendo así su pronta recuperación.</p> <p>Los registros electrónicos serán guardados en carpetas magnéticas, claramente identificadas.</p> <p>Se mantendrá un backup de los formatos de los diferentes registros para futuras modificaciones.</p>
Disponer	Coordinadores, Representante de la Dirección	Según sea necesario	<p>Los registros se guardan en medio informático o papel, asegurando su integridad en lugar adecuado, el tiempo de retención establecido en número de meses, está especificado en la Lista maestra de registros.</p> <p>Pasado el tiempo de retención, todo registro tiene un destino final indicado en cada caso, destrucción o archivo muerto.</p>

○ **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Procedimiento de Control de Documentos

- **REGISTROS**

- Lista Maestra de Registros del Sistema de Gestión Integrado

- **REGISTRO DE REVISIONES**

Cuadro 4.

Registro de revisiones de control de registros del sistema integrado de calidad

Rev.	Fecha	Ubicación	Información pertinente al cambio	Antes	Rev.	Aprob.
00		-----	-----	Documento original		

3.2.3. Procedimiento de Control de Producto No Conforme

- **OBJETIVO:**

Establecer el sistema para asegurar que los productos no-conformes no se entreguen involuntariamente a los clientes, controlar los servicios para mantener una mejor atención de proveedores internos y externos. Servir de soporte para la aplicación de acciones correctivas y preventivas.

- **ALCANCE:**

Es aplicable a los procesos de recepción de escritos e insumos que afectan la calidad, o la seguridad relacionada con el producto, manipulación de documentos, y archivo de los mismos.

○ **RESPONSABILIDADES:**

La aplicación de este procedimiento y de sus instrucciones de trabajo es responsabilidad de los funcionarios de las unidades judiciales y el coordinador.

○ **DEFINICIONES:**

- **Producto No Conforme (PNC):** Producto o servicio que no cumple con al menos uno (1) de las especificaciones de calidad, del cliente.

○ **DESARROLLO:**

Cuadro 5.

Procedimiento de control de producto no conforme

Actividad	Responsable	Frecuencia	Descripción
Detectar producto no-conforme	Funcionarios	Diaria	Los productos no-conformes se detectan durante la aplicación de los siguientes procedimientos: Tiempos en los procesos Reclamos de clientes.
Identificar	Coordinador y funcionarios de las unidades judiciales	Diaria	Una vez que el personal de control de calidad y del área implicada detecte un producto no-conforme, éste se separa del resto y se lo identifica como Producto No Conforme. En caso de que la no conformidad pueda ser corregida, se identifica como “Reproceso”.
			La cantidad y tipo de no conformidad de los productos no

Registrar	Funcionarios	Diaria	conformes serán registrados de acuerdo al proceso afectado.
Procesar	Funcionarios	Diaria	<p>Las acciones a realizar o destino del producto no-conforme es responsabilidad del coordinador, que en todos los casos con el juez de la unidad judicial correspondiente.</p> <p>El producto no-conforme seguirá uno de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reproceso para cumplir las especificaciones.
Verificar	Coordinadores	Semestral	Se realizará una verificación de las acciones correctivas o preventivas iniciadas a partir de una no conformidad de producto o servicio.

○ **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

- Procedimiento de Acciones Preventivas Acciones Correctivas

○ **REGISTROS:**

- Inspección de insumos – Recepción No Conforme

○ **REGISTRO DE REVISIONES:**

Cuadro 6.

Registro de revisiones de control de producto no conforme

Rev.	Fecha	Ubicación	Información pertinente al cambio	Antes	Rev.	Aprob.
00		----	----	Documento original		

3.2.4. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

○ **OBJETIVO**

Establecer la metodología para registrar, analizar, tomar acciones de disposición y corrección y verificar la eficacia de estas acciones.

○ **ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos en situaciones excepcionales, tales como:

- Detección de no conformidades críticas o su posible ocurrencia.
- Incidente o accidente
- Afectación al Sistema de Calidad
- Cuando se detecta una oportunidad de mejora.

○ RESPONSABILIDAD

Los coordinadores y la alta dirección son responsables de la implementación de este proceso.

○ DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar una no-conformidad detectada u otra situación no deseable dentro del sistema, buscando la causa raíz para evitar su recurrencia.
- **Acción preventiva:** Acción destinada a eliminar una no-conformidad potencial u otra situación potencial no deseable dentro del sistema, atacando la causa raíz para evitar que esta suceda.
- **No Conformidad:** Es el incumplimiento a un requisito. Abarca la ausencia de una o más características de calidad incluyendo elementos del sistema en función a los requisitos.

○ PROCEDIMIENTO

Cuadro 7.

Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

Actividad	Responsable	Frecuencia	Descripción
1. Describir no conformidades	Audidores (internos) y coordinadores	Variable	Esta descripción tendrá origen en un informe de auditoría, reclamo de ciudadano, petición de entidad externa por incumplimiento de requisitos o análisis de proceso. El auditor o el coordinador de cada área en la que se ha detectado una no-

			conformidad o su potencial ocurrencia, registrará la descripción completa haciendo referencia a las evidencias, ítem del manual y/o a la norma ISO 9001, emitiendo una solicitud de acción correctiva – acción preventiva.
2. Analizar las causas	Coordinadores, funcionarios.	Variable	<p>Se realiza un análisis de causa raíz, para identificar los problemas y facilitar la solución.</p> <p>Para determinar las causas se puede hacer uso de herramientas tales como Ishikawa.</p>
3. Elaborar un Plan de Acción	Coordinadores, funcionarios	Variable	<p>Se planifica la aplicación de una acción preventiva o correctiva, según sea el caso, nombrando responsable y fecha prevista para la ejecución.</p> <p>El responsable de la planificación en lo posible deberá consensuar con el responsable de la acción preventiva o correctiva junto con el personal involucrado las fechas y actividades a realizar para su aplicación.</p>
4. Ejecutar	Coordinadores, funcionarios.	Variable	<p>El responsable de la acción, ejecutará o coordinará la ejecución de las acciones preventivas o correctivas pertinentes, procurando que estas sean efectivas.</p> <p>La conclusión de la acción preventiva, se registrará en la solicitud de acción correctiva o acción preventiva.</p>

5. Evaluación y cierre	Coordinadores y Auditores	Variable	<p>En caso de No Conformidades encontradas en auditorias, se deberá evaluar el grado de adecuación y eficacia de la solución, esta evaluación podrá ser realizada en una auditoria programada o por un auditor que revise la eliminación de la misma.</p> <p>En caso, de no ser aceptable la solución se evaluará la implementación de una acción correctiva o preventiva diferente, por medio de una nueva solicitud.</p> <p>Luego de verificar la eficacia de la solución se procede al cierre y archivo del caso.</p>
------------------------	---------------------------	----------	--

○ **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Procedimiento de Auditorías Internas
- Procedimiento de Control de Producto No Conforme

○ **REGISTROS**

- Solicitud de Acción Correctiva – Acción Preventiva

○ **REGISTRO DE REVISIONES**

Cuadro 8.

Registro de revisiones de acciones correctivas y preventivas

Rev.	Fecha	Ubicación	Información pertinente al cambio	Antes	Rev.	Aprob
00		----	----	Documento original		

3.2.5. Procedimiento de Revisión por la Dirección

○ **OBJETIVO**

Definir el método para analizar críticamente el Sistema de Gestión, a intervalos establecidos, a fin de asegurar su continuo desarrollo, adecuación, eficacia y eficiencia.

○ **ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades, procesos y documentos del Sistema de Gestión.

○ **RESPONSABILIDAD**

La implementación de este procedimiento es responsabilidad del Representante de la dirección y el Pleno del Consejo de la Judicatura.

○ **DEFINICIONES**

- **Alta dirección:** Representada por el Pleno del Consejo de la Judicatura.

- **Representante de la dirección:** Es la persona que representa a la alta dirección en todo lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad.
- **Comité del SGC:** Equipo formado por los coordinadores, y quienes definen las autoridades con el objetivo de acompañar, implementar y deliberar sobre asuntos referentes al Sistema de Gestión de Calidad cuya frecuencia de reunión es semestral para revisión de aspectos relacionados al SGC y frecuencia mensual para revisiones de rendimiento de la operación.

○ **PROCEDIMIENTO**

Cuadro 9.

Procedimiento de revisión por la dirección

Actividad	Responsable	Frecuencia	Descripción
1. Planificar	Coordinadores	Semestral	<p>La planificación de las reuniones de alta dirección está enfocada a la recolección y análisis de las diferentes entradas a ser analizadas.</p> <p>Los Coordinadores son responsables de enviar información al Representante de la dirección.</p>
2. Entradas	Representante de la Dirección	Semestral	<p>Se caracterizan por ser entradas para la revisión datos e informaciones referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Status del Proceso de Auditorías:</i> resumen de no conformidades, oportunidades de mejora por proceso en el ciclo de auditorías por ser analizado. • <i>Comunicación proveniente de las partes interesadas, incluidos reclamos de los ciudadanos, entidades externas, comunidad u otros organismos de control:</i> informaciones sobre comunicaciones recibidas por entidades

			<p>externas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Desempeño de los procesos:</i> Ligado a los resultados de los indicadores para los diferentes procesos, incluyendo los resultados de la gestión de calidad. Esta información se puede sistematizar en un esquema de GPR (Gobierno por resultados) si así lo consideran conveniente las autoridades. • <i>Status de las no Conformidades, Acciones Preventivas – Acciones Correctivas:</i> Informaciones sobre el seguimiento para la ejecución y verificación de las acciones correctivas y preventivas, así como la aplicación de las correcciones para el levantamiento de no conformidades. • <i>Conformidad de productos y servicios:</i> Describir informaciones referentes al cumplimiento de requisitos con organismos reguladores o certificadores y clientes. • <i>Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión:</i> Cambios correspondientes al período de análisis que están siendo planificadas y que su implantación podría afectar al Sistema de Gestión. • <i>Recomendaciones para la mejora:</i> Información que permita el mejoramiento de cada uno de los procesos y/o
--	--	--	--

			<p>sus actividades.</p> <p>Los resultados obtenidos en reuniones anteriores al periodo de análisis, deben ser incluidos como entradas en el campo correspondiente para su verificación.</p>
3. Ejecutar	Comité del SGC	Semestral	<p>Se analizarán los datos obtenidos para el período de análisis.</p> <p>El análisis de estos datos permite obtener las siguientes salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. <p>Mejora del producto en relación a los requisitos del cliente.</p>
4. Registrar / Comunicar	Representante de la Dirección	Cada Reunión	<p>Se mantendrán las actas de las reuniones junto con el análisis de datos de entradas.</p> <p>Los resultados de las reuniones de análisis críticos deben ser comunicados a los dueños de procesos para el desarrollo y cumplimiento de los mismos.</p>
5. Realizar seguimiento	Comité del SGC	Cada reunión	<p>El comité del SGC realizará reuniones periódicas para el seguimiento y verificación de cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas que resulten del análisis de la alta dirección.</p>

○ **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

○ **REGISTROS**

- Acta de reunión Revisión por la Dirección

○ **REGISTRO DE REVISIONES**

Cuadro 10.

Registro de revisiones de revisión por la dirección

Rev.	Fecha	Ubicación	Información pertinente al cambio	Antes	Rev.	Aprob.
00		----	----	Documento original		

3.2.6. Procedimiento de Auditorías Internas del SGC

○ **OBJETIVOS**

- Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cumpla los requisitos, legales, reglamentarios y del ciudadano.
- Evaluar el desempeño de los procesos y sistema, y contribuir de modo sistemático a la mejora continua.
- Establecer criterios para la selección de auditores internos para asegurar la objetividad e imparcialidad en la realización de las auditorías.

○ **ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todo el Sistema de Gestión de Calidad, a la política y los objetivos de la calidad.

○ **RESPONSABILIDAD**

La implementación de este procedimiento está a cargo del Representante de la dirección.

○ **DEFINICIONES**

- **Auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad:** Verificaciones sistemáticas e independientes, realizadas para determinar si las actividades del Sistema de Gestión y sus resultados están de acuerdo con las disposiciones planeadas, también como fueron implementadas con eficacia y si son adecuadas al cumplimiento de los objetivos.
- **Evidencia Objetiva (EO):** Datos que apoyan la existencia o veracidad de un hecho.
- **No Conformidad (NC):** Es el no cumplimiento a un requisito especificado.
- **Oportunidad de Mejora:** Hecho que llama la atención del auditor durante la auditoría, por ser un punto de mejora, no constituye una no conformidad potencial, por esta razón no afecta al sistema o al mantenimiento de la certificación de una organización.
- **Buena Práctica:** Actividades a realizar de una forma distinta al resto de la organización que agregan valor al negocio.
- **Programa Anual de Auditoria:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un determinado período de tiempo, que abarca todo el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Planificación de Auditoría:** Conjunto de actividades y adecuaciones de una auditoría.

○ PROCEDIMIENTO

Cuadro 11.

Procedimiento de auditorías internas

Actividad	Responsable	Frecuencia	Descripción
1. Programar	Representante de la Dirección	Anual	<p>Cada año se debe realizar una programación de las auditorías internas al SGC con fechas tentativas considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La realización de una auditoría integral (aspectos de gestión) interna en cada proceso al menos una vez cada año. • La realización de una auditoría interna en procesos que obtuvieron 3 o más NC en el ciclo anterior de auditorías, independientemente de la criticidad de las mismas. • La realización de una auditoría interna en procesos y áreas nuevas que nunca hayan sido auditadas. <p>La realización de una auditoría interna en procesos o áreas que resulten en productos donde haya muchos reclamos de clientes externos o externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de reuniones de análisis crítico o demandas específicas. • El desempeño de los indicadores. • Auditorías de verificación de levantamiento de NC e eficacia de las acciones preventivas o

			<p>correctivas implementadas.</p> <p>El programa de auditorías internas debe ser distribuido a los dueños de procesos para su conocimiento una vez que este ha sido aprobado por el Pleno del Consejo de la Judicatura.</p>
2. Planificar	Auditor líder	Cada auditoría	<p>El auditor líder planificará las auditorías internas conjuntamente con el Responsable del SGC, tomando como base el programa de auditoría interna. Dentro de la planificación se debe incluir el objetivo, enfoque y extensión de la auditoría, en función de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las diferentes normas que integran el Sistema de Gestión de Calidad. • Estructura organizacional, políticas y manuales. • Normas operacionales y de sistema aplicables a los procesos, áreas y/o productos auditados. • Equipos, puestos de trabajo y recursos humanos. • Documentación, informes y registros de cualquier especie.
3. Comunicar	Representante de la dirección	Según programación	<p>Con anticipación aproximada de una semana, se debe notificar a los responsables de las Procesos que van a ser auditados. En lo posible deben consensuarse las fechas exactas de su celebración.</p> <p>Conjuntamente con la comunicación se debe distribuir el programa de la auditoría indicando fechas, asignación de tiempos y auditores para cada sector, así como la selección de los ítems de las normas</p>

			ISO 9001.
4. Equipo de Auditores	Auditor Líder	Según necesidad	<p>El equipo de Auditores debe estar formado por lo menos por un Auditor Líder quién adicionalmente puede contar con ayudantes con conocimiento específico en normas ISO u otras normas que integren el SGC.</p> <p>El auditor líder puede ser cualquier auditor de la corporación que cumpla con los siguientes requisitos de competencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: mínimo bachillerato • Formación: conocimientos de ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001 e ISO 19000. • Conocimiento de normas ambientales y de Seguridad y Salud Laboral • Habilidades: liderazgo, alto nivel de planificación y organización. • Experiencia: haber participado en 3 auditorías internas dentro de la organización. <p>Los auditores en entrenamiento serán funcionarios que trabajen para la unidad judicial por lo menos 6 meses y hayan sido elegidos para esta función.</p> <p>Luego de realizar al menos 3 ciclos de auditorías, los auditores en entrenamiento deberán ser evaluados para su desempeño.</p> <p>La reevaluación de los auditores se hará anualmente. La evaluación estará definida por los siguientes</p>

			<p>parámetros y calificaciones:</p> <p>1) Reevaluación de Auditores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de Registros: 50% • Revisión después de la auditoría: 50% <p>La revisión de los registros (ver cuadro Métodos de Evaluación del Auditor) entrega una nota valorada sobre 10 pts: 10 Pts. al menos 5 registros significativos, 5pts. al menos 3 registros significativos, 1pt. Menos de 3 registros significativos.</p> <p>La revisión después de la auditoría corresponde a una calificación de apreciación del auditor líder respecto al auditor sobre 10 pts. Quien califica al auditor líder deberá ser un tercero con las características necesarias para evaluar.</p> <p>2) Evaluación de auditores en entrenamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen: 50% • Revisión después de la auditoría: 50% <p>El examen sobre una calificación máxima de 10 pts.</p>
5. Realizar la Auditoría	Equipo de Auditores	Según planificación	<p><i>Reunión de Apertura:</i> Tiene carácter facultativo y se realiza antes de la auditoría con la finalidad de:</p> <p>Presentar los objetivos de la auditoría</p> <p>Presentar el equipo de auditores</p> <p>Realizar ajustes en el cronograma</p> <p><i>Desarrollo de la auditoría:</i> El equipo auditor tiene total independencia para la ejecución de la auditoría.</p>

			<p>La auditoría consiste en entrevistas del equipo auditor con miembros de cada área auditada, los auditores deben evaluar el grado de implantación del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Los auditores evaluarán con evidencias la eficacia de los procedimientos para conseguir los objetivos previstos y consignarán las respuestas a las preguntas contenidas en la lista de verificación para auditoría internas del SGC.</p> <p>Antes de abandonar el área auditada, los auditores deben exponer al responsable del área sus conclusiones provisionales, para que éste pueda aportar las previsiones necesarias.</p>
6. Documentar	Auditor líder	Cada auditoría	<p>Se realiza el informe de la auditoría a la alta dirección y responsables de las áreas auditadas.</p> <p>El informe contiene evidencias objetivas aportadas por el equipo auditor. Se debe incluir al informe los registros de las No conformidades encontradas, puntos positivos, oportunidades de mejora para cada proceso o área auditada y las recomendaciones y conclusiones generales.</p> <p>El representante de la dirección debe informar a la alta dirección sobre los resultados de la auditoría.</p> <p>La alta dirección revisa el informe, aprueba el plan de acción y registra en el acta.</p> <p>NOTA: El Informe de auditorías internas y los informes de entidades de control externo son asumidos como informes internos de igual forma, solo las NC encontradas en</p>

			una auditoría externa son transcritas a una solicitud de acción correctiva – acción preventiva, para ser enviados a los responsables.
7. Cierre de auditoría	Representante de la dirección	Según sea necesario	Se archivarán todas las evidencias de la auditoría a saber: programa de la auditoría, listas de verificación, informe de auditoría, acciones correctivas y preventivas. Se entrega a los dueños de procesos la solicitud de acciones correctivas y preventivas y actúan de acuerdo al procedimiento de tratamiento de no conformidades, acciones correctivas y preventivas.

○ **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas
- ISO 9000 – Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001 – Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

○ **REGISTROS**

- Planificación Auditoría Interna
- Informe de Auditoría
- Solicitud de Acción Correctiva - Acción Preventiva
- Plan de Auditoría Interna

○ **REGISTRO DE REVISIONES**

Cuadro 12.

Registro de revisiones de auditorías internas

Rev.	Fecha	Ubicación	Información pertinente al cambio	Antes	Rev.	Aprob.
00		----	----	Documento original		

3.3. Diseño y documentación de los indicadores para los procesos propuestos

A continuación se presenta el resumen de los indicadores que se han diseñado para cada proceso hasta el nivel de subproceso en los casos que corresponda, tomando en cuenta la cadena de valor definida.

Cuadro 13.

Resumen de indicadores

Procesos	Sub Procesos	Indicador
Gestión de ingresos	Gestión de ingresos de causas	Tiempo en el ingreso de las causas
	Gestión de Ingresos de Escritos	Tiempo en el ingreso de los escritos
Gestión de análisis		Tiempo en la emisión de providencia
Gestión de citaciones y notificaciones		Porcentaje de citaciones efectivas
		Porcentaje de notificaciones efectivas
Gestión de pruebas y audiencias	Gestión de pruebas y audiencias penales	Porcentaje de audiencias realizadas
	Gestión de pruebas y audiencias no penales	Porcentaje de audiencias en materias no penales realizadas
	Ejecución de audiencias	Porcentaje de audiencias realizadas a la primera convocatoria
Gestión de sentencia y resolución		Porcentaje de sentencias y resoluciones emitidas

A partir de esta determinación, se han documentado los indicadores en las fichas que se presentan a continuación, las cuales contienen la información necesaria para su implementación y manejo.

Cuadro 14.

Indicador “Tiempo en el ingreso de las causas”

FICHA INDICADOR DE GESTIÓN			
INDICADOR			
Proceso: Gestión de ingresos		Subproceso: Gestión de ingreso de causas	
Responsable: Analista de ingresos			
CLASE DE INDICADOR			
EFICIENCIA <input type="checkbox"/>		EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL INDICADOR			
Tiempo en el ingreso de las causas			
DEFINICIÓN (Qué significa)			
Es el tiempo que se toma una unidad judicial en ingresar una causa para el inicio de un proceso judicial, este tiempo va desde que el usuario llega a la unidad y toma un turno hasta que el mismo sale de la unidad con su respaldo de recepción de la causa			
OBJETIVO (Para qué sirve)			
Para medir el tiempo que se tarda una unidad judicial en ingresar una causa nueva			
FUENTE		ESTANDAR (Tiempo ideal)	
Sistema de turnos		30 minutos	
UNIDAD DE MEDIDA		TENDENCIA	
Porcentaje <input type="checkbox"/>		Creciente <input type="checkbox"/>	
Tiempo <input checked="" type="checkbox"/>		Estable <input type="checkbox"/>	
Otro: número de casos		Decreciente <input checked="" type="checkbox"/>	
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
		Diaria	Quincenal
FÓRMULA DE CÁLCULO			
<u>Hora de salida - hora de ingreso del usuario a la unidad judicial</u>			

Cuadro 15.

Indicador “Tiempo en el ingreso de los escritos”

FICHA INDICADOR			
INDICADOR			
Proceso: Gestión de ingresos		Subproceso: Gestión de ingreso de escritos	
Responsable: Analista de ingresos			
CLASE DE INDICADOR			
EFICIENCIA <input type="checkbox"/>		EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL INDICADOR			
Tiempo en el ingreso de los escritos			
DEFINICIÓN (Qué significa)			
Es el tiempo que se toma una unidad judicial en ingresar un escrito que debe ser considerado dentro de un proceso judicial, este tiempo va desde que el usuario llega a la unidad y toma un turno hasta que el mismo sale de la unidad con su respaldo de recepción del escrito			
OBJETIVO (Para qué sirve)			
Para medir el tiempo que se tarda una unidad judicial en ingresar un escrito			
FUENTE		ESTANDAR (Tiempo ideal)	
Sistema de turnos		30 minutos	
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIA	FRECUENCIA	
Porcentaje <input type="checkbox"/>	Creciente <input type="checkbox"/>	RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Tiempo <input checked="" type="checkbox"/>	Estable <input type="checkbox"/>	Diaria	Quincenal
Otro: número de casos	Decreciente <input checked="" type="checkbox"/>		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
<u>Hora de salida - hora de ingreso del usuario a la unidad judicial</u>			

Cuadro 16.

Indicador “Tiempo en la emisión de providencia”

FICHA INDICADOR			
INDICADOR			
Proceso: Gestión de análisis		Subproceso:	
Responsable: Juez			
CLASE DE INDICADOR			
EFICIENCIA <input type="checkbox"/>		EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL INDICADOR			
Tiempo en la emisión de providencia			
DEFINICIÓN (Qué significa)			
Es el tiempo que se toma una unidad judicial en emitir una providencia, este tiempo va desde que el juez recibe la documentación del proceso hasta que emite una providencia			
OBJETIVO (Para qué sirve)			
Para medir el tiempo que se tarda una unidad judicial en emitir una providencia			
FUENTE		ESTANDAR (Tiempo ideal)	
Sistema automatizado de trámites judiciales ecuatorianos (SATJE)		Lo que indique la Ley o definan las autoridades según la materia	
UNIDAD DE MEDIDA		TENDENCIA	
Porcentaje <input type="checkbox"/>		Creciente <input type="checkbox"/>	
Tiempo <input checked="" type="checkbox"/>		Estable <input type="checkbox"/>	
Otro: número de casos		Decreciente <input checked="" type="checkbox"/>	
FRECUENCIA			
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
		Diaria	Mensual
FÓRMULA DE CÁLCULO			
<u>Día de emisión de la providencia - día de recepción de los documentos</u>			

Cuadro 17.

Indicador “Porcentaje de citaciones efectivas”

FICHA INDICADOR			
INDICADOR			
Proceso: Gestión de citaciones y notificaciones Subproceso:			
Responsable: Analista de citaciones y notificaciones			
CLASE DE INDICADOR			
EFICIENCIA <input type="checkbox"/>	EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/>		
NOMBRE DEL INDICADOR			
Porcentaje de citaciones efectivas			
DEFINICIÓN (Qué significa)			
Es el porcentaje de citaciones efectivamente realizadas versus las emitidas por los jueces de una unidad judicial			
OBJETIVO (Para qué sirve)			
Para medir la eficacia del proceso de citaciones			
FUENTE		ESTANDAR (Porcentaje ideal)	
Sistema automatizado de trámites judiciales ecuatorianos (SATJE)		100%	
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIA	FRECUENCIA	
Porcentaje <input checked="" type="checkbox"/>	Creciente <input type="checkbox"/>	RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Tiempo <input type="checkbox"/>	Estable <input checked="" type="checkbox"/>	Diaria	Semanal
Otro: número de casos	Decreciente <input type="checkbox"/>		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$\frac{\text{Número de citaciones emitidas en el día}}{\text{Número de citaciones efectivamente recibidas por las partes}}$			

Cuadro 18.**Indicador “Porcentaje de notificaciones efectivas”**

FICHA INDICADOR			
INDICADOR			
Proceso: Gestión de citaciones y notificaciones Subproceso:			
Responsable: Analista de citaciones y notificaciones			
CLASE DE INDICADOR			
EFICIENCIA <input type="checkbox"/>	EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/>		
NOMBRE DEL INDICADOR			
Porcentaje de notificaciones efectivas			
DEFINICIÓN (Qué significa)			
Es el porcentaje de notificaciones efectivamente realizadas versus las emitidas por los jueces de una unidad judicial			
OBJETIVO (Para qué sirve)			
Para medir la eficacia del proceso de notificaciones			
FUENTE		ESTANDAR (Porcentaje ideal)	
Sistema automatizado de trámites judiciales ecuatorianos (SATJE)		100%	
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIA	FRECUENCIA	
Porcentaje <input checked="" type="checkbox"/>	Creciente <input type="checkbox"/>	RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Tiempo <input type="checkbox"/>	Estable <input checked="" type="checkbox"/>	Diaria	Semanal
Otro: número de casos	Decreciente <input type="checkbox"/>		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$\frac{\text{Número de notificaciones emitidas en el día}}{\text{Número de notificaciones efectivamente recibidas por las partes}}$			

Cuadro 19.

Indicador “Porcentaje de audiencias realizadas”

FICHA INDICADOR			
INDICADOR			
Proceso: Gestión de pruebas y audiencias		Subproceso: Gestión de pruebas y audiencias penales	
Responsable: Juez			
CLASE DE INDICADOR			
EFICIENCIA <input type="checkbox"/>		EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL INDICADOR			
Porcentaje de audiencias realizadas			
DEFINICIÓN (Qué significa)			
Es la medida de las audiencias realizadas versus las convocadas por los jueces			
OBJETIVO (Para qué sirve)			
Para medir el nivel de cumplimiento de las audiencias convocadas			
FUENTE		ESTANDAR (Porcentaje ideal)	
Sistema automatizado de trámites judiciales ecuatorianos (SATJE)		100%	
UNIDAD DE MEDIDA		TENDENCIA	
Porcentaje <input checked="" type="checkbox"/>		Creciente <input type="checkbox"/>	
Tiempo <input type="checkbox"/>		Estable <input checked="" type="checkbox"/>	
Otro: número de casos		Decreciente <input type="checkbox"/>	
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
		Diaria	Mensual
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$\frac{\text{Número de audiencias realizadas}}{\text{Número de audiencias convocadas}} \times 100$			

Cuadro 20.**Indicador “Porcentaje de audiencias en materias no penales realizadas”**

FICHA INDICADOR			
INDICADOR			
Proceso: Gestión de pruebas y audiencias		Subproceso: Gestión de pruebas y audiencias no penales	
Responsable: Juez			
CLASE DE INDICADOR			
EFICIENCIA <input type="checkbox"/>		EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL INDICADOR			
Porcentaje de audiencias en materias no penales realizadas			
DEFINICIÓN (Qué significa)			
Es la medida de las audiencias de materias no penales realizadas, versus las convocadas por los jueces			
OBJETIVO (Para qué sirve)			
Para medir el nivel de cumplimiento de las audiencias convocadas			
FUENTE		ESTANDAR (Porcentaje ideal)	
Sistema automatizado de trámites judiciales ecuatorianos (SATJE)		100%	
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIA	FRECUENCIA	
Porcentaje <input checked="" type="checkbox"/>	Creciente <input type="checkbox"/>	RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Tiempo <input type="checkbox"/>	Estable <input checked="" type="checkbox"/>		
Otro: número de casos	Decreciente <input type="checkbox"/>		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$\frac{\text{Número de audiencias realizadas}}{\text{Número de audiencias convocadas}} \times 100$			

Cuadro 21.

Indicador “Porcentaje de audiencias realizadas a la primera convocatoria”

FICHA INDICADOR			
INDICADOR			
Proceso: Gestión de pruebas y audiencias		Subproceso: Ejecución de audiencias	
Responsable: Juez			
CLASE DE INDICADOR			
EFICIENCIA <input type="checkbox"/>		EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL INDICADOR			
Porcentaje de audiencias realizadas a la primera convocatoria			
DEFINICIÓN (Qué significa)			
Es la medida de las audiencias realizadas a la primera convocatoria			
OBJETIVO (Para qué sirve)			
Para medir el nivel de cumplimiento de las audiencias convocadas en la primera vez			
FUENTE		ESTANDAR (Porcentaje ideal)	
Sistema automatizado de trámites judiciales ecuatorianos (SATJE)		100%	
UNIDAD DE MEDIDA		TENDENCIA	
Porcentaje <input checked="" type="checkbox"/>		Creciente <input type="checkbox"/>	
Tiempo <input type="checkbox"/>		Estable <input checked="" type="checkbox"/>	
Otro: número de casos		Decreciente <input type="checkbox"/>	
		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
		Diaria	Mensual
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$\frac{\text{Número de audiencias realizadas}}{\text{Número de audiencias convocadas a la primera vez}} \times 100$			

Cuadro 22.

Indicador “Porcentaje de sentencias y resoluciones emitidas”

FICHA INDICADOR			
INDICADOR			
Proceso: Gestión de sentencia y resolución		Subproceso:	
Responsable: Juez			
CLASE DE INDICADOR			
EFICIENCIA <input type="checkbox"/>		EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL INDICADOR			
Porcentaje de sentencias y resoluciones emitidas			
DEFINICIÓN (Qué significa)			
Es la medida de las sentencias y resoluciones emitidas versus las causas ingresadas en una unidad judicial			
OBJETIVO (Para qué sirve)			
Para medir el nivel de eficacia de las unidades judiciales respecto de las sentencias y resoluciones emitidas			
FUENTE		ESTANDAR (Porcentaje ideal)	
Sistema automatizado de trámites judiciales ecuatorianos (SATJE)		100%	
UNIDAD DE MEDIDA	TENDENCIA	FRECUENCIA	
Porcentaje <input checked="" type="checkbox"/>	Creciente <input type="checkbox"/>	RECOLECCIÓN	REVISIÓN
Tiempo <input type="checkbox"/>	Estable <input checked="" type="checkbox"/>	Diaria	Mensual
Otro: número de casos	Decreciente <input type="checkbox"/>		
FÓRMULA DE CÁLCULO			
$\frac{\text{Número de sentencias y resoluciones emitidas}}{\text{Número de causas ingresadas}} \times 100$			

CAPÍTULO IV

4.1. Conclusiones y Recomendaciones

4.1.1. Conclusiones

- La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aportará significativamente en el desempeño positivo de las unidades judiciales, ya que las mismas podrán contar con una metodología de trabajo basada en el enfoque al usuario, la mejora continua y la medición permanente de desempeño, haciendo énfasis en la búsqueda de oportunidades de mejora y su implementación.
- La definición de los procesos desde el nivel macro hasta los procedimientos aportarán en el desempeño de las unidades judiciales, evitando los reprocesos, la duplicidad de tareas que se traduce en ahorro de recursos, reducción de tiempos en los procesos y respuestas rápidas a los ciudadanos.
- Los procesos a partir de las definiciones dadas en este trabajo pueden ser mejorados en base a los resultados de las mediciones que están dadas por los indicadores, también diseñados en este documento.
- Los indicadores reflejarán el desempeño de los procesos, en función de los objetivos institucionales, alineados también a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. Por lo tanto su aplicación es de importancia no solo para la institución, si no para el Ecuador.
- Los procesos documentados en forma de flujogramas en notación BPMN aportarán directamente en las automatizaciones de los procesos que las autoridades consideren pertinentes, ya que es el insumo principal para una automatización en herramientas de clase mundial como Bonita Soft, Intalio, Process Maker, entre otras, software que cumplen la política gubernamental del uso de programas “open source”.

4.1.2. Recomendaciones

- Las unidades judiciales son entidades de orden público que para afrontar los desafíos de las instituciones modernas, necesitan más allá de infraestructuras nuevas y equipamiento tecnológico de última, requieren formas de trabajar ordenadas, coherentes y sistemáticas que lo lograrán adoptando un Sistema de Gestión de Calidad.
- El Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, ha sido probado en gran cantidad de instituciones públicas y privadas con excelentes resultados en la gestión de las mismas por lo que se recomienda su utilización en las unidades judiciales de la ciudad de Quito, con la proyección a implementarse en todas las instituciones que están bajo las directrices del Consejo de la Judicatura.

BIBLIOGRAFÍA

- Dominicana, S. C. (2006). Código Modelo Iberoamericano de Ética Judicial.
- FUNDIBEQ, F. I. (2013). Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión para administraciones públicas. En F. I. FUNDIBEQ, *Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión para administraciones públicas* (Vol. V.2013, pág. 35). Madrid, España.
- Peresson. (2007). *SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE AL CLIENTE*. Valladolid.
- http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?p_l_. (s.f.). Obtenido de Principios para un programa de calidad en el sistema judicial.
- <http://www.slideshare.net/guillermo6006/gestionindicadores>. (s.f.). Obtenido de Indicadores de Gestión.
- SNAP, S. N. (2012). *Norma técnica gestión de procesos*. Quito.
- Wikipedia. (s.f.). http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo. Obtenido de Diagrama de Flujo.