

## **RESUMEN**

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

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.