

NORMA GICA- JUSTICIA 2015



Sandra Bustillo

[Organización del Despacho Judicial]



NGICA-200-2015-HN



EPISTEMOLOGIA

MODELO

APARTADOS
NORMA GICA-
JUSTICIA

República de Costa Rica
Poder Judicial

NORMA GICA 2010

Organización del Despacho Judicial



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

Abril, 2010

ANTECEDENTES HISTORICOS

Creación de la **Comisión de Gestión Integral de la Calidad de la Justicia** mediante acuerdo tomado por la **Corte Plena** en sesión No. 20-10, celebrada el 26 de julio de 2010.

- Existen adaptaciones de la Norma ISO:9001 para la **Gestión Judicial**.
- **Creación** de un sistema integral de gestión de calidad que concentre todos estos esfuerzos bajo una sola **política de gestión**, que se rija por normas y estándares mínimos de calidad en el quehacer judicial.

[Organización del Despacho Judicial]



NGICA-200-2015-HN

Objetivo de la Norma-Gica 2015

Establecer estándares de gestión acreditables, producto de ciclos de mejora continua y dirigidos a la satisfacción de los requerimientos de la persona usuaria.



NGICA-200-2015-HN

Elementos que componen los pilares de la Norma-Gica 2015

1. Política pública de gestión en el servicio
2. Derechos y expectativas de las personas usuarias.
3. Enfoque sistémico.

Modelo GICA-Justicia

Pilares del Sistema

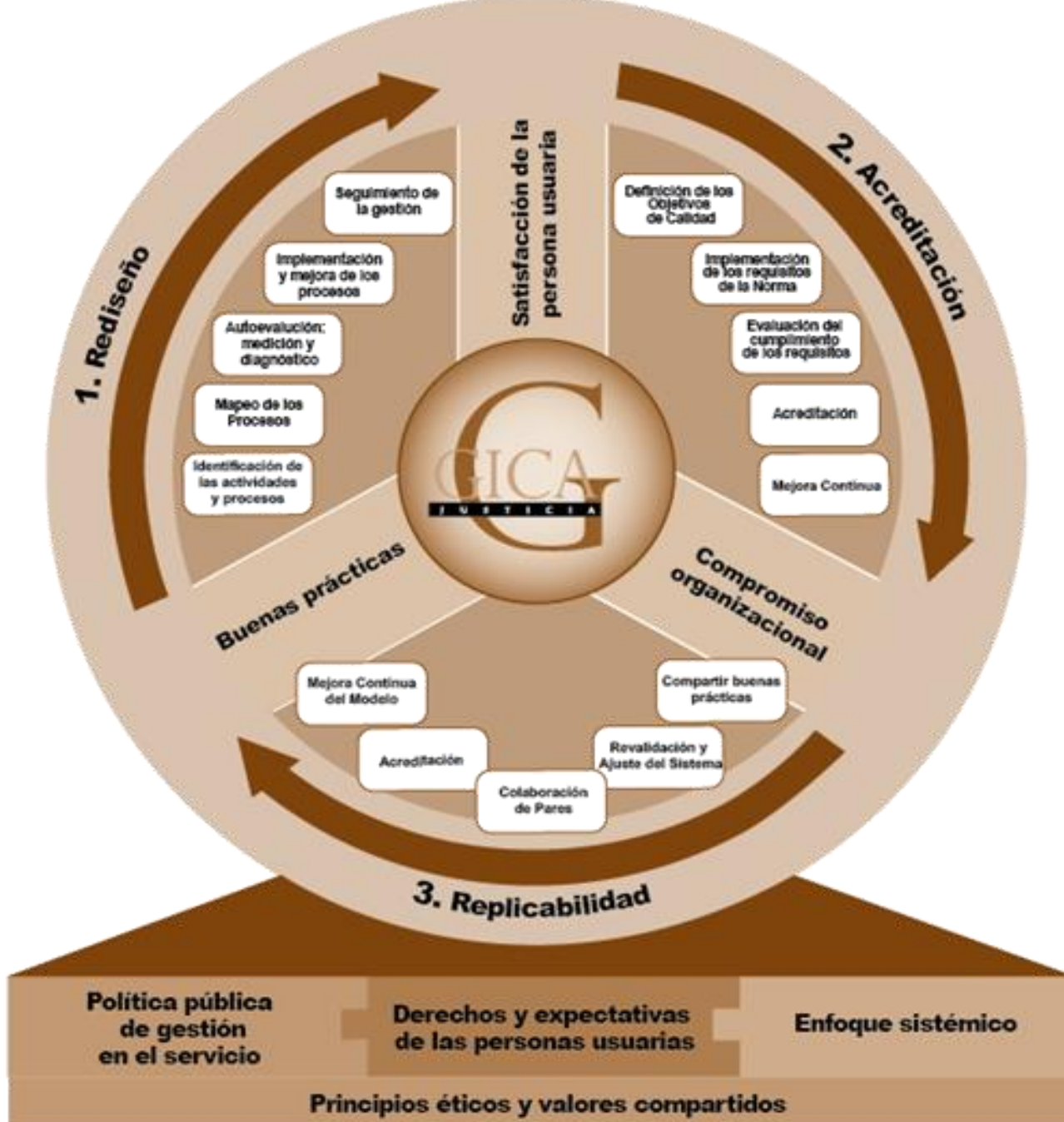
- Política pública de gestión en el servicio
- Derechos de las personas usuarias
- Enfoque sistémico

Fases del Sistema

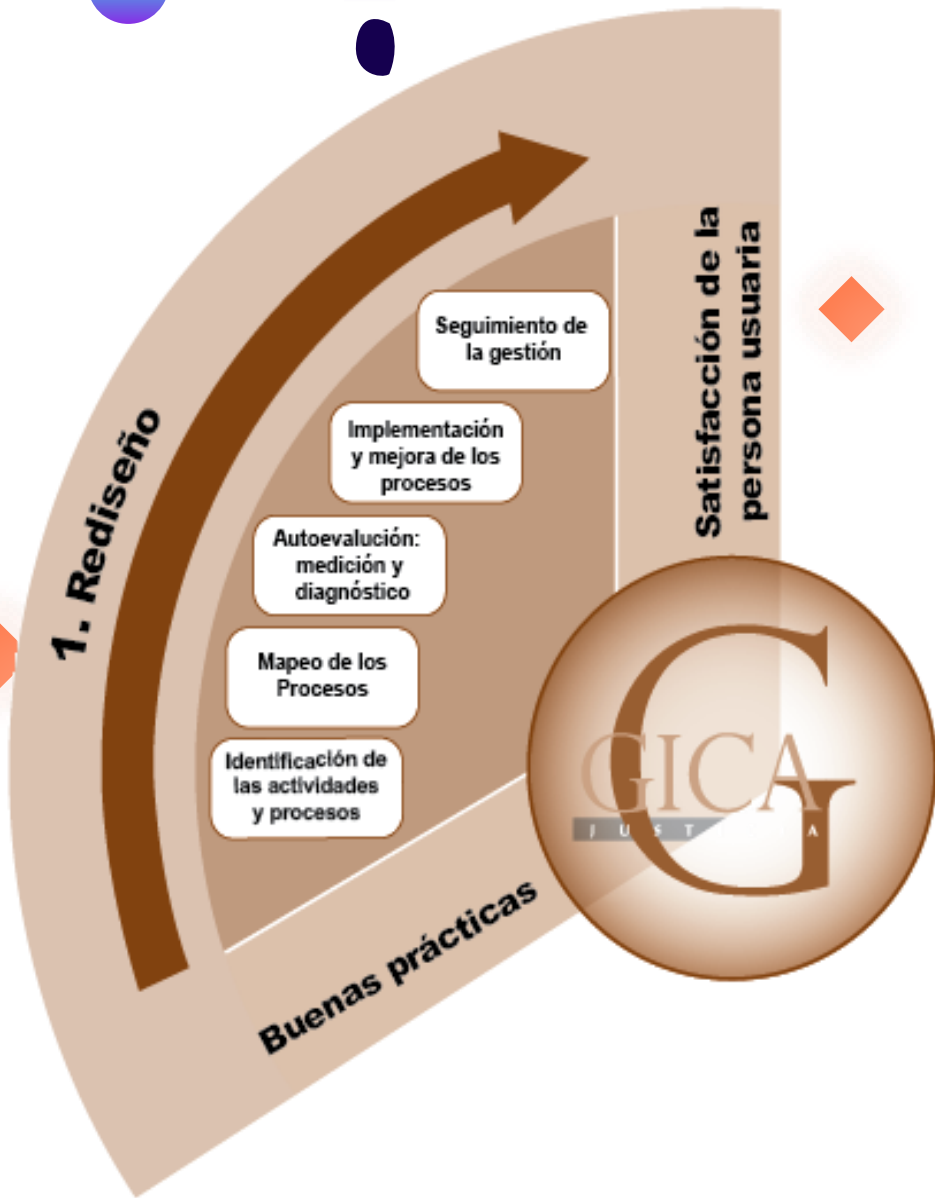
- Rediseño
- Acreditación
- Replicabilidad

Ejes transversales

- Buenas prácticas
- Satisfacción de la persona usuaria
- Compromiso



Fase de Rediseño



■ Sub Fases:

- 1. Identificación de las actividades y procesos
- 2. Mapeo de los procesos
- 3. Autoevaluación: medición y diagnóstico
- 4. Implementación y mejora de los procesos
- 5. Seguimiento de la gestión

Fase de Acreditación

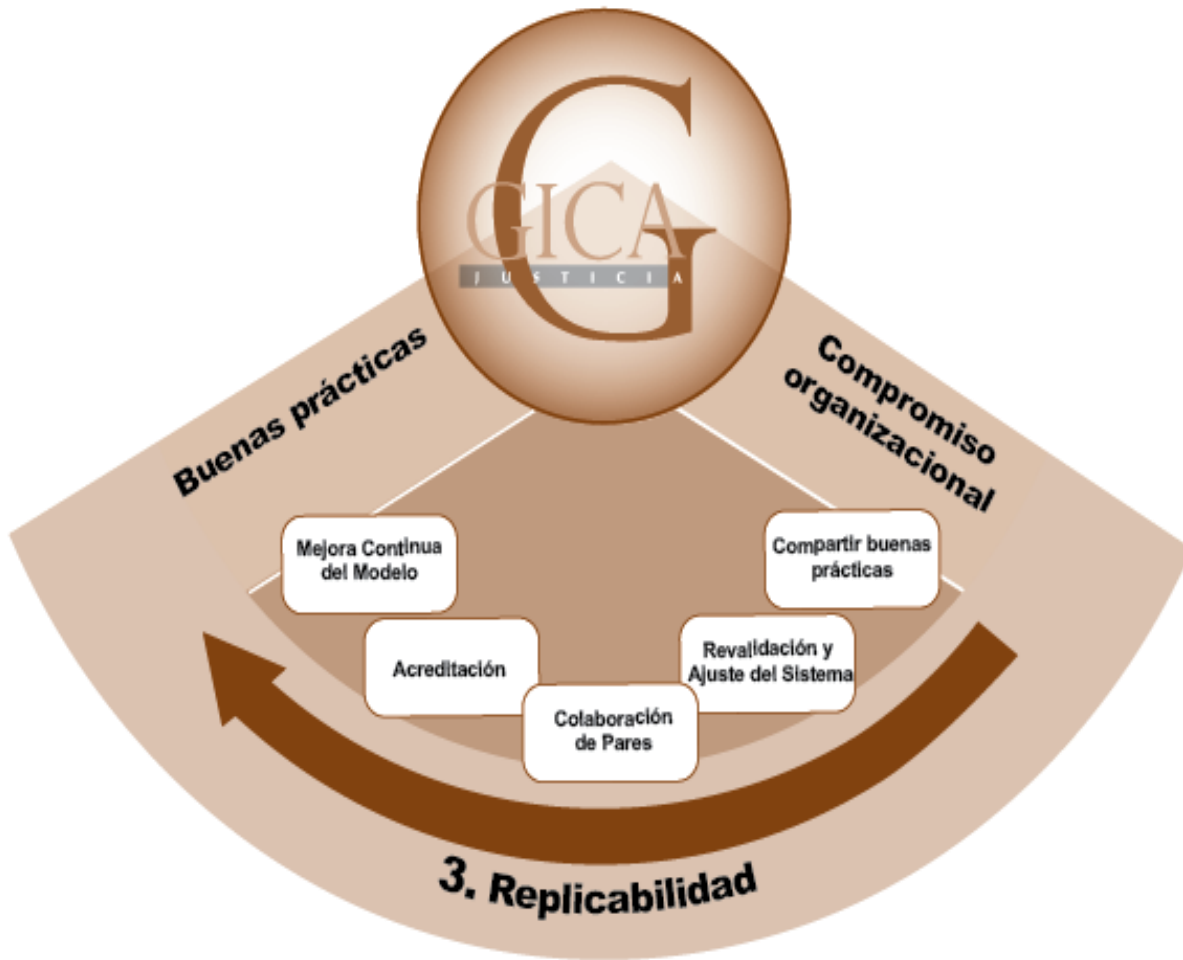


■ Sub Fases:

1. Definición de los objetivos de calidad
2. Implementación de los requisitos de la norma
3. evaluación del cumplimiento de los requisitos
4. Acreditación
5. mejora continua



Fase de Replicabilidad



■ Sub Fases:

- 1. Compartir buenas prácticas
- 2. revalidación y ajuste del sistema
- 3. Colaboración de pares
- 4. Acreditación
- 5. mejora continua del modelo





Apartados de la Norma

A. Sistema de Gestión de Calidad

B. Generales de la Norma GICA-Justicia

*

1. Organización del Sistema de Gestión de Calidad

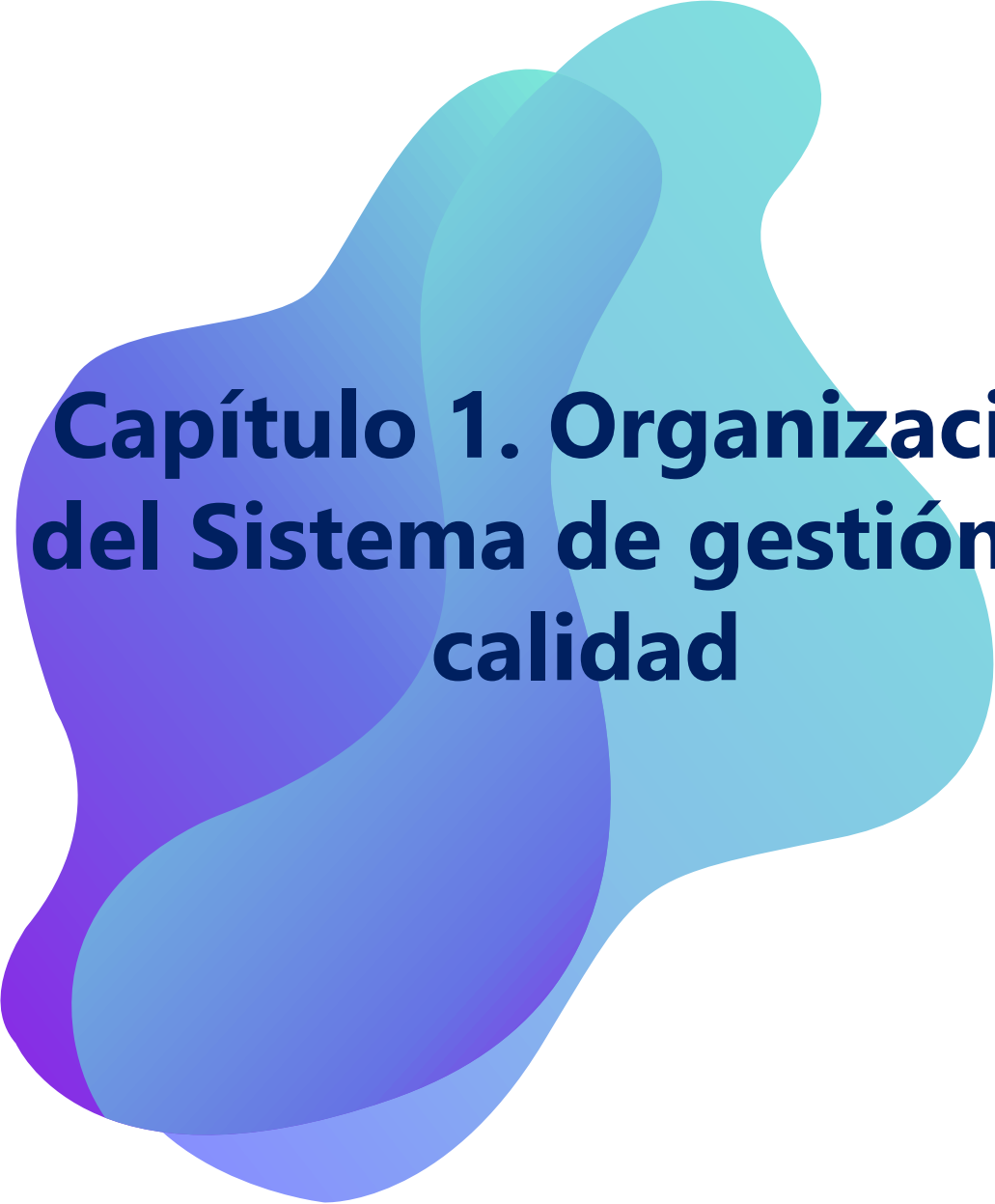
2. Ejecución del proceso judicial

3. Gestión de Administrativa y de recursos

4. Mejora Continua y retro alimentación del Sistema de Gestión de calidad

C. Conceptos, estructuras y vocabulario





Capítulo 1. Organización del Sistema de gestión de calidad

Aplicabilidad y Ejes transversales (Políticas Institucionales)

Rediseño de Procesos

Responsabilidad de la Jefatura

Responsabilidad de la comisión interna de calidad

Objetivos de Calidad

Gestión de la documentación



Capítulo 2. Ejecución del proceso judicial

- Indicadores de gestión
- Oralidad
- Gestión de expedientes, documentos y archivos
- Gestión de entrada y tramitación
- Gestión de audiencias
- Gestión de resoluciones
- Gestión de salida

Capítulo 3: Gestión administrativa y de Recursos

Provisión y uso racional

- Como gestionar los recursos
- Priorización de los recursos
- Solicitud y revisión de bienes y servicios

Gestión de Personal

- Capacitaciones y desarrollo
- Competencias laborales
- Selección de personal

Instalaciones físicas

- Prestación del servicio
- Plan de emergencias

Sistemas informáticos

- Revisión y actualización del sistema
- Uso de medios informáticos

Capítulo 4. Mejora Continua y retroalimentación del SGC



TIPOS DE VERIFICACIONES DE CALIDAD DE LA NORMA GICA

