



**UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE HIDALGO**

**INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y
HUMANIDADES**

*LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA*

TESIS:

*“Implementación de la Norma ISO 9000:2000 en el Tribunal
Superior de Justicia del Estado de Hidalgo”*

*Para obtener el Título de Licenciado en Administración
Pública*

ASESOR:

L.A. José Luis Cervantes Islas

PRESENTA:

PDAP. Arturo López Campos

NOVIEMBRE DE 2007

ÍNDICE

TEMA	PÁG
INTRODUCCIÓN	1
1 MARCO TEÓRICO	6
1,1 La Administración Pública en México	6
1.1.1 El Calpulli	6
1.1.2 El Periodo Colonial	7
1.1.3 Independencia	8
1.1.4 La Constitución de 1917	10
1,2 Creación de la Organización Internacional para la Normalización	12
1.2.1 Primeros estudios sobre la calidad	12
1.2.2 Surgimiento de la Organización	13
1.2.3 Estructura general de la ISO	14
1.2.4 Procedimiento para emitir una Norma ISO	17
1.2.5 Surgimiento de la familia de Normas ISO	17
1.2.6 Estándares ISO 9000	18
2 CREACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE HIDALGO	22
2,1 Erección del Estado de Hidalgo	22
2,2 Instalación del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo	23
2,3 Evolución del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo	24
2.3.1 Periodo comprendido entre 1869 y 1900	24
2.3.2 Periodo comprendido entre 1900 y 1950	27
2.3.3 Periodo comprendido entre 1950 y 1999	29
2.3.4 Periodo comprendido entre 1999 y 2005	34
3 DESCRIPCIÓN DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE HIDALGO	36
3,1 Marco Legal	36
3,2 Misión, Visión y Política de Calidad	38
3.2.1 Misión	38
3.2.2 Visión	39
3.2.3 Política de Calidad	39
3,3 Facultades del Tribunal Superior de Justicia	41
3,4 Organigrama del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo	43
3,5 El Pleno	44
3,6 Presidencia	47
3,7 Oficialía Mayor	48
3.7.1 Dependencias	50
A) Dirección de Administración y Finanzas	50
B) Dirección de Recursos Humanos	51
C) Dirección de Servicios Generales	52

TEMA	PÁG
3,8 Contraloría General.....	53
3.8.1 Unidades Administrativas.....	54
A) Unidad de Atención Ciudadana.....	55
B) Unidad de Seguimiento y Evaluación.....	55
C) Unidad de Normatividad de Adquisiciones, Obras Públicas y Servicios.....	55
D) Unidad de Auditoría.....	55
E) Unidad de Registro y seguimiento de Situación Patrimonial.....	55
3,9 Secretaría General.....	56
3,10 Dirección de Informática y Estadística.....	58
3.10.1 Estructura.....	58
3,11 Oficialía de Partes.....	59
3,12 Instituto de Profesionalización e Investigaciones Jurídicas.....	59
3.12.1 Áreas dependientes.....	60
A) Coordinación de Desarrollo Académico.....	60
B) Coordinación de Investigación y Publicaciones.....	60
C) Coordinación del Archivo Judicial.....	60
D) Coordinación de la Biblioteca el Poder Judicial.....	60
3,13 Fondo Judicial de Desarrollo y Estímulos.....	61
3,14 Dirección de Desarrollo Organizacional.....	63
3,15 Distritos Judiciales de Hidalgo.....	64
3,16 Juzgados de Primera Instancia.....	65
3.16.1 Competencia.....	65
3.16.2 Estructura.....	66
3,17 Salas.....	67
3.17.1 Competencia.....	67
3.17.2 Estructura.....	68
4 IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 EN EL TRIBUNAL.....	69
4,1 Implementación de la Norma.....	69
4.1.1 El camino hacia la certificación.....	69
4.1.2 El proceso para obtener la certificación.....	71
4.1.3 Elección del organismo certificador.....	73
4.1.4 La certificación.....	73
4,2 El Sistema de Calidad.....	77
4.2.1 Estructura documental del Sistema.....	80
5 DESCRIPCIÓN Y ADECUACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 EN EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE HIDALGO.....	82
5,1 Principios de Gestión de Calidad.....	82
5.1.1 Enfoque Basado en Procesos.....	84
5,2 Términos y Definiciones.....	86
5,3 Estructura de la Norma ISO 9001:2000.....	87

TEMA	PÁG
5,4 Sistema de Gestión de la Calidad	89
5.4.1 Interpretación	89
5.4.2 Transcripción de la Norma	90
5,5 Responsabilidad de la Dirección	92
5.5.1 Interpretación	92
5.5.2 Transcripción de la Norma	93
5,6 Gestión de los Recursos	96
5.6.1 Interpretación	96
5.6.2 Transcripción de la Norma	97
5,7 Realización del Producto	98
5.7.1 Interpretación	98
5.7.2 Transcripción de la Norma	100
5,8 Medición, Análisis y Mejora	106
5.8.1 Interpretación	106
5.8.2 Transcripción de la Norma	108
6 RESULTADOS Y PERPECTIVAS	111
6,1 Estudio poblacional del Estado de Hidalgo	111
6.1.1 Mapa del Estado de Hidalgo, dividido por Distritos Judiciales	112
6.1.2 Población total, por Distritos Judiciales, en el estado de Hidalgo	113
6,2 Relación de Juzgados, por Distritos Judiciales, en el Estado	114
6,3 Funcionamiento del H. Tribunal Superior de Justicia con base en la estructura de la Norma ISO 9001:2000	116
6,4 Diagrama General del Proceso	122
6,5 Cumplimiento de los objetivos de calidad	124
6,6 Perspectivas	127
7 CONCLUSIONES	129
BIBLIOGRAFÍA	135
ANEXOS	137

INTRODUCCIÓN

“La administración es una consecuencia natural del estado social, como éste lo es de la sociabilidad natural del hombre; su naturaleza es un resultado de la comunidad, pues desde el momento en que existe el pacto social, hay administración; por lo que los convenios o leyes humanas sirvan para organizarla; es decir, para determinar su modo de existir. En este sentido, las leyes no instituyen la administración, ni tampoco la asociación; lo que hacen es modificar su organización, porque la existencia la deben a la tendencia social, sin que las leyes hagan más que darles impulso vital en tal o cual dirección”¹

Vivimos en un mundo muy acelerado con cambios vertiginosos donde la ciencia avanza día con día y la población va en constante aumento, la convivencia parece dificultarse y el gobierno cada vez tiene más retos, las necesidades crecen y se les tiene que dar solución; es aquí, ante tal tesitura, que la Administración Pública tiene que evolucionar ante las demandas que se le plantean por parte de la sociedad. Ejemplo de ello es el Tribunal Superior de Justicia de Hidalgo, institución pionera en implementar a sus funciones el Sistema² Administrativo de Calidad basado en la Norma ISO 9000.

El Tribunal Superior de Justicia es un órgano de gobierno encargado de impartir justicia, en el cual, pareciera estar en segundo término el ámbito administrativo para dejar en primer plano el área jurídica; pero no es así, es por ello que, durante la

¹ Bonnín, Compendio de Principios de administración, Francia 1808, pág. 14; obra citada por Guerrero Orozco, Omar, Introducción a la administración pública, edit. HARLA, México, D. F., 1984, pág 79-80.

² Chiavenato, Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, cuarta edición, edit. Mc.Graw-Hill, Santafé de Bogotá, Colombia, 1995, pág. 727, en esta obra el autor cita a “Richard A. Jonson, fremont E. Kast and James E. Rosenzweig, “Designing Management Systems” in *Management Systems*, Peter P. Sew York, John Wiley and Sons, Inc. 1968, p. 113; para darle la siguiente connotación a la palabra *sistema*; ‘conjunto de elementos interdependientes; un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado y cuyo resultado es mayor que el resultado de las unidades podrían tener si funcionaran independientemente. El ser humano, por ejemplo, es un sistema que consta de varios órganos y miembros, y solamente cuando éstos funcionan de modo coordinado, el hombre es eficaz. De igual manera, se puede pensar que la organización es un sistema que consta de varias partes interactuantes.’ En realidad, el sistema es ‘un todo organizado o complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes formando un todo complejo o unitario.’”

gestión del Licenciado Julio Menchaca Salazar es certificado por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) por brindar un servicio con calidad. La experiencia, el arduo trabajo del personal que ahí labora y el compromiso adquirido con la población hicieron que para el año 2004 se lograra la re-certificación de dicha norma, ahora bajo la versión 2000³ Lo que pareciera imposible se había logrado, el Tribunal fue certificado bajo una norma empleada prácticamente para el sector privado.

La intención de la presente Tesis no es elaborar un manual sobre un organismo certificado, sino más bien, establecer la estructura administrativa que se necesita para brindar un servicio con calidad a los usuarios que lo demanden, tomando como base el éxito obtenido por el H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo. Si bien es cierto que el servicio que aquí se presta difiere a los otorgados por cualquier otra dependencia o entidad del gobierno estatal e incluso municipal, también lo es el hecho de que la norma de certificación es estándar, lo cual quiere decir que, sin importar las funciones que desempeñe cada área de la administración pública, la Norma ISO 9000 es aplicable.

Tenemos la gracia de vivir en ésta época, de paz y de sosiego, así como en un Estado de Derecho en el cual las Instituciones prevalecen para el beneficio de los habitantes; esta es una realidad latente y palpable, aunque lamentablemente nos encontramos con algunos sin sabores de los cuales el más común queda representado en la siguiente interrogante:

¿Por qué si el Estado tiene como propósito el brindar los servicios necesarios a la población, creando para ello diversas instituciones cuyo objetivo es cumplir con dicha finalidad, la ciudadanía no está satisfecha con los servicios brindados?

³ La Organización Internacional de Estandarización (ISO) para mantener actualizadas las familias de las normas ISO, las revisa cada cinco años invalidando las anteriores.

Para dar contestación a la cuestión antes descrita hay que señalar que los servidores públicos que se encuentran al frente de las instituciones, independientemente del rango que ostenten, no cumplen cabalmente con sus funciones, pues no brindan un servicio con calidad. Es por ello que el hablar de administración pública nos remite a un sistema burocratizado; pero, lamentablemente el término *burocracia*⁴ se emplea de modo peyorativo para denotar pérdida de tiempo, ineficacia, papeleo y malos tratos de quienes conforman el aparato gubernamental.

La creación de empleos para gente muy allegada a los titulares de los niveles más altos en el gobierno, las plazas para improvisados y/o poco letrados, la falta de compromiso de quienes obtienen un sueldo seguro del erario público, la no práctica de liderazgo de quienes necesitan ejercerlo, entre otros, son los factores que acentúan aún más la falta de calidad en los servicios públicos.

Situaciones semejantes a las descritas en líneas precedentes son por las que ha atravesado el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo; es por ello que, el objeto de estudio de la presente investigación es la citada institución. De antemano, sabemos que este tipo de problemática prevalece en una gran parte de las áreas que integran el aparato gubernamental; pero a pesar de ello se debe tener en claro lo siguiente: ¿qué es lo que demanda la ciudadanía al acudir a una institución pública por la prestación de un servicio?

La respuesta es sencilla, porque todos hemos tenido la necesidad de acudir a un organismo de gobierno para recibir la prestación de un servicio y lo que deseamos es:

⁴ Max Weber, el más importante estudioso de la estructura y principios de la burocracia, identificó las siguientes normas básicas fundamentales: 1) el funcionariado está organizado como una jerarquía de mandos, 2) los funcionarios son remunerados mediante un sueldo y no reciben gratificaciones por servicios, 3) la autoridad de los funcionarios proviene de su cargo y viene determinada por este, 4) el nombramiento responde a méritos probados, no a recomendaciones, 5) las decisiones se toman de acuerdo con unas reglas estrictas preestablecidas y 6) las burocracias actúan mediante la aptitud técnica y mantienen un registro de sus actuaciones. Weber consideraba que las burocracias constituidas de esta manera eran especialmente eficaces para cumplir con sus funciones, y por ello confiaba en que la burocratización se extendiera por todo el mundo moderno.- Biblioteca de Consulta Microsoft ° Encarta 2005, 1993-2004 Microsoft Corporation.

1. Que se reduzca el tiempo de espera para proporcionar la información necesaria,
2. Que el personal que ahí labora desarrolle y mantenga la competencia para elevar la calidad en el desempeño de sus funciones, y
3. Que se otorgue un adecuado servicio de audiencia, atención, orientación y seguimiento de trámites y asuntos solicitados.

Es aquí en donde surge la pregunta de investigación: ¿qué se necesita hacer para lograr la satisfacción del usuario y generar confianza para con la Institución, con base en los puntos anteriormente señalados?

Queda indiscutiblemente claro que la calidad en el servicio es lo que demanda la ciudadanía en la prestación de éste, por lo cual, el implementar un Sistema Administrativo de Calidad basado en la Norma ISO 9000 en las áreas que conforman la Administración Pública, en todos sus niveles, garantizaría en gran medida la satisfacción de los usuarios, siempre y cuando se tenga un constante seguimiento y una evaluación periódica, tal y como lo ha demostrado el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo.

Con base en todas las manifestaciones hechas con antelación, el objetivo primordial del trabajo en merito es demostrar que, el Tribunal Superior de Justicia, como el órgano de gobierno encargado de impartir justicia en el Estado, emplea, para su funcionamiento, modelos que anteriormente eran exclusivos de la iniciativa privada, lo cual indica que la Administración Pública en nuestra entidad se encuentra evolucionando.

Para demostrar la aseveración plateada en el párrafo antecesor es menester indicar como objetivos particulares del hilo conductor de la presente investigación los que a continuación se detallan:

- Dejar en claro que las áreas que brindan un servicio público deben encontrarse debidamente estructuradas y bien organizadas para cumplir adecuadamente con sus funciones, eliminando con ello el calificativo de “improvisadas”.
- Hacer conciencia, entre los servidores públicos, que para el mejor funcionamiento de sus labores, es fundamental la mejora continua, lo cual les facilitará el desarrollo de sus actividades y la pronta satisfacción del usuario.
- Dar a entender que la burocracia ya no representará pérdida de tiempo, ineficacia, papeleo ni malos tratos por parte de los funcionarios públicos, sino más bien, prontitud, calidad y un buen servicio, digno de la sociedad en general.
- Fijar, para cualquier área de la administración pública que así lo desee, que la Norma ISO 9000 puede ser aplicable sin importar las funciones que desempeñe, con el único propósito de brindar un servicio con calidad a quienes se lo demanden.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1 LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MÉXICO

1.1.1 El Calpulli

La ciencia de la Administración Pública como tal surge en 1808; pero las prácticas administrativas ya se ejercían desde tiempos remotos en el mundo. En el caso del México prehispánico, la célula de organización política, económica y social lo fue el “calpulli”⁵.

Este fue una unidad económica autosuficiente, sus miembros eran capaces de producir los bienes necesarios para su subsistencia; tenían sus propias deidades y festividades religiosas⁶; contaban con un gobierno propio, el cual se encontraba constituido por un Consejo de Jefes integrado por los hombres más ancianos de cada familia, dicho Consejo designaba a todos los funcionarios del calpulli quienes desempeñaban los cargos durante toda su vida⁷.

Como célula de organización social y política, fue progresivamente destruido a raíz de la colonización española, lo cual dio paso a la instauración de nuevas formas de producción y de organización del gobierno.

⁵ Según lo cita Gustavo Pérez Jiménez, en su libro “La institución del municipio libre en México, prontuario de Legislación y Administración Municipal”, editado por la UNAM en 1975, página once, señala: “Los panegiristas del indigenismo sostienen que existió en nuestro México recortesiano el municipio rural primitivo **con el nombre de calpulli. Hasta se han llegado a establecer analogías y equivalencias con nuestras actuales autoridades municipales...**”

⁶ IPONAP-IEPES, El desafío municipal, Instituto de Capacitación Política (icap), 1ª edición, México, agosto de 1982, pág. 159.

⁷ El *teachcauh* o –pariente mayor- era el anciano que se ocupaba de la administración de su localidad; el *tecuhtli* era el jefe militar, se ocupaba del adiestramiento de los jóvenes y dirigía a sus tropas en caso de guerra; los *tequitlatos* eran los encargados de dirigir el trabajo comunal; los *calpizques* figuraban como una especie de recaudadores del tributo; los *tlacuilos* eran los escribanos o pintores de jeroglíficos y los *topiles* eran quienes desempeñaban oficios de gendarmería.

1.1.2 El Periodo Colonial

Durante el periodo colonial, el sistema político que rigió en la Nueva España fue: “un dispositivo central peninsular integrado por el rey, sus secretarios y el Consejo de Indias (la cual se ocupó de la administración y justicia de las colonias americanas) un dispositivo central novohispano, constituido por el Virrey y la Audiencia (mismo que se encargaba de resolver todos los asuntos sobre juicios civiles) un dispositivo provincial y distrital formado por los gobernadores y corregidores o alcaldes mayores; y un dispositivo local compuesto por los cabildos (también llamados ayuntamientos, que fue la unidad de gobierno más pequeña de la administración política hispana)”⁸.

Ahora bien, se considera que la Administración Pública se eleva a la calidad de ciencia hasta el siglo XVIII, justamente cuando el Estado entra en la etapa de configuración administrativa que hoy rige y tomando en cuenta que sus rasgos prominentes son la separación entre la administración y justicia, la asunción de deberes sociales con carácter público, la emergencia de la *interioridad* como motor de un buen proyecto nacional y el establecimiento de carreras administrativas de servicio público; el eje de convergencia de estos rasgos es lo administrativo, un hecho social que surge en el seno de la complejidad gubernamental para obtener identidad y así diferenciarse de lo financiero, económico y político⁹.

Sin embargo, dentro de su primera modalidad teórica como policía, la administración pública correspondía a un tipo de Estado concreto: el absolutista. Pero una vez que el Estado absolutista es abolido progresivamente en los principales países europeos para ser reemplazado por el Estado de derecho, algunos elementos de lo administrativo desaparecen, otros se conservan cambiados y unos más se engendran; entonces el vocablo policía pierde valor por haber desaparecido su

⁸ Miranda, José, Las ideas y las instituciones políticas mexicanas, Instituto de Derecho Comparado, México 1952, pág. 152.

⁹ Guerrero Orozco, Omar, Teoría administrativa del Estado, edit. Oxford, México, D.F. 2000, pág. 24.

esencia, y su lugar lo ocupa una palabra de antigua existencia: *administración*, a la cual las libertades ciudadanas le imponen con énfasis el adjetivo *pública*¹⁰.

Fue Charles-Jean Bonnin con su obra *Compendio de los Principios de Administración* (publicada en Francia en el año de 1808) quien fundó la moderna ciencia de la Administración Pública¹¹.

Ahora bien, geográficamente unida a Francia, España fue sacudida por los acontecimientos galos, razón por la cual la ciencia de la Administración Pública pasó a España y de la península Ibérica pasó a las colonias conquistadas, incluyendo nuestro país.

1.1.3 Independencia

Entre tanto, en la Nueva España se comenzaban a dar los brotes de guerra por la Independencia, y fue al término de ésta, cuando en 1824 se decretó la primera Constitución del México Independiente bajo el título de “Constitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos”, en ella quedaron marcados los ideales de la Revolución Francesa mismos que fueron el parte aguas de la Ciencia de la Administración Pública; esta Ley establece que: “la Nación Mexicana es libre e independiente para siempre de España y de cualquier otra potencia, y no es ni puede ser patrimonio de ninguna otra persona”¹². Con lo cual México deja de ser una Colonia Española y ahora deberá gobernarse y administrarse asimismo, para tal efecto, la Nación había quedado organizado, de acuerdo a esta Constitución, de la siguiente manera:

- Se adopta para su gobierno la forma de República representativa popular federal.

¹⁰ Op. Cit., pág. 25

¹¹ Guerrero Orozco, Omar, Introducción a la administración pública, edit. Harla, México 1984, pág. 82 .

¹² Artículo segundo de la Constitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos, tomada de Tena Ramírez, Felipe, Leyes fundamentales de México 1808-1999, vigésima segunda edición, edit. Porrúa, México 1999, pág. 154.

- Existe, por vez primera en nuestro país, una división de poderes (Legislativo, Ejecutivo y Judicial) con funciones bien definidas e independientes uno del otro.
- En cuanto al régimen local, se precisó que los Estados de la Federación debían organizar su gobierno y administración interior.

Dicho cuerpo de leyes estuvo en vigor hasta 1835, ya que al año siguiente fue decretada *La Constitución de las Siete Leyes*, la cual estuvo sumergida en un sistema centralista (no se abundará al respecto en virtud de que no es materia de la presente investigación) tan sólo basta con decir que aunque se contemplaba una división de poderes también existía el llamado Supremo Poder Conservador quien supeditaba a los otros tres poderes.¹³ Sobresale durante su vigencia, en el año de 1843, la primera diferenciación estructural de la Administración Pública al crearse el Ministerio de Instrucción Pública e Industria.

Un paso significativo ocurre una década después con el establecimiento de un Ministerio encargado del fomento, la colonización, la industria y el comercio; asimismo, se dispone un Procurador General de la Nación.

En febrero de 1856, tras la firma del Plan de Ayutla (que desconocía el gobierno de Antonio López de Santa Anna) fue convocado un Congreso Extraordinario reunido en la ciudad de México. Un año después, el 5 de febrero de 1857, el Presidente Ignacio Comonfort y el Congreso Constituyente aprobaron la nueva Constitución, misma que conservaba el federalismo; las libertades de trabajo, propiedad, expresión de ideas, imprenta, asociación, petición y comercio, así como la abolición de la esclavitud. Unos meses después, en vista de que el nuevo ordenamiento no había logrado una estabilidad en el país, el propio Comonfort la desconoció y se sumó a la rebelión de Ignacio Zuloaga.

¹³ Op Cit.

La rebelión tuvo como consecuencia la llamada Guerra de Tres años o Guerra de Reforma, entre los conservadores que desconocían la Constitución y los liberales que la defendían. Triunfaron los liberales encabezados por Benito Juárez y durante el curso de la guerra se emitieron una serie de ordenamientos conocidos como Leyes de Reforma¹⁴, destacándose entre ellas la separación Iglesia - Estado.

La Constitución de 1857 fue un elemento jurídico fundamental en la defensa ante la invasión francesa y el imperio de Maximiliano de Habsburgo. Tuvo vigencia plena tras la expulsión de los extranjeros y permaneció en vigor hasta 1917.

1.1.4 La Constitución de 1917

En 1910 da inicio la Revolución Mexicana, año en el cual el Presidente Porfirio Díaz ocupaba el poder como lo venía haciendo por más de 30 años, lo cual trajo como consecuencia la promulgación de una nueva Constitución. Ante tal certidumbre, el primer jefe del Ejército Constitucionalista, Venustiano Carranza, convocó en diciembre de 1916 al Congreso para presentar un proyecto de reformas a la Constitución de 1857. El documento pasó por una numerosa serie de modificaciones, revisiones y adiciones, en un esfuerzo por plasmar en su contenido la nueva realidad del país.

El 5 de febrero de 1917 fue promulgada la Constitución que rige al pueblo mexicano, misma que llevó por nombre "*Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que reforma la Constitución de 1857*" (actualmente "Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos") En ella se establecieron los ideales revolucionarios del pueblo mexicano con un marcado contenido social y se plasmó un gobierno para todos los mexicanos sin distinción de raza, credo, condición social o política.

¹⁴ Las Leyes de reforma son las siguientes: 1) **La Ley Juárez** (por Benito Juárez), de 1855, suprimía los privilegios del clero y del ejército, y declaraba a todos los ciudadanos iguales ante la ley. 2) **La Ley Lerdo** (por Miguel Lerdo de Tejada), de 1856, obligaba a las corporaciones civiles y eclesiásticas a vender las casas y terrenos que no estuvieran ocupando a quienes los arrendaban, para que esos bienes produjeran mayores riquezas, en beneficio de más personas. Y 3) **La Ley Iglesias** (por José María Iglesias), de 1857, regulaba el cobro de derechos parroquiales.

Estableció una forma de Gobierno republicana, representativa, democrática y federal; también se refrendó la división de poderes en Ejecutivo, Judicial y Legislativo, éste último pasó a conformarse como sistema bicameral constituido por una Cámara de Diputados y una de Senadores.

Asimismo, la Constitución decretó la no reelección y ratificó el sistema de elecciones directas, suprimió la vicepresidencia y otorgó una mayor autonomía al Poder Judicial al tiempo que más soberanía a los Estados, por otra parte, la Carta Magna creó el municipio libre y estableció un ordenamiento agrario relativo a la propiedad de la tierra.

Cabe señalar que desde su aparición ha experimentado múltiples modificaciones para responder al entorno político, social y económico de nuestro país.

1. 2 CREACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA NORMALIZACIÓN

1.2.1 Primeros estudios sobre la Calidad

Aunque son divergentes en sus propósitos y funciones, la iniciativa privada ha engendrado a la administración pública el sentido de calidad en sus labores cotidianas misma que se ha adquirido con el firme propósito de proporcionar a la sociedad una mejora en la prestación de los servicios para los cuales fue creado el Estado.

Los primeros estudios sobre la calidad se hicieron en los años 30, en Estados Unidos, aplicándose el concepto de control estadístico de proceso por primera vez con propósitos industriales; el objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción, el resultado fue el uso de la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores estableciendo un análisis específico del origen de las pérdidas con la intención de elevar la productividad y la calidad.

Cuando en 1939 estalló la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico del proceso se convirtió poco a poco y paulatinamente en un arma secreta de la industria lo que llevó a los norteamericanos a crear el primer sistema de aseguramiento de la calidad vigente en el mundo. El objetivo fundamental de esta creación era el establecer con absoluta claridad que a través de un sistema novedoso era posible garantizar los estándares de calidad de manera tal que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas, ejemplo de ello es que en octubre de 1942 de cada mil paracaídas que eran fabricados por lo menos un 3.45% no se abrieron, lo que significó una gran cantidad de jóvenes soldados estadounidenses caídos como consecuencia de los defectos que traían dichos artefactos; por lo que, a partir de 1943 se intensificó la búsqueda para establecer los estándares a través de una visión de aseguramiento de la calidad para evitar aquella tragedia.

Para lograr un verdadero control de calidad se ideó un sistema de certificación que el ejército de Estados Unidos inició desde antes de la guerra. Las primeras normas de calidad norteamericanas funcionaron, precisamente, en la industria militar y fueron llamadas las normas Z1 que fueron de gran éxito y permitieron elevar los estándares de calidad dramáticamente evitando así el derroche de vidas humanas.

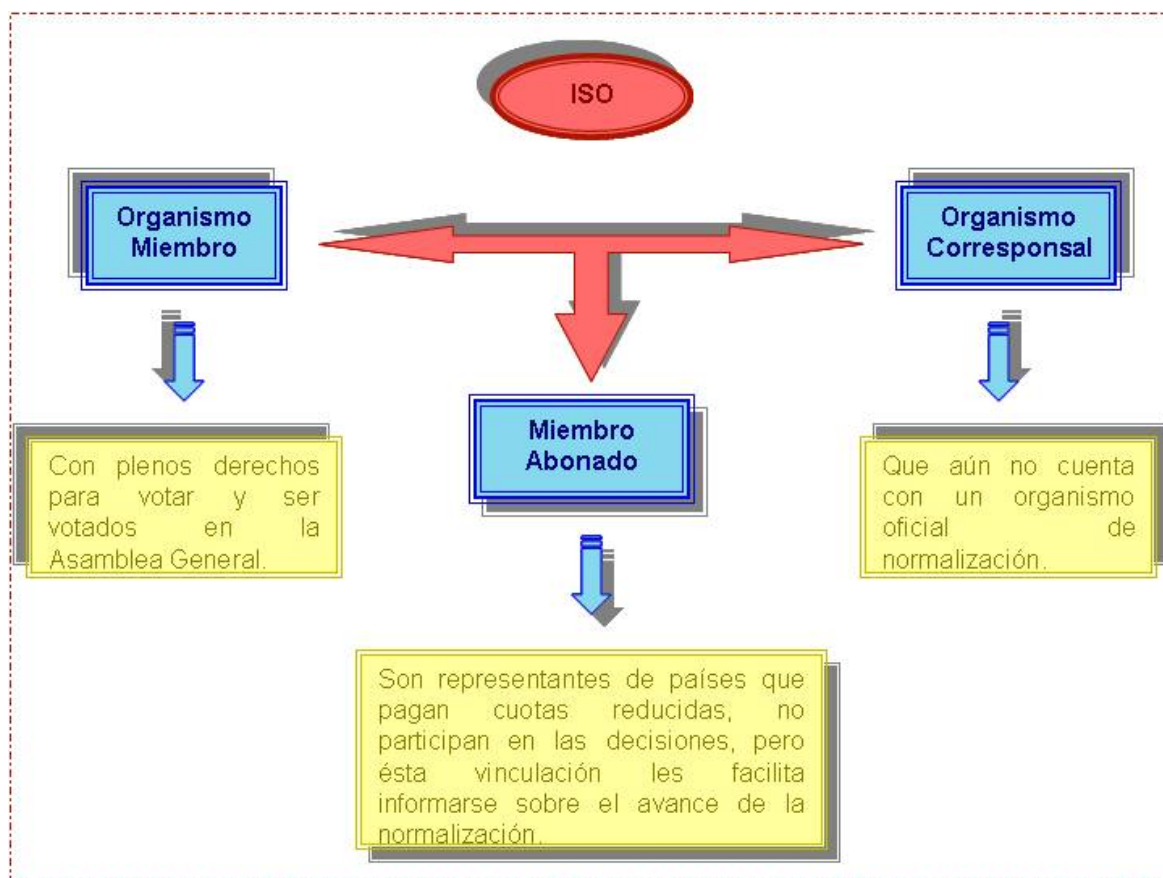
1.2.2 Surgimiento de la Organización

En todo el mundo, la calidad se convirtió en una verdadera revolución, principalmente en Japón, Estados Unidos y Alemania; posteriormente en Francia e Inglaterra, en donde podríamos buscar la cuna de la globalización de la calidad; aunque durante la Segunda Guerra Mundial se sufrieron diversos problemas ocasionados por la escasa normalización, en tal tesitura, el 14 de octubre de 1946 se reunieron en Londres 25 países que deseaban establecer un organismo especial para definir las normas que hicieran posibles el intercambio transnacional de productos, repuestos, equipos y maquinaria; ellos acordaron fundar la Organización Internacional para la Normalización lo que en inglés se conoce como la *International Organization for the Standardization* las cuales sus siglas serían IOS, pero sus creadores eligieron la palabra ISO porque en griego significa igualdad, bastante análogo con el propósito de la naciente organización.

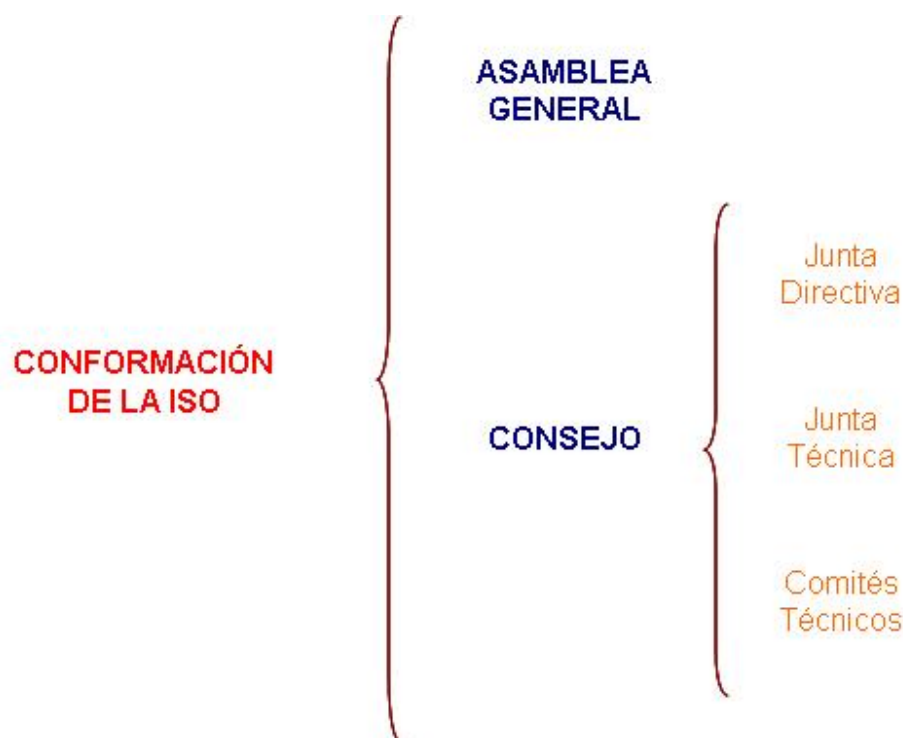
La ISO comenzó a funcionar en 1947, la sede acordada fue Ginebra, Suiza. Esta organización ha sido desde entonces la encargada de desarrollar y publicar estándares voluntarios de calidad, facilitando así la coordinación y unificación de normas internacionales e incorporando la idea de que las prácticas pueden estandarizarse tanto para beneficiar a los productores como a los compradores de bienes y servicios. Particularmente, los estándares ISO 9000 han jugado y juegan un importante papel al promover un único estándar de calidad a nivel mundial; su estructuración fue con base en Comités Técnicos (TC= *Technical Comité*) Su labor inicial consistió en emitir normas básicas: aquellas que tienen impacto en diversos sectores, como las de metal, electricidad, materias primas, etc.

1.2.3 Estructura General de la ISO

La ISO se encuentra conformada por más de 150 países miembros, mismos que en su conjunto participan en tres categorías, las cuales se observan en el siguiente diagrama:



La ISO fundamentalmente se encuentra estructurada de la siguiente forma:



A) Asamblea General. Constituida por un grupo de Delegados que son nombrados por los Organismos Miembros. Debe reunirse por lo menos cada 3 años y durante su sesión cada miembro tiene derecho a emitir un sólo voto por cada uno de los acuerdos emanados.

B) Consejo. Es un organismo que está constituido por un Presidente y por las representaciones de 18 organismos que duran en su cargo tres años y cuyas funciones principales son las de vigilar que el trabajo que se lleva a cabo se realice dentro de las disposiciones que se encuentran en los Estatutos y en las Reglas de Procedimiento de la Organización.

Con el propósito de realizar en forma eficaz sus funciones, el Consejo ha creado los siguientes órganos:

- I. **Junta Directiva.** Ayuda al Consejo a estudiar asuntos de administración y organización que pudieran surgir entre las reuniones de éste y toma medidas en su nombre para la designación de Presidentes de Comités Técnicos.
- II. **Junta Técnica.** Asesora al Consejo en todos los asuntos relativos a la organización, coordinación y planeación del trabajo técnico de la ISO; revisa y aprueba títulos y alcances de Comités Técnicos individuales para garantizar la mayor coordinación y evitar hasta donde sea posible la duplicidad de trabajos; examina recomendaciones apropiadas al Consejo; actúa, si es necesario, dentro del sistema de la política previa de decisiones del Consejo; de igual modo, recomienda el establecimiento o eliminación de Divisiones Técnicas.
- III. **Comités Técnicos de la ISO.** El trabajo técnico de la ISO se lleva a cabo a través de los Comités Técnicos (TC). Cada Comité puede establecer Subcomités (SC) y Grupos de Trabajo (WG) para cubrir las diferentes áreas de su campo de especialización.

La ISO agrupa, en la actualidad, a 150 países y opera a través de 215 Comités Técnicos de los cuales hay 700 Subcomités y 2,115 Grupos de Trabajo. Los organismos miembros que deciden tomar parte activa en el trabajo del Comité Técnico o Subcomité se designan con el nombre de "Miembros Participantes" (P). Los países que solamente desean estar enterados del trabajo que realizan los Comités Técnicos o Subcomités se registran como "Miembros Observadores" (O). La mayor parte del trabajo técnico se lleva a cabo a través de correspondencia y cuando es completamente justificable se convoca a reunión internacional.

Dato resaltable es que la ISO ha publicado más de 13,000 normas en sus más de 50 años de vida y en cada país sólo hay un organismo representante.

1.2.4 Procedimiento para emitir una Norma ISO

La iniciativa de emitir una norma surge de las distintas participaciones y el TB (Junta Técnica) las canaliza hacia el Comité Técnico apropiado; éste documento es difundido y discutido entre todos los países miembros, algunos lo remiten a sus propios organismos de normalización, el proceso es necesariamente lento pero necesario. Una vez que se logra la aprobación se convierte en borrador de norma, posteriormente se da un periodo de revisión en varias instancias, si no alcanza una votación de 75% se le asigna una etapa adicional, una vez aceptada y cuando se ha asegurado el pleno respaldo de los organismos representantes se emite como Norma Internacional. Las Normas son revisadas cada cinco años con el objeto de mantener su actualización y vigencia.

Una vez que se cuenta con una norma los organismos de certificación se hacen cargo de la difícil tarea de evaluar los productos existentes y verificar el cumplimiento de los documentos exigidos normativamente.

1.2.5 Surgimiento de la Familia de Normas ISO 9000

Treinta y dos años después de fundada la ISO se sintió la necesidad de ir más allá de la normalización de los productos y los laboratorios. Fue así como se procedió a crear el Comité que habría de tomar a su cargo la emisión de las normas dirigidas al aseguramiento de la calidad orientadas más al proceso que a los productos.

En 1979 se constituye oficialmente el Comité Técnico 176 que habría de encargarse de formular las normas necesarias para los sistemas de calidad; sin embargo, desde siete años antes trabajaba en la estructuración de los distintos elementos: vocabulario, lineamientos y elementos de soporte.

La Secretaría del Comité se depositó en la *Standards Council of Canada: SS* (Consejo Canadiense de Normas) por ser el anfitrión de la primera reunión celebrada

en 1980 en Ottawa; éste surgió como consecuencia de la preocupación de la comunidad europea por sustituir las normas nacionales con una que fuese reconocida, validada y aceptada por los países miembros, para lo cual se trabajó ocho largos años homologando los distintos enfoques y requerimientos hasta que, en 1987, se crearon y publicaron los primeros estándares de dirección de la calidad surgiendo así una serie completa de normas articuladas sobre la administración y el aseguramiento de calidad. A esta serie de normas se le bautizó como la Familia de Normas ISO 9000¹⁵.

1.2.6 Estándares ISO 9000

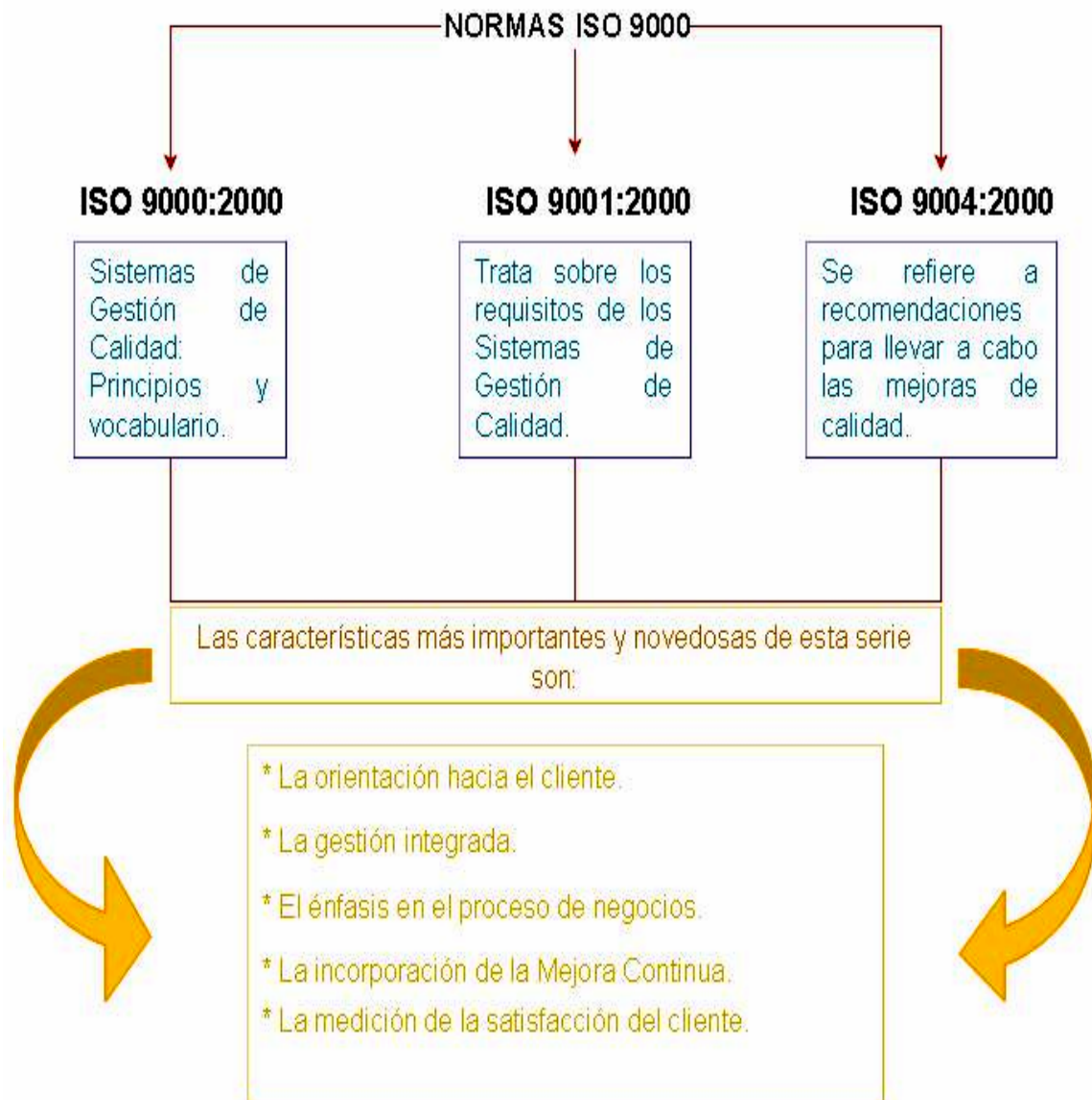
Las normas ISO 9000 han cobrado mayor relevancia internacional desde finales del siglo pasado y en la actualidad es utilizada en más de 120 países. Éstas requieren de sistemas documentados que permitan controlar los procesos que se utilizan para desarrollar y fabricar los productos fundamentados en la idea de que hay ciertos elementos que todo sistema de calidad debe tener bajo control con el fin de garantizar que los productos y/o servicios se fabriquen en forma consistente y a tiempo.

Las ISO 9000 no definen cómo debe ser un Sistema de Gestión de Calidad de una organización sino que ofrecen especificaciones de cómo crearlo e implementarlo; éste será diferente en función de las características particulares de cada una y sus procesos.

Como ya quedó indicado, las normas se revisan cada 5 años para garantizar la adecuación a las tendencias y dinámica del contexto mundial. En el año 2000 cobraron vigencia los cambios propuestos para las ISO 9000, los que se tradujeron en las actuales Normas ISO 9000 versión 2000.

Las **ISO 9000:2000** quedaron conformadas por los siguientes tres grandes apartados:

¹⁵ La familia **ISO 9000** establece todo lo referente a los Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos, vocabulario, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad en diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicio, post venta, directrices para la mejora del desempeño.



A pesar del auge que se ha dado en todo el mundo con motivo de la implementación de la calidad en los procesos de las grandes y medianas empresas cabe hacer mención que después de consultar con el personal directivo involucrado en la implementación de la Norma ISO 9001 en el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, se evidenció que es nula la información bibliográfica en torno a la implementación de la Norma ISO en el sector público.

Aún y con el presente inconveniente, a últimas fechas es una realidad la modernización del Estado, la cual es ya una iniciativa generalizada en los países más desarrollados y se comienza a extender a los países de ingresos medios como es el caso de América Latina. Lo anterior como consecuencia de las exigencias sociales y del reconocimiento de la responsabilidad del Estado en cuanto a otorgar una adecuada prestación de bienes y servicios.

No existen datos exactos mediante los cuales se pueda establecer el punto de encuentro entre la administración pública y la Norma de Calidad ISO 9000, pero sí hay registros de reformas y/o modernizaciones en los cuales se advierte la ocupación del Estado por brindar sus servicios con mayor rapidez y calidad.

Muestra de lo anterior queda registrado en el siguiente cuadro, donde se indica que la modernización del Estado existe ya como un nuevo paradigma multiplicado en numerosas experiencias internacionales que explica una nueva manera de entender a la gestión gubernamental en relación con los ciudadanos y da cuenta de una nueva manera en la que éstos lo conciben desde sus propios intereses. Actitud que día con día demuestra las nuevas expectativas del Estado con relación a su tarea primordial.

PAIS	DENOMINACIÓN DE LA INICIATIVA PARA LA REFORMA O MODERNIZACIÓN DEL ESTADO
Alemania	“El Estado Flaco” a partir de 1995-1997
Canadá	“En pro del Estado Adecuado” a partir de 1996. En ella se identifican 4 objetivos: clarificación de roles de gobierno; reasignación de recursos a nuevas prioridades; respuesta a nuevas demandas ciudadanas; gobierno con menos déficit y deuda
Dinamarca	“Una nueva visión del Sector Público” en 1993 y “Bienestar para los Ciudadanos” en 1995
Francia	“Plan de Modernización del Estado” en 1995
Reino Unido	“Continuidad y Cambio” en 1994

Irlanda	“Un mejor Gobierno” en 199
USA	“Revisión de la Gestión Nacional” en 1993 y el “Reinventing Government”
México	“Programa de Modernización de la Administración Pública 1995 – 2000”y “Modelo Estratégico para la Innovación Gubernamental” en 2001
Argentina	“Plan de Modernización de la Administración Pública” en 2000 / 2001
Brasil	“Plan Director de la Reforma del Estado” iniciado 1995 en el cual se define un esquema de estructura de gobierno compatible con una mayor flexibilización de las agencias estatales en cuanto a objetivos, métodos y relación gobierno – organizaciones sociales.
España	“Plan de Modernización de la Administración General del Estado” iniciado en 1992 con antecedentes de diseño de políticas en el estudio del Ministerio para las Administraciones Públicas denominado “Reflexiones sobre la modernización de la Administración General del Estado” de 1989
Fuente: Página de internet www.cadadba.gov.ar/spublico.htm	

Como se puede apreciar en la información precedente, México no ha sido ajeno a los nuevos retos y cambios a los que se encuentra la nueva gestión pública, pues los retos a los que se encuentran cotidianamente las instituciones públicas y que corresponden a la función de otorgar mayor y mejor capacidad de respuesta a los reclamos sociales ha sido equiparada a la modernización de las instituciones que inciden en la vida política y democrática, ejemplo de ello es el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, el cual recibió el Certificado de Calidad del organismo certificador denominado Calidad Mexicana Certificada A.C. (**CALMECAC**) declarándose en el momento de la entrega, por parte del Director General de dicho organismo, Licenciado Jaime Acosta Polanco, que *“este Tribunal es el **Primero en el Mundo en concedérsele el Certificado de Calidad ISO 9002**”*.

Para mayor claridad en el tema, se adjunta al presente trabajo como anexo número 6 el contenido de la página de internet www.thequalitytimes.com/1/notas/honorable.php

CAPÍTULO 2

CREACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE HIDALGO

Tomando en consideración que el tema de Tesis es la “Implementación de la Norma ISO 9001 en el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo”, no se puede pasar por alto la evolución del mencionado organismo público; es por ello que, en el presente capítulo, se mencionará su desarrollo institucional desde la erección del Estado hasta nuestros días.

2.1 ERECCIÓN DEL ESTADO DE HIDALGO

Mediante decreto número 6507 de fecha 16 dieciséis de enero de 1869 (ver anexo 1) el Congreso de la Unión erige el Estado de Hidalgo, siendo Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos el Licenciado Benito Juárez, quien el 21 de enero de 1869 nombró como gobernador provisional de la nueva Entidad Federativa al Coronel D. Juan C. Doria; en el mismo decreto se dividió al Estado en 11 Distritos Políticos, Judiciales y Rentísticos, que fueron: Actopan, Apan, Huascalaloya, Huejutla, Huichapan, Pachuca, Tula, Tulancingo, Ixmiquilpan, Zacualtipán y Zimapán.

La misión del Primer Gobernador fue la de convocar a la legislación con el doble carácter de Constituyente y Constitucional, la cual usó sus facultades Constitutivas para formar la Constitución propia y adecuada a la nueva Entidad, acto que estuvo sujeto dentro del improrrogable término de un año contado desde su instalación; para funcionar como Constitucional se sujetó a los preceptos de la Constitución del Estado de México, que permaneció vigente hasta la expedición de la nueva. Otra de sus tareas era convocar a elecciones para elegir al Gobernador Constitucional de Hidalgo, también nombró a cinco Magistrados para formar el Tribunal Superior de Justicia del Estado.

El 16 de mayo de 1869 quedó instalado el Congreso Constituyente y primero Constitucional. Los representantes populares fueron electos junto con el Gobernador Antonio Tagle el día 01 de mayo. Tomaron protesta a dichos cargos junto con el Secretario de Despacho, Magistrados y Fiscal del Tribunal Superior el día 18 de mayo del mismo año, en la ciudad de Pachuca.

2.2 INSTALACIÓN DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE HIDALGO

Durante el Gobierno provisional del Coronel Juan C. Doria, como lo indicaba el artículo 4º de los Transitorios del Decreto número 6507 del Congreso de la Unión (ver anexo 1) el Ejecutivo nombraría 5 Magistrados para que integraran el Tribunal Superior del Estado publicándose tan memorable acto en el periódico oficial del 3 de marzo de 1869. De esta manera quedó instalado el hoy denominado Tribunal Superior de Justicia; la fecha fue el 2 de marzo de 1869 (ver imagen 1)



IMAGEN 1. En este edificio, ubicado en la Plazuela de la Veracruz, llamada también Plaza de Morelos y actualmente Plaza General Pedro María Anaya, tuvo su primer sede el Tribunal Superior de Justicia. (Fotografía tomada del Archivo General del Poder Judicial del Estado)

2.3 EVOLUCIÓN DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA

2.3.1 Periodo comprendido entre 1869 y 1900

Al ser creado el Estado de Hidalgo no se contaba con cuerpo de leyes alguno por lo que el decreto de creación dispuso en su artículo 1º transitorio lo siguiente: *“El Estado se sujetará a las prescripciones de la Constitución, Ley Electoral y demás disposiciones vigentes en el Estado de México.”* La primera Constitución que se promulgó en Hidalgo fue la de 1870, por el Gobernador Antonio Tagle, de corte liberal incluía amplios capítulos sobre las garantías individuales como la libertad religiosa, en muchos sentidos seguía el modelo de la Constitución Federal de 1857; en ella existían dos aspectos resaltables:

- El Gobierno no se dividía en tres poderes, sino en cuatro, que fueron: Legislativo, Ejecutivo, Judicial, y se agregaba el Municipal, ejercido a través de las Asambleas y el propio Alcalde, ya que en ese momento no había una idea clara de la figura del Ayuntamiento.
- El otro aspecto trascendente eran los Distritos Políticos con la existencia de un Jefe Político que fungía como intermediario entre los Presidentes Municipales y el Gobernador.

El 1º de junio de 1970 fueron nombrados por el Gobernador los Magistrados que integrarían el Poder Judicial, cabe resaltar que en ese entonces los juzgados se encontraban con recargo de quehaceres debido a los conflictos sociales por los que atravesaba nuestro país, pero aún así, las causas criminales disminuyeron en un 50% a mediados del año citado¹⁶, a pesar de ello, la administración de justicia permaneció desatendida debido a la guerra, pues se había pasado por una enorme crisis social y política al terminar la Revolución y el imperio de Maximiliano, aunque a pesar de ello el Presidente Juárez trataba de restaurar la República.

¹⁶ Periódico Oficial del Estado de Hidalgo, 21 de marzo de 1871.

El 27 de septiembre de 1876, aparece en el Periódico Oficial la siguiente noticia: *“Los Archivos del Tribunal Superior, Juzgados de Primera Instancia, Contaduría y Administración de Rentas, sufrieron mucho el día 22 anterior, pues gran parte fueron destruidos por los soldados que tratan de regenerar la Nación”*.¹⁷ Después de estos acontecimientos, renuncia al cargo de gobernador el Licenciado Justino Fernández, ocupando su lugar, de forma interina, el C. Joaquín Claro Tapia, quien fue sustituido el 01 de abril de 1877 por el General Rafael Cravioto, personaje que gobernó como comandante militar, como Gobernador Interino y con el Carácter de Constitucional, siendo reelecto dos periodos más sin terminar el tercero, iniciando así la era de los Cravioto misma que culminó en 1897; su trabajo en la administración de Justicia radicó en “... ponerla en manos de personas dignas de mérito, por su honradez, por sus buenos antecedentes y aptitud.” realizó “...algunos nombramientos de jueces de letras para los distritos...” siendo su intención “...que pronto quede cubierto el cuadro de funcionarios y empleados en este ramo (la administración de justicia)...”¹⁸. Según quedó publicado en el Periódico Oficial del Estado, el 09 de diciembre de 1876.

Para el año de 1886, las oficinas del Tribunal Superior de Justicia pasan a ocupar el edificio llamado Casa Colorada y su nombre es por la fachada y los techos rojos, que había sido la Hacienda del Conde de Regla en el siglo XVIII, edificio ubicado en la Calle de Hidalgo, en el cual quedaron acomodados el Juzgado Civil, el Archivo, el Registro Público de la Propiedad, la Sala de Plenos, la Presidencia y algunas oficinas de los Magistrados, en la parte de atrás había unas galeras; estas instalaciones albergaron esta sede hasta 1970 (ver imagen 2) después funcionarían, hasta la fecha, como Escuela Primaria Leona Vicario (vespertina) y como escuela Vicente Guerrero (turno matutino).

¹⁷ Periódico Oficial del Estado de Hidalgo, 27 de septiembre de 1876.

¹⁸ Periódico oficial del Estado de Hidalgo, 09 de diciembre de 1876.

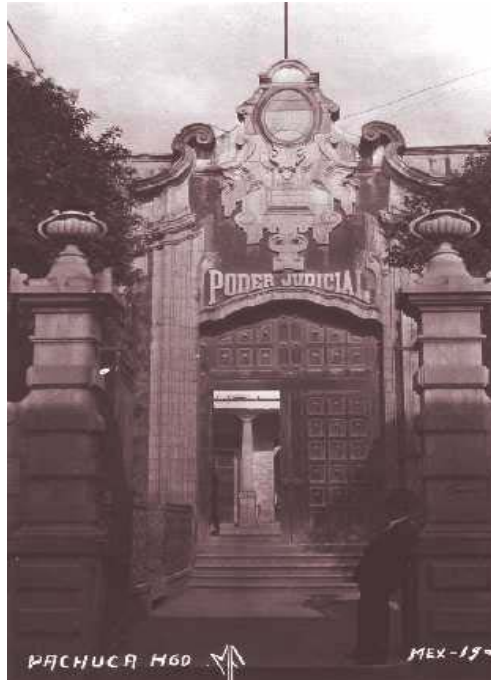


IMAGEN 2. En 1886 el gobernador Francisco Cravioto gestionó la adquisición de este edificio, que había sido la Hacienda del Conde de Regla en el siglo XVIII y su nombre es por la fachada y los techos rojos que conserva hasta la fecha. Ubicada en la calle Hidalgo, albergó la sede del Poder Judicial del Estado hasta 1970; después funcionaría hasta la fecha como escuela primaria Leona Vicario (vespertina) y como escuela Vicente Guerrero (turno matutino)
(Fotografía tomada del Archivo General del Poder Judicial en el Estado)

Quedando perfectamente instaurado el Poder Judicial, se comienzan a crear las propias leyes para dejar la dependencia con el Estado de México; en tal tesitura, el Código Civil y de Procedimientos Civiles comienzan a regir en Hidalgo a partir del 24 de octubre de 1892, mientras que el Código Penal entró en vigor el 05 cinco de mayo de 1895; legislaciones que, cronológicamente, dejan al centro la luz de una nueva Constitución Local; en ese entonces, lo que regía en la Nación era un gobierno centralista. Para el año de 1894 se había nombrado una élite que gobernaba y controlaba al país, conformada, principalmente, por militares electos por el Presidente Díaz, a la que se encomendó la administración de los diferentes Estados de la República. Ello trajo como consecuencia el cambio de imagen de nuestro país en el exterior y la consolidación de la política de tranquilidad hacia el interior.

Como consecuencia de lo anterior, la Constitución Federal del '57 se convirtió en letra muerta, quedando transformada por las nuevas condiciones políticas y

económicas; tal situación obligó a modificar la estructura constitucional de las entidades federativas creando, en Hidalgo, la promulgación de la Carta Magna Local de 1894 en cuyo contenido jurídico hay una idea clara de alejarse de los preceptos de la Constitución Federal y de las Leyes de Reforma; manteniendo el esquema estructural del Estado.

2.3.2 Periodo comprendido entre 1900 y 1950

Para el siglo naciente, Hidalgo estaba gobernado por el General Pedro L. Rodríguez, gestión durante la cual se crea el Archivo Judicial, mismo que se encontraba situado en el local que ocupaba el Tribunal Superior de Justicia, con el nombre de *Archivo de los Juzgados de Primera Instancia de este Distrito*.

Con motivo de la Revolución, el 16 de mayo de 1911, el General Gabriel Hernández, al frente de sus fuerzas maderistas, toma la ciudad de Pachuca y nombra como gobernador interino al Licenciado Joaquín González, quien había sido colaborador del General L. Rodríguez.

En el año de 1914, para ser más exactos, el 05 de agosto, el General Nicolás Flores, Jefe de las fuerzas Armadas Constitucionalistas y Gobernador del Estado, con base en los artículos 3º y 7º del Plan de Guadalupe, decretó: La disolución de la Cámara de Diputados de la XXIII Legislatura del Congreso Local, situación que originó el manejo de la vida pública de Hidalgo mediante acuerdos, circulares y otras disposiciones emitidas por los diversos titulares que arribaron al Poder Ejecutivo; por lo tanto, debido a la ausencia de legisladores, no existe registro de Magistrados ejerciendo su función. Para el 20 de octubre de 1916, se emite un decreto que en el artículo primero a la letra dice: “Art. 1º.- Se restablecerá en toda la República la Administración de la Justicia común, en todas sus instancias, conforme las Constituciones particulares de los Estados y las Leyes Orgánicas respectivas.” También se pronunció en el citado decreto que “...Los Jueces y Magistrados (nombrados) (...) durarán en el ejercicio de su encargo, hasta que restablecido el

orden Constitucional (haciendo referencia a la Constitución Federal) se hagan los nuevos nombramientos en los términos que prevengan las leyes.”¹⁹ A partir del 1º de enero de 1917, el Tribunal Superior de Justicia volvió a funcionar, después de haber sido disuelto de acuerdo con las bases proclamadas por el Plan de Guadalupe que desconoció a los funcionarios y empleados que sirvieron los puestos públicos durante la administración del Gobierno Usurpador.

Durante el gobierno del General Nicolás Flores Rubio (28 de junio de 1917 a 31 de marzo de 1921) se promulga la tercera Constitución General del Estado de Hidalgo, misma que continúa vigente. No pasa desapercibida la fecha del 16 de julio de 1921, ya que se emite un decreto por medio del cual se da la creación del Ministerio Público, cuya misión es auxiliar a la administración de justicia mediante funciones que le encomienden las leyes.

La administración encabezada por el Coronel Matías Rodríguez Melgarejo (1925-1929), sin duda alguna, contribuyó al desarrollo del Tribunal ya que se introduce en el presupuesto general del Estado la creación del defensor de pobres, adscrito especialmente al Juzgado de lo Civil de Pachuca; también cabe hacer mención que, durante éste mandato, se decidió que la función judicial se llevara a cabo sin interferencia de influencias políticas; con un trabajo limpio que la caracterizara como justa de valores de equidad y de humanidad; en la que se diera la razón al que la tuviera, aunque no la pudiese pedir en forma; y por último, que la solución de los litigios fuera presidida por la más estricta honradez; es también, en este gobierno, cuando se expide la Ley Orgánica del Ministerio Público, así como la Ley Orgánica del Poder Judicial.

En marzo de 1930 se reformó el artículo 61 de la Carta Magna Local, reduciendo de 6 a 3 el número de Magistrados que integran el Tribunal; asimismo, se suprimió una de las Salas de dicha Institución.

¹⁹ Montes Romero, Sara, “El Poder Judicial del Estado de Hidalgo, 1869-2004” Tomo I, Pachuca, Hidalgo, 2004, pág. 70-73

2.3.3 Periodo comprendido entre 1950 y 1999

Durante la primera década de este periodo no se registran cambios trascendentales en la administración de justicia del Estado. Es hasta 1960 cuando se da un nombramiento por demás interesante en la época ya que la Licenciada María Gloria Moya Huerta es designada como la primera mujer Juez correspondiéndole ocupar la titularidad del Juzgado Segundo del ramo Civil de Primera Instancia en Pachuca. El desarrollo de las mujeres en la carrera judicial fue en ascenso y para 1976 la Licenciada María Estela Rojas de Soto fue nombrada Magistrada del Tribunal Superior de Justicia y Presidenta de la Sala Civil, cargo que ocupó hasta 1978, distinguiéndose por ser la primera mujer en el Estado en ocupar dicha titularidad.

En 1971 el Tribunal, junto con los juzgados, pasaron a ocupar el edificio que hasta 1970 había ocupado el Ejecutivo Estatal, mejor conocido como *Casa Rule*, la cual se ubica en la Plaza General Pedro María Anaya (ver imagen 3) En cuanto a los Juzgados Penales, permanecieron ubicados junto a la Penitenciaría que se hallaba en el Convento de San Francisco, y en 1972, cuando se inauguró el Centro de Readaptación Social para Adultos sobre la carretera Pachuca-Actopan, pasaron hacia allá éstos órganos judiciales. Actualmente se encuentran ahí las oficinas de la Presidencia Municipal de esta ciudad, siendo titular el Licenciado Omar Fayad Meneses (2006-2009).



IMAGEN 3. En este edificio, que data del año de 1896, se albergaron las oficinas del Tribunal Superior de Justicia del Estado en el año de 1971, las cuales, previamente habían servido de sede al Ejecutivo Estatal; en la actualidad aloja la Presidencia Municipal de la ciudad capital.

(Foto: Archivo General del Poder Judicial del Estado)

Otro acontecimiento que marcó un hito en la historia política del Estado de Hidalgo fueron los hechos ocurridos el 29 de abril de 1975²⁰, pues en esta fecha el Congreso de la Unión declaró desaparecidos los Poderes Constitucionales, con lo cual el entonces Gobernador Otoniel Miranda Andrade sólo duró en su encargo 29 días (del 01 al 29 de abril de 1975) Con ello, el Sistema político mexicano se cimbró desde lo más profundo: había caído no solamente el gobernador Miranda Andrade sino también un grupo político encabezado por el ex gobernador Sánchez Vite quien abiertamente había declarado la guerra federalista al Presidente de la República, Luis Echeverría Álvarez.

Las consideraciones tomadas por el Congreso de la Unión para decretar la desaparición de Poderes del Estado, entre otras, fueron las siguientes:

- No existen en el Estado de Hidalgo las autoridades representativas, democráticas, republicanas y federalistas que ordena el artículo 40 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- La evidente y confesa colusión entre sí de los tres Poderes del Estado.
- El imperio de un régimen que desconoce y atropella las garantías individuales y sociales.
- Las expresiones de dicho régimen, que consiste en la práctica sistemática del amago, las amenazas, el atropello, la represión, la violencia y el terror.
- La rebeldía de las autoridades al sistema federal, por el desconocimiento de las esencias del mismo.

²⁰ El 28 de abril de 1975, a las 12 horas, se inició un mitin, poco más de diez mil campesinos fueron congregados en la Plaza Juárez de ésta ciudad; a las 13:25 horas, fue tomado violentamente el Palacio de Gobierno. Hasta esa hora había permanecido dentro el Gobernador Otoniel Miranda Andrade, acompañado por algunos funcionarios de su régimen. Cuando las turbas, después de destrozarse los cristales de las puertas, entraron al recinto del Poder Ejecutivo de Hidalgo, su titular salió utilizando el elevador privado del cuarto piso, en el cual se condujo al sótano, donde abordó su vehículo, en el cual se dirigió a la ciudad de México. Poco más de 24 horas después de aquél acto, la Comisión Permanente del Congreso de la Unión decretó la desaparición de Poderes en el Estado de Hidalgo.

- La contumacia de las mismas autoridades, no obstante haber sido invitados oportunamente a rectificar su conducta para que ésta se ajuste a los términos constitucionales²¹.

El 29 de abril de 1975, la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, aprobó el decreto de desaparición de Poderes, votó para designar al Gobernador Constitucional del Estado resultando electo el entonces Senador Raúl Lozano Ramírez.

Ya reestructurado políticamente el Estado, el Poder Judicial continúa con su crecimiento, por lo que en 1976 se crea el Juzgado Segundo Civil de Tulancingo y se externa, ante el gobernador Rojo Lugo, la necesidad de que el Tribunal Superior de Justicia se dividiera en dos Salas: una Civil y una Penal, petición que fue atendida de forma inmediata.

Sin duda alguna, una de las gestiones más fructíferas para el Tribunal es la del Licenciado José Rubén Licona Rivemar ya que como Magistrado Presidente (1976-1979) se realiza el Congreso Estatal de Magistrados y Jueces de Primera Instancia con el propósito de presentar ponencias y hacer una evaluación de los servicios prestados por éstos funcionarios. Se continúa con la depuración de Jueces no titulados con el objeto de profesionalizar la carrera judicial y emplear únicamente personal titulado, también se le otorga independencia económica a la institución. En el ámbito educativo, se firma convenio con la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo para que los pasantes de la Escuela de Derecho realicen su Servicio Social en las distintas dependencias del Poder Judicial y se iniciaron los exámenes teórico-práctico para titulación y en reciprocidad la Universidad otorga seminarios de actualización para los funcionarios judiciales.

²¹ Montes Romero, Sara, El Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Tomo I, Pachuca, Hidalgo, 2004, pág. 143.

Durante el segundo periodo del Licenciado Jorge Rojo Lugo (del 01 de julio de 1978 al 31 de marzo de 1981) se introduce la informática a las labores de la Administración Pública en el Estado, situación que no es ajena al Poder Judicial, ya que se inicia con el control de procesos por computación en segunda instancia en vía de experimentación, continuando con la instrumentación de este sistema en primera instancia toda vez que es allí donde se lleva el mayor número de expedientes, instaurando con ello una mejoría en la administración de justicia. Para 1981, se crea una terminal remota, la cual permite una actualización inmediata de la información generada; la atención al público ofrecerá la opción de mayor actualidad al permitir que los interesados conozcan, en cuestión de segundos, el estado real en cuanto al trámite del asunto que sea de su interés.

Para 1985 se da la creación del Consejo de Familia así como del Juzgado Tercero Civil de Pachuca y es en este año cuando el Poder Judicial cambia su sede al Centro Cívico, ubicado al sur de la ciudad, acondicionándose para tal efecto las antiguas instalaciones de la Feria de San Francisco, sobre la carretera México-Pachuca (ver imagen 4) Actualmente se encuentran en estos edificios los Tribunales Electoral y Fiscal Administrativo así como los Juzgados Familiares y el Archivo General del Poder Judicial.

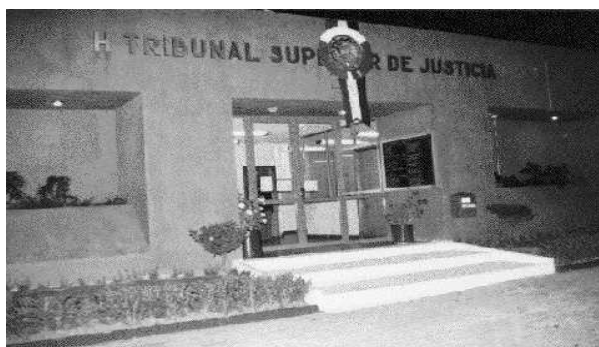


IMAGEN 4. A partir de 1985 el Poder Judicial cambia su sede al Centro Cívico, ubicado al sur de la ciudad, acondicionándose para tal efecto las antiguas instalaciones de la Feria de San Francisco, sobre la carretera México-Pachuca. Siendo inauguradas por el Presidente de la República Lic. Miguel de la Madrid Hurtado, y el Gobernador Arq. Guillermo Rossell de la Lama, con el Presidente del H. Tribunal Superior de Justicia Lic. Jaime Flores Zúñiga.
(Foto: Archivo General del Poder Judicial del Estado)

Durante el periodo comprendido entre 1988 a 1993, se crea la Comisión de Proyectistas para el abatimiento al rezago, la carrera judicial, el Fondo de Desarrollo y Estímulos, el Instituto de Capacitación e Investigaciones Jurídicas, la Unidad de Informática y Estadística, la Biblioteca, ello con donaciones de los funcionarios del Tribunal; áreas que fueron incluidas en la Ley Orgánica del Poder Judicial y su Reglamento.

Con el lema: “Por la Democracia y Autonomía Social”, el 17 de mayo de 1989, los empleados públicos de base del Poder Judicial del Estado de Hidalgo se coaligaron en defensa de sus intereses registrando una organización denominada “Sindicato Único de Trabajadores al Servicio del Poder Judicial”²².

Como resultado del análisis de las cargas de trabajo, se acuerda la creación de los Juzgados Cuarto y Quinto Civiles así como Segundo Mixto Menor todos ellos en Pachuca; Segundo Civil y Familiar de Tula, el cual suprimió el Mixto Menor de Tepehuacán y Mixto Menor de Tizayuca; también se da el surgimiento de dos Salas más, una Civil y una Penal, así como el incremento del número de Magistrados a trece. A partir de este entonces desaparece la figura del Magistrado Supernumerario que ejercía limitadas funciones de suplencia y supervisión integrándose así de manera plena al ejercicio de las Salas; crecimiento que se da durante la gestión del Licenciado Jesús Murillo Karam, como gobernador del Estado.

El 21 de febrero de 1998, el entonces Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León, junto con el gobernador del Estado de Hidalgo, Jesús Murillo Karam, y el Licenciado Hinojosa Villalva, se inauguró la actual sede del Tribunal Superior de Justicia y de la Procuraduría General de Justicia del Estado (ver imagen 5).

²² Op. Cit. Pag. 188.



IMAGEN 5. Desde el 21 de febrero de 1998, las oficinas del Tribunal Superior de Justicia se encuentran ubicadas en este edificio, localizado al sur de la ciudad en el Kilómetro 84.5 de la carretera México-Pachuca.

(Foto: Archivo General del Poder Judicial del Estado)

El 09 de mayo de 1998, el Congreso del Local, emitió el decreto número 214, mismo que reforma el artículo 93 constitucional en todas sus partes para que se integre el Tribunal Fiscal Administrativo y el Tribunal Electoral dentro de la estructura general del Poder Judicial a fin de fortalecer y consolidar el espíritu consagrado en el artículo 116 de la Carta Magna respecto a la división de poderes, a efecto de que un órgano dotado de plena autonomía califique la actuación del Ejecutivo.

2.3.4 PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1999 Y 2005

El 29 de marzo de 1999, a propuesta del Gobernador Humberto Lugo Gil, es electo como Magistrado Presidente del Tribunal Superior de Justicia del Estado el Licenciado Julio Menchaca Salazar quien, debido a su arduo trabajo, ha sido distinguido por organismos nacionales e internacionales por impulsar Sistemas de Calidad y Certificación en dicha institución; dentro de su amplio curriculum destaca el haber sido Vicepresidente de la Comisión Nacional de Tribunales Superiores de Justicia de los Estados Unidos Mexicanos, miembro de la Unión Internacional de Magistrados (IUM) y de la Federación Latinoamericana de Magistrados (IUM) así como observador en la Asociación de Magistrados de América del Norte, Asia y Oceanía (ANAO) Actualmente es Diputado por el Distrito I de Pachuca de Soto, Hidalgo, perteneciente a la LIX Legislatura Local.

En agosto de 1999 se adoptó el Sistema Administrativo de Calidad para obtener la certificación bajo la Norma ISO 9001. Ha concluido el mecanismo de transición a en los siguientes órganos jurisdiccionales y áreas administrativas: Presidencia, Secretaría General, Secretaría Particular, Contraloría General, Salas Penales, Salas Civiles y Familiares, Oficialía Mayor; las Direcciones de Administración y Finanzas, Recursos Humanos, Fondo Judicial de Desarrollo y Estímulos, Informática y Estadística, Archivo del Poder Judicial, Desarrollo Organizacional, Oficialía de Partes; así como los seis Juzgados Civiles y dos de los tres Familiares de Pachuca de Soto, Hidalgo, la Dirección de Servicios Generales y el Instituto de Profesionalización e Investigaciones Jurídicas. Por enfatizar la impartición de justicia, el Tribunal ha recibido reconocimientos por el gobierno de la República de Nicaragua y la Barra de Abogados de ese país así como del Comité Técnico de Normalización de Sistemas de Calidad y de la Asociación Mexicana de Trabajo en Equipo, A.C.

Se construyó el edificio que ocupan la Oficialía de Partes, la Dirección de Informática, así como el centro de Información y enlace Nacional; se crea el Centro de Justicia en Actopan, así como la sede de los Juzgados Civiles de Pachuca permitiendo con ello que en los espacios que anteriormente ocupaban se establecieran los Juzgados Familiares y el Consejo de Familia; asimismo, se amplió el Instituto de Profesionalización e Investigaciones Jurídicas, el Archivo y el Tribunal Fiscal Administrativo. Esta administración recibió 37 Juzgados dejando, a su término, 46, lo que representa un crecimiento del 25%. Destaca la automatización de todas las Oficialías de Partes, de Juzgados y demás dependencias. En 1999, la plantilla de personal se integraba por 708 empleados entre base, confianza y honorarios; actualmente es de 1044²³. Lo anterior permitió atender, entre otros, los requerimientos de personal que originó la división por materia de los juzgados de Huejutla, Tizayuca y Mixquiahuala, así como la creación de los Juzgados Segundo Civil y Familiar de Actopan, Familiar de Tula²⁴, Civil y Familiar en Apan, Sexto Civil en Pachuca y Familiar en Tulancingo²⁵.


²³ Op. Cit. Pag. 224.

²⁴ Actualmente Juzgado Tercero Civil y Familiar del Distrito Judicial de Tula de Allende, Hidalgo.

²⁵ Actualmente Juzgado Tercero Civil y Familiar del Distrito Judicial de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

CAPÍTULO 3

DESCRIPCIÓN DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE HIDALGO



En este capítulo se revisará el sustento legal y la estructura orgánica del Poder Judicial, al igual que las principales funciones de cada una de las áreas que lo conforman, excluyendo al Tribunal Electoral y al Fiscal Administrativo, puesto que no son tema de estudio. Se abordará, también, la Misión, Visión y Política de Calidad del antedicho organismo público.

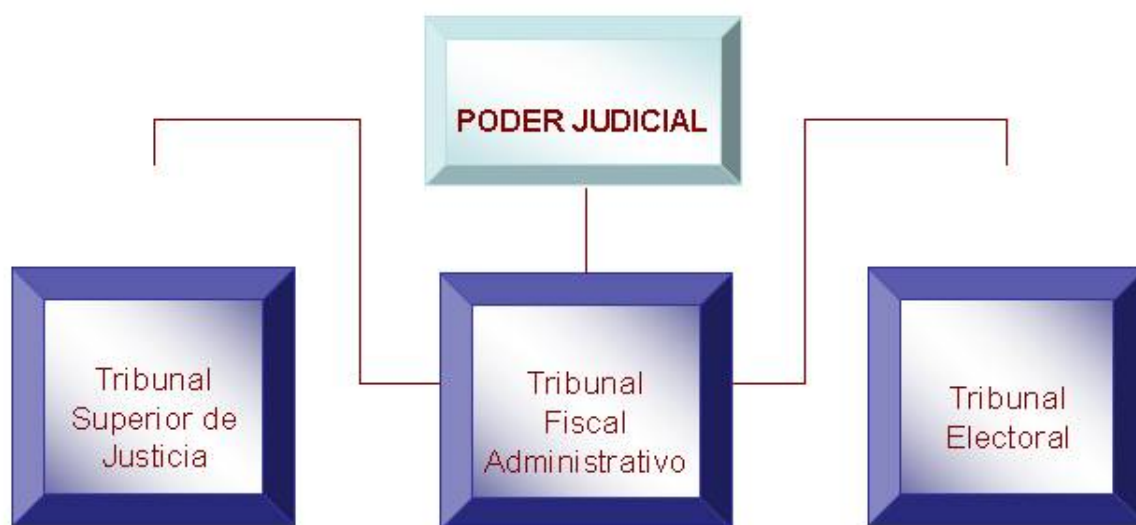
Para el desarrollo del presente capítulo se tomaron como apoyo la Carta Magna, la Constitución Local, la Ley Orgánica del Poder Judicial y su Reglamento.

3.1 MARCO LEGAL

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 116 párrafo primero, establece que el poder público de los Estados se dividirá para su ejercicio en Ejecutivo, Legislativo y Judicial, y no podrán reunirse dos o más de estos Poderes en una sola persona o corporación, ni depositarse el Legislativo en un sólo individuo; respecto al Poder Judicial, éste se ejercerá por los Tribunales que establezcan las constituciones respectivas. En tal tesitura, la propia Ley Suprema marca funciones específicas a cada uno de los Poderes de la Unión; por lo que respecta al Judicial, el artículo 17 de la Constitución General de la República, prohíbe hacerse justicia por sí mismos, pero a la vez consagra en su favor el derecho a que se les imparta justicia por Tribunales que emitan sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial; de igual forma, así se preceptúa en el artículo 9º de la Constitución Política del Estado de Hidalgo.

Como ha quedado asentado, la impartición de justicia es tarea exclusiva y fundamental del Poder Judicial y de conformidad a lo previsto por la fracción III del

numeral 116 de la Constitución Federal, deberá ejercerse por los Tribunales que establezcan las Constituciones de los Estados. En tal virtud, el artículo 93 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo, dispone que el ejercicio de la función jurisdiccional corresponde al Tribunal Superior de Justicia y Jueces del Fuero Común, en un Tribunal Fiscal Administrativo y en un Tribunal Electoral, por lo que a continuación se presenta el diagrama que representa la estructura del Poder Judicial.



MAGEN 6. En esta imagen se aprecia la estructura general del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, el cual se encuentra integrado por tres Tribunales. Fuente: Artículo 93 de la Constitución Política del Estado de Hidalgo, año 2001.

Con lo anterior queda concluida la primera etapa de este capítulo, la cual corresponde al sustento legal que lo respalda; atañe ahora abordar su estudio estructural; asimismo, se revisará la misión y visión que esta institución tiene para alcanzar los propósitos para los cuales fue creada.

3.2 MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD

Para entender con mayor precisión la labor del H. Tribunal Superior de Justicia, éste, a través de sus representantes, ha dado a conocer, tanto a su planta de colaboradores como a la sociedad en general, la Misión y Visión, bajo las cuales deberán estar encaminados los Objetivos de la Calidad, además de la Política de Calidad; mismos que se verán a continuación.

3.2.1 Misión

La misión es el propósito para el cual fue creada una institución, de aquí partimos para obtener el siguiente concepto: La misión es la razón de ser de la organización, dirige sus esfuerzos, define sus líneas de operación y ayuda a determinar sus alcances.

Entendiendo lo anterior, tenemos que la misión del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo es:

MISIÓN

“Impartir justicia en los asuntos que se someten a su jurisdicción, en forma pronta, completa e imparcial, dando respuesta gratuita, transparente, eficiente y con un alto sentido humanista a las demandas de quienes acuden a solicitar la prestación de este servicio”²⁶.

²⁶ H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual de Calidad, Sección: 0, pág. 14, 24 de octubre de 2005.

3.2.2 Visión

La visión corresponde a las perspectivas que la institución tiene planteadas, con base en la misión establecida. En este caso, a continuación se menciona la visión del Tribunal Superior de Justicia.

VISIÓN

“Ser reconocido como un Órgano de Gobierno de actuar honesto, transparente y con apego a los principios constitucionales, logrando confianza y credibilidad en la sociedad”²⁷.

3.2.3 Política de Calidad

La política de calidad es adecuada a la Misión y Visión de la Institución para cubrir tres aspectos:

1. A nivel social. Enfocada al cumplimiento de confianza de la sociedad impartiendo justicia con estricto apego a derecho.
2. A nivel organizacional. Siendo ejemplo de Honestidad, Eficiencia y Vocación de Servicio.
3. Al usuario. A través del cumplimiento de la Misión al proporcionar el servicio²⁸.

Para cubrir las expectativas vitales de los usuarios, identificadas a través de los cuestionarios de “Comentarios y Sugerencias”, la Presidencia del H. Tribunal, estableció como objetivos de calidad los siguientes:

1. Reducir el tiempo de espera para proporcionar información al usuario.

²⁷ Ibidem.

²⁸ H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual del Sistema de Calidad, Sección: 5, pág. 27

2. Reproducir las mejores prácticas identificadas por el usuario en la prestación del servicio.
3. Desarrollar y mantener la competencia del personal para elevar la calidad en el desempeño de las funciones.
4. Mejorar el ambiente de trabajo para asegurar la calidad en el servicio²⁹.

Con base en estos objetivos, se estableció la Política de Calidad, misma que dice:

POLÍTICA DE CALIDAD

“Garantizar a la sociedad que los procesos llevados a cabo en la impartición de justicia en cada una de las áreas que integran el Poder Judicial, se realizan buscando en las actividades diarias la mejora continua, acorde a los principios rectores de: Honestidad, Eficiencia y Vocación de Servicio”³⁰.

A fin de evitar confusiones se unificaron criterios sobre la definición de los principios o postulados de la Institución.

HONESTIDAD: Ser congruentes con nuestros pensamientos, palabras y acciones.

EFICIENCIA: Mayor calidad aprovechando los servicios existentes.

VOCACIÓN DE SERVICIO: Actitud de compromiso y entrega para realizar nuestras actividades³¹.

Tenemos concluidos los conceptos rectores del Tribunal Superior de Justicia, con base en ellos gira el trabajo que se desempeña en dicha Institución. Ahora corresponde estudiar la estructura que lo mantiene de pie junto con las responsabilidades que la ley le ha encomendado.

²⁹ H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual del Sistema de Calidad, Sección: Objetivos para la Calidad, octubre de 2005, pág. 59.

³⁰ H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual de Políticas Internas, Octubre de 2005, pág. 2.

³¹ Ibidem.

3.3 FACULTADES DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA

El Tribunal Superior de Justicia se encuentra integrado por Magistrados funcionando en Pleno y en Salas. El número de Magistrados podrá incrementarse para una mayor atención en la impartición de justicia.

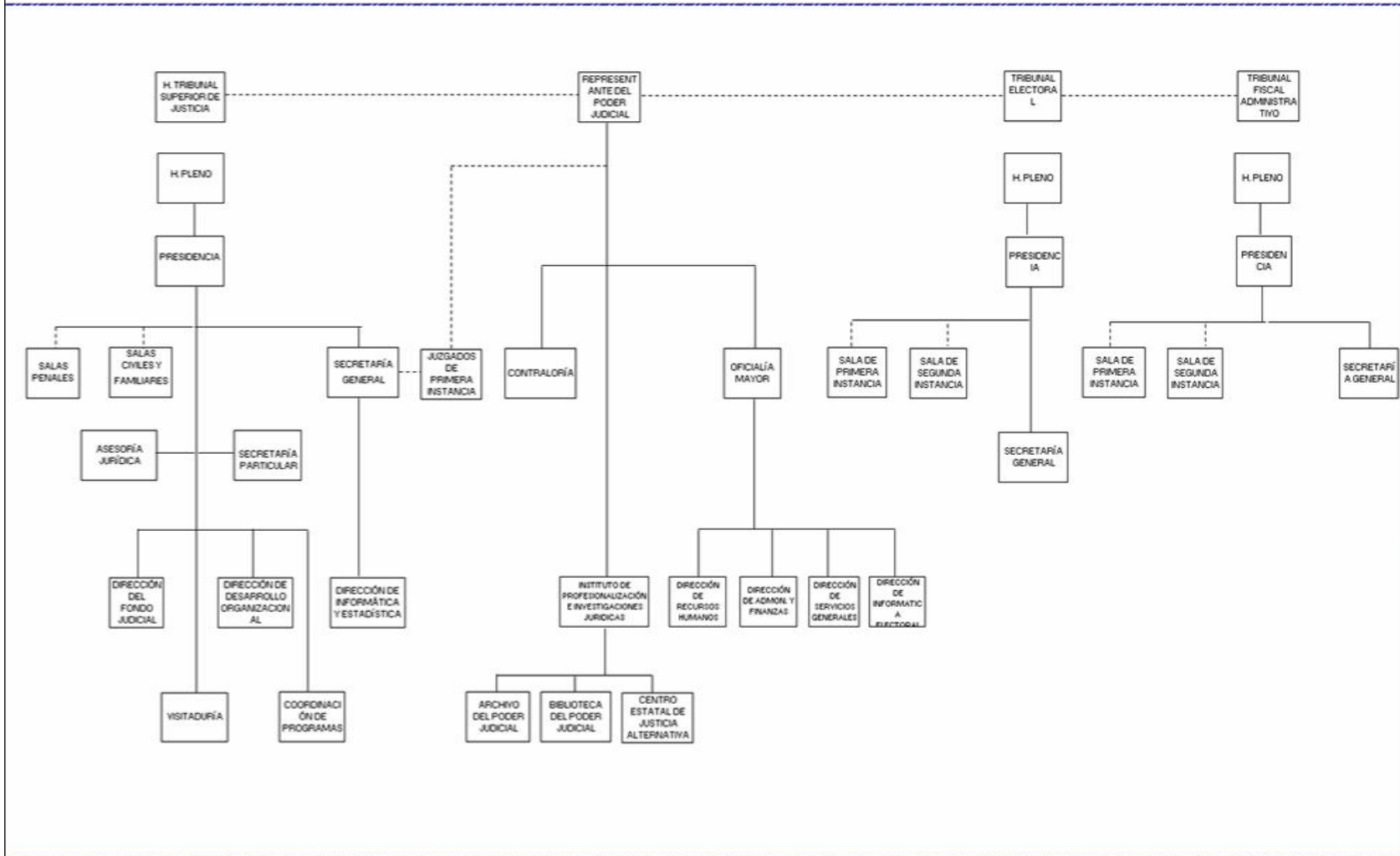
Las facultades que marca la Constitución Estatal al Tribunal Superior de Justicia son:

- 1) Conocer de las controversias en que el Estado fuere parte, salvo lo dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- 2) Resolver las controversias que se susciten en materia civil, familiar y penal;
- 3) Conocer de las controversias que resulten por la aplicación de leyes federales, en los casos que establezca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- 4) Conocer de los recursos de apelación, queja y cualesquiera otros señalados en las leyes locales;
- 5) Conocer de los conflictos de competencia que se susciten entre los jueces;
- 6) Nombrar y remover a los jueces de primera instancia, a los que con cualquier otra denominación se cree en el Estado y a sus demás servidores públicos, con excepción de los magistrados;
- 7) Discutir, aprobar y modificar en su caso, el presupuesto de egresos que para el ejercicio anual proponga el Presidente del Tribunal, el que será sometido a la aprobación del Congreso;

- 8) Acordar el aumento de juzgados y la plantilla de Secretarios y empleados de la administración de justicia, cuando las necesidades del servicio lo requieran;
- 9) Erigirse en órgano de sentencia en los juicios políticos;
- 10) Informa al Gobernador o al Congreso, para determinar los casos de indulto, rehabilitación y demás que las leyes determinen, previos los trámites y con los requisitos que ellas establezcan;
- 11) Conocer de las acusaciones o quejas que se presenten en contra del Tribunal Superior de Justicia y demás magistrados, así como de los funcionarios y empleados del Tribunal, haciendo la substanciación correspondiente, de acuerdo con el procedimiento que señale la Constitución del Estado de Hidalgo y las leyes respectivas;
- 12) Resolver los conflictos de carácter judicial que surjan entre los Municipios, entre éstos y el Congreso y entre aquellos y el Ejecutivo Estatal y
- 13) Las demás que le confieran la Constitución y las leyes que de ella emanen.³²

³² Artículo 99 de la Constitución Política del Estado de Hidalgo, año 2001.

3.4 ORGANIGRAMA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE HIDALGO



En este apartado se muestra la estructura orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, pero lo que en realidad interesa al tema de estudio es el área concerniente al Tribunal Superior de Justicia.

3.5 EL PLENO

El Pleno del Tribunal Superior de Justicia se integra con Magistrados, requiriéndose un quórum de la mitad más uno. Sus resoluciones requerirán de la mayoría de votos de los presentes, los Magistrados podrán emitir voto razonado en contra. El Presidente tendrá voto de calidad³³.

Para que el Pleno funcione es necesario la concurrencia de la mayoría de sus miembros salvo el caso en que la ley disponga un quórum especial. Las sesiones ordinarias del Pleno del Tribunal se celebraran cualquier día de la semana en horas hábiles y las extraordinarias en cualquier día y hora cuando lo determine la Ley Orgánica del Poder Judicial, su Reglamento, el Presidente del Tribunal o a solicitud de algún Magistrado previo acuerdo del Presidente³⁴.

Las sesiones del Pleno serán ordinarias y extraordinarias y, en ambos casos, públicas o privadas.

Corresponde al Pleno:

- 1) Elegir al Presidente del Tribunal Superior de Justicia, a los miembros de cada una de las Salas y a quienes habrán de presidirlas,
- 2) Nombrar al Secretario General del Tribunal Superior de Justicia a propuesta del Presidente y a los Jueces de Primera Instancia, en los términos previstos por la Ley, así como reubicar a éstos de acuerdo a las necesidades del servicio.

³³ Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Capítulo II, artículo 30, publicada en el Periódico Oficial el 06 de agosto de 2001.

³⁴ Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Segundo, Capítulo I, artículo 57, publicada en el Periódico Oficial el 21 de enero de 2002.

- 3) Acordar el establecimiento, aumento, reubicación o supresión de Salas y Juzgados, así como modificar su competencia por razón de territorio, materia o cuantía, según las necesidades del servicio;
- 4) Calificar y resolver las recusaciones y excusas que con motivo de algún impedimento de sus integrantes, se presenten para dejar de conocer determinados asuntos del Pleno,
- 5) Resolver sobre la contradicción de tesis de Jurisprudencia sustentadas por las Salas así como dictar las medidas necesarias para unificar los criterios de interpretación jurídica de las Salas y los jueces,
- 6) Decretar las providencias necesarias para mejorar la impartición de justicia,
- 7) Conocer y resolver el recurso de reconocimiento de inocencia del sentenciado que prevé el Código de Procedimientos Penales del Estado,
- 8) Expedir, modificar el Reglamento Interior del Tribunal, Juzgados de Primera Instancia, así como los demás ordenamientos que sean necesarios para regular las áreas administrativas,
- 9) Conocer y resolver en única instancia, las demandas que por responsabilidad civil se presenten contra los Magistrados del Tribunal y los jueces de Primera Instancia,
- 10) Resolver las quejas administrativas interpuestas contra los Magistrados del Tribunal Superior de Justicia y los jueces de Primera Instancia, cuyas resoluciones tendrán el carácter de definitivas e inapelables,
- 11) Resolver los conflictos de competencia que se susciten entre las Salas del Tribunal Superior de Justicia,

- 12) Modificar la división territorial de los distritos judiciales o subdividir éstos, cuando así se requiera para el mejoramiento de la impartición de justicia,
- 13) Discutir, aprobar o modificar el proyecto de presupuesto Anual de Egresos del Tribunal Superior de Justicia, de los Juzgados de Primera Instancia y de las dependencias administrativas que proponga el Presidente,
- 14) Imponer correcciones disciplinarias a los abogados, procuradores, peritos y litigantes, cuando en sus promociones falten al respeto al Tribunal Superior de Justicia, a alguno de sus miembros o a algún funcionario de los Juzgados de Primera Instancia,
- 15) Conceder licencia a los Magistrados y a los Jueces de Primera Instancia, cuando excedan por quince días y hasta por seis meses,
- 16) Fijar los periodos de vacaciones que deban disfrutar los funcionarios y empleados del Tribunal Superior de Justicia y de los Juzgados de Primera Instancia,
- 17) Emitir opinión, respecto de los estímulos y recompensas al personal del Tribunal y a los Juzgados de Primera Instancia, que lo merezcan por el desempeño de su trabajo en el ejercicio de sus cargos, y
- 18) Las demás atribuciones, obligaciones y funciones que prevean la Ley Orgánica del Poder Judicial en el Estado, el Reglamento Interior del tribunal Superior de Justicia y Juzgados de Primera Instancia y otras leyes aplicables³⁵.

³⁵ Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Segundo, Capítulo II, artículos 31-32.

3.6 PRESIDENCIA

El representante del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, será quien desempeñe el Cargo de Presidente del Tribunal Superior de Justicia, cuyas funciones serán:

- 1) Representarlo en los actos oficiales, pudiendo delegarla en cualesquiera de los Magistrados de los titulares del Poder Judicial;
- 2) Representarlo en los actos jurídicos y legales, así como delegar dicha responsabilidad en la persona que designa;
- 3) Presentar, para su aprobación en el Congreso del Estado, el Presupuesto Anual de Egresos del Poder Judicial, tomando en consideración los autorizados por los plenos de los Tribunales que lo integran;
- 4) Vigilar la correcta aplicación del presupuesto de egresos;
- 5) Coordinar y vigilar el eficaz cumplimiento de los programas y acciones inherentes al mismo;
- 6) Designar al Oficial Mayor, al Contralor General del Instituto de Profesionalización e Investigaciones Jurídicas del Poder Judicial;
- 7) Acordar, con los Presidentes de los Tribunales Fiscal Administrativo y Electoral, las bases generales de organización y funcionamiento de las dependencias administrativas y auxiliares del Poder Judicial;
- 8) Autorizar al Oficial Mayor, para enajenar bienes muebles e inmuebles de la Institución, previa desincorporación del dominio público del Estado, tratándose de los inmuebles, con acuerdo del Pleno del Tribunal al que corresponda:

- 9) Recibir y aprobar, en su caso, el informe de la Oficialía Mayor sobre el Estado que guardan los bienes muebles e inmuebles y demás patrimonio del Poder Judicial;
- 10) Ordenar la publicación en el Periódico Oficial de los reglamentos interiores y dependencias integrantes del Poder Judicial;
- 11) Dictar, con los Presidentes de los Tribunales Fiscal Administrativo y Electoral, los acuerdos generales que fueren necesarios para el adecuado funcionamiento del Poder Judicial y en su caso ordenar su publicación y
- 12) Las demás que señalen las leyes³⁶.

3.7 OFICIALÍA MAYOR

La Oficialía Mayor es la dependencia encargada de la administración de personal, de los recursos financieros, presupuestación, almacenamiento de recursos materiales, mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y ejecución de acuerdos administrativos del representante del Poder Judicial, cuyo desempeño está a cargo de un titular³⁷.

Corresponde a la Secretaría General el cumplimiento de las siguientes atribuciones:

- 1) Llevar el registro contable del presupuesto autorizado al Poder Judicial e informa al representante del mismo sobre el estado que guardan las diferentes partidas presupuestales;

³⁶ Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Primero, Capítulo I, artículo 4.

³⁷ Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Primero, Capítulo II, artículo 11.

- 2) Ejecutar los acuerdos del representante del Poder Judicial, en relación con el ejercicio presupuestal e informarle del resultado;
- 3) Adquirir y proveer los bienes y servicios que se requieran para el cumplimiento de las labores de los Tribunales, Juzgados y demás dependencias que integran el Poder Judicial;
- 4) Suscribir en forma mancomunada, con el representante del Poder Judicial, todos aquellos pagos que afecten las diversas partidas autorizadas en el presupuesto de egresos, así como los contratos necesarios para la obtención de bienes y servicios;
- 5) Llevar el inventario de los bienes muebles e inmuebles del patrimonio del Poder Judicial y de los destinados al mismo;
- 6) Administrar los bienes muebles e inmuebles, cuidando su mantenimiento y acondicionamiento;
- 7) Enajenar, previa autorización del representante del Poder Judicial, los bienes muebles;
- 8) Seleccionar, contratar y capacitar al personal administrativo del Poder Judicial;
- 9) Representar al Poder Judicial en lo relativo a relaciones laborales;
- 10) Aplicar a los empleados del Poder Judicial las medidas disciplinarias que correspondan;
- 11) Coordinar administrativamente a Tribunales, Juzgados y dependencias del Poder Judicial;

- 12) Rendir, anualmente, al representante del Poder Judicial, durante el mes de marzo, un informe de la administración y aplicación de los recursos autorizados en el presupuesto de egresos;
- 13) Dictar las disposiciones necesarias para la recepción, control y destino de los bienes asegurados y decomisados y
- 14) Aquéllas que le concedan las leyes y reglamentos³⁸.

3.7.1 Dependencias³⁹

El Oficial Mayor tendrá a su cargo para el cumplimiento de sus obligaciones las siguientes dependencias:

A) Dirección de Administración y Finanzas

Funciones

1. Hacer las adquisiciones de bienes y proporcionar los servicios que se requiera para el funcionamiento del Poder Judicial, para lo cual deberá:

- Adquirir por riguroso inventario y recia orden del presidente de cada Tribunal los bienes y materiales que exijan las funciones propias de este Poder;
- Proveer los materiales que se requieran para el eficaz cumplimiento de las funciones encomendadas a dicho Poder y la realización de las actividades de su personal;

³⁸ Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Primero, Capítulo I, artículo 14.

³⁹ Ver Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Primero, Capítulo III, artículo 14.

- Administrar controlar y vigilar el almacén de materiales y depositar en lugares adecuados los bienes muebles destinados al servicio del Poder Judicial;
2. elaborar el proyecto de presupuesto de egresos del poder judicial estimando las opiniones que considere procedentes;
 3. Poner en inmediato conocimiento del representante del poder judicial, cualquier irregularidad o deficiencia que por razón de su encargo advierta en los bienes, materiales o servicios, a fin de que se tomen medidas pertinentes para su solución;
 4. Resguardar los bienes que por orden judicial fueron consignados como garantía, depositándolos en un lugar adecuado;
 5. Programar, coordinar y realizar actividades recreativas y de integración familiar para los trabajadores del poder judicial;
 6. Llevar el inventario de bienes muebles e inmuebles afectos al destino de la Administración de Justicia, que están asignados al Poder Judicial, estableciendo las medidas de seguridad necesarias para su resguardo;
 7. Llevar el control de transporte y equipo;
 8. Adoptar las providencias necesarias para el eficiente manejo administrativo del Poder Judicial.

B) Dirección de Recursos Humanos

Funciones

1. Llevar los asuntos de los recursos humanos del Poder Judicial, para lo cual deberá:

- Contratar y controlar al personal que previo examen de conocimientos y de aptitud haya seleccionado el Consejo Académico del Instituto de Profesionalización e Investigaciones Jurídicas;
- Seleccionar, contratar y controlar al personal para ocupar los puestos que no se contemplen dentro de las categorías de la carrera judicial, previo visto bueno del Presidente del Tribunal;
- Formar el expediente individual de los funcionarios y empleados de la Administración de Justicia en su asistencia y puntualidad;
- Proporcionar al Consejo Académico del Instituto de Profesionalización e Investigaciones Jurídicas, la hoja de servicios del personal que solicite su admisión o promoción a la carrera judicial;
- Tramitar los nombramientos, remociones, renunciaciones, licencias y jubilaciones de los servidores públicos del Poder Judicial.

3. Aplicar el reglamento Interior de Trabajo de cada uno de los Tribunales.

C) Dirección de Servicios Generales

La Dirección de servicios Generales tiene como función organizar, dirigir y controlar los servicios de intendencia, mantenimiento, seguridad y vigilancia de los edificios y oficinas del Poder Judicial, de sus muebles y útiles de trabajo.

3.8 CONTRALORÍA GENERAL

La Contraloría General del Poder Judicial es el órgano de control administrativo cuyo titular será nombrado y removido por el representante del mismo.

Esta área tiene a su cargo el desempeño de las atribuciones y facultades que le encomienda la Ley Orgánica del Poder Judicial, la Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos, las Leyes de la materia, Reglamentos y Acuerdos.⁴⁰

A la Contraloría General se le han encomendado las siguientes atribuciones:

- 1) Vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica del Poder Judicial, las resoluciones administrativas que emitan los Tribunales que lo integran y las que fije el representante de dicho Poder;
- 2) Comprobar el cumplimiento, por parte de los órganos administrativos, de las obligaciones derivadas de las disposiciones en materia de planeación, presupuestación, ingresos, egresos, patrimonio y depósitos;
- 3) Llevar el registro y seguimiento de la situación patrimonial de los servidores públicos del Poder Judicial;
- 4) Recibir y registrar las declaraciones patrimoniales que deban presentar los Magistrados, Jueces, Secretarios, Actuarios y demás servidores que señala el artículo 149 de la Constitución Política del Estado de Hidalgo;
- 5) Recibir, tramitar y en su caso, resolver las quejas que se presenten en contra de los funcionarios y empleados del Poder Judicial;

⁴⁰ Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Primero, Capítulo IV, artículo 15.

- 6) Ejecutar las resoluciones que emita el Pleno del Tribunal que corresponda, respecto de sanciones que se impongan a Magistrados o Jueces en su caso, así como conocer y resolver tratándose de los demás servidores públicos del Poder Judicial;
- 7) Inspeccionar y vigilar el cumplimiento de las normas y disposiciones relativos a los sistemas de registro y contabilidad, contratación y pago de personal, así como de servicios y recursos materiales del Poder Judicial;
- 8) Practicar auditorias operacionales, contables o administrativas en los Juzgados y demás dependencias del Poder Judicial;
- 9) Intervenir en la entrega y recepción, levantando acta circunstanciada, cuando ocurran cambios de titulares en las dependencias del Poder Judicial;
- 10) Participar como miembro del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios relacionados con bienes inmuebles del Poder Judicial, en las adquisiciones de bienes así como en las bajas de inventarios en coordinación con la Oficialía Mayor, y
- 11) Apoyar a los magistrados o a quien se designe en la realización de visitas a los Juzgados⁴¹.

3.8.1 Unidades Administrativas⁴²

Para el despacho de los asuntos que le competen a la Contraloría General, contará con las siguientes unidades administrativas:

⁴¹ Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Primero, Capítulo III, artículo 17.

⁴² Ver Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Primero, Capítulo IV, artículos 16, 20, 21, 22, 23 y 24.

- A) Unidad de Atención Ciudadana.** Recibirá las quejas que se presenten en contra de los servidores públicos del Poder Judicial, realizando el seguimiento del procedimientos respectivo hasta su resolución así como tramitar las sugerencias de mejoramiento en el servicio.
- B) Unidad de Seguimiento y Evaluación.** Supervisará el funcionamiento administrativo de las áreas del Poder Judicial, evaluando su desempeño de acuerdo con las obligaciones inherentes a los cargos, integrando los informes que deban presentarse al representante del Poder Judicial.
- C) Unidad de Normatividad de Adquisiciones, Obras Públicas y Servicios.** Le compete recomendar lineamientos de carácter general respecto a las adquisiciones de bienes muebles, a la contratación de servicios, realización de obra pública, realización de inventario, manejo de almacenes, avalúos y desincorporación de activos.
- D) Unidad de Auditoría.** Realizará en forma directa a iniciativa del Contralor auditorías generales y visitas de inspección específicas de orden contable, financiero, legal, de operación o de cualquier otra índole a efecto de verificar que el Poder Judicial ajusta sus actos administrativos a lo establecido en las disposiciones legales aplicables en el despacho de sus respectivas competencias.
- E) Unidad de Registro y Seguimiento de Situación Patrimonial.** Llevará el registro y análisis de la situación patrimonial de los servidores públicos del Poder Judicial.

3.9 SECRETARÍA GENERAL

El Secretario General, que lo será también del pleno, dará fe y autenticará todo lo relativo al ejercicio de su función. Será nombrado y removido por el Pleno a propuesta del Presidente. Al titular de esta área le corresponde:

- 1) Concurrir a las sesiones del Pleno del Tribunal Superior de Justicia, redactar las actas correspondientes, dar fe de su contenido y despachar los asuntos que en aquellos se acuerden;
- 2) Vigilar que se tramiten todos los asuntos de la competencia del Pleno, hasta dejarlos en estado de resolución y supervisar el cumplimiento de los mismos;
- 3) Autenticar con su firma los documentos y correspondencia oficial;
- 4) Legalizar las firmas de los funcionarios judiciales;
- 5) Enterarse, diariamente, de la correspondencia dando cuenta inmediata al Presidente;
- 6) Vigilar que los funcionarios administrativos, Jueces, Secretario y empleados, cumplan oportunamente con los acuerdos e instrucciones que se les giren, informando al Presidente de las faltas que notare tanto en su función jurisdiccional como en el cumplimiento de las disposiciones administrativas;
- 7) Dar aviso a las autoridades competentes, de las inhabilidades dictadas con motivo de la suspensión en el ejercicio profesional, cuando estas hayan causado ejecutoria;
- 8) Elaborar los proyectos de resolución de los asuntos de la competencia del Pleno y del Presidente;

- 9) Preparar con oportunidad el acuerdo del Pleno y del Presidente;
- 10) Integrar y custodiar las actas de visita practicadas por los Magistrados o Contralor General a los Juzgados;
- 11) Recabar la documentación y los datos necesarios para el informe anual del Presidente;
- 12) Ejercer el control de procesos, a través de la dependencia correspondiente;
- 13) Despachar oportunamente las resoluciones de las Salas a sus Juzgados de origen;
- 14) Autenticar, certificar y legalizar la información y documentación oficial que por medios electrónicos se transmita;
- 15) Expedir y autenticar constancias de los asuntos del Tribunal y de los Juzgados que se encuentren en el Archivo del Poder Judicial y
- 16) Las demás obligaciones, funciones y atribuciones que le señalen las leyes, así como las que le señalen el Pleno y el Presidente⁴³.

Para el ejercicio de sus funciones el Secretario General contará con:

1. Los Secretarios Auxiliares que el Presidente Designe,
2. La Dirección de Informática y Estadística;
3. La Oficialía de Partes y
4. Funcionarios y empleados del Tribunal Superior de Justicia⁴⁴.

⁴³ Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Segundo, Capítulo IV, artículo 39.

⁴⁴ Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Segundo, Capítulo VI, artículo 116.

3.10 DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

La Dirección de Informática y Estadística estará a cargo de un titular nombrado por el Presidente del Tribunal Superior de Justicia y tendrá las atribuciones siguientes:

- 1) Coordinar y supervisar la integración operativa de los servicios de informática para la óptima información que requiere el Poder Judicial.
- 2) Desarrollar, actualizar e informar la estadística de las dependencias, Juzgados y Salas, y
- 3) Proporcionar el apoyo técnico necesario para el mejor funcionamiento de los equipos de cómputo con los que cuenta el Tribunal Superior de Justicia y los Juzgados⁴⁵.

3.10.1 Estructura

La dirección de Informática contará para su funcionamiento con la siguiente estructura:

1. Un jefe de Operación de Sistemas,
2. Un Jefe de Desarrollo de Sistemas,
3. Un jefe de Estadística y Atribución a Usuarios, y
4. Los analistas técnicos, programadores y capturistas que permita el presupuesto⁴⁶.

⁴⁵ Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Segundo, Capítulo VII, artículo 62.

⁴⁶ Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Segundo, Capítulo VII, artículo 118.

3.11 OFICIALÍA DE PARTES⁴⁷

Se establecerán Oficialías de Partes en los lugares en los que por el número de Juzgados de Primera Instancia de un mismo Distrito y el volumen de asuntos familiares que se tramiten se haga necesario mantener una distribución equitativa y proporcional entre ellos.

Funcionará una Oficialía de Partes Común en las instalaciones que ocupa la Dirección de Informática en la Ciudad de Pachuca, con un horario de las 08 a las 19 horas de los días hábiles. Su función primordial es recibir y registrar toda la correspondencia, promociones y en general los escritos que se presenten en el Tribunal.

En los Distritos Judiciales en donde se encuentren establecidos Juzgados Mixtos de Primera Instancia el Secretario de Acuerdos desempeñará las funciones de encargado de la Oficialía de Partes.

3.12 INSTITUTO DE PROFESIONALIZACIÓN E INVESTIGACIONES JURÍDICAS

El Poder Judicial contará con un Instituto de Profesionalización e Investigaciones Jurídicas a cargo de un Director; dicho Instituto tiene por objeto la capacitación, formación, actualización, especialización y evaluación de los funcionarios judiciales y participar en la de quienes aspiren a serlo; asimismo, a desarrollar programas de investigación jurídica que redunden en beneficio de la impartición de justicia⁴⁸. Para el logro de sus objetivos, el Instituto implementará los programas de formación permanente para los funcionarios judiciales, encaminados al mejoramiento del desempeño de su actividad jurisdiccional, así como para capacitar a los que aspiren a ascender a nuevas responsabilidades.

⁴⁷ Ver Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Segundo, Capítulo VIII, artículos 120, 121 y 122.

⁴⁸ Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Primero, Capítulo V, artículo 25.

3.12.1 Áreas Dependientes⁴⁹

Las áreas que dependen del Instituto de Profesionalización e Investigaciones Jurídicas son las siguientes:

A) La Coordinación de Desarrollo Académico. Estará a cargo de un titular a quien corresponde la planeación y desarrollo de los programas de capacitación, formación, actualización, especialización y evaluación.

B) La Coordinación de Investigación y Publicaciones. A cargo de un titular que planeará y desarrollara los programas de investigación así como la planeación, elaboración y distribución de la revista del Poder Judicial. Tendrá bajo su responsabilidad los departamentos de Consulta Jurismática y de Compilación y Sistematización de Tesis.

C) La Coordinación del Archivo Judicial. Estará a cargo de un titular, a quien corresponde la preservación, conservación y aprovechamiento del patrimonio documental generado por el Poder Judicial.

D) La Coordinación de la Biblioteca del Poder Judicial. Está a cargo de un titular, quien será el responsable de la clasificación, control y préstamo del acervo bibliográfico y hemerográfico que tenga bajo su custodia.

Las demás áreas que sean necesarias para el desarrollo y cumplimiento de sus objetivos y programas.

⁴⁹ Ver Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Primero, Capítulo V, artículos 28, 32, 35, 38 y 52.

3.13 FONDO JUDICIAL DE DESARROLLOS Y ESTÍMULOS

El Fondo Judicial de Desarrollos y Estímulos se integrará con:

- 1) Los recursos provenientes de las multas y sanciones impuestas por los órganos jurisdiccionales;
- 2) El monto de las cauciones exhibidas por los interesados o por cuenta de ellos, en la institución de crédito correspondiente, con motivo de resoluciones de los órganos jurisdiccionales;
- 3) Las fianzas que por cualquier concepto se otorguen ante autoridades judiciales, cuando se hagan efectivas en los términos de las leyes;
- 4) Las cantidades que habiéndose exhibido para el pago de la reparación de los daños y perjuicios o el producto de la venta en subasta pública de los objetos o valores que se encontraban a disposición de la autoridad judicial, cuando el beneficiario o interesado renuncie a recibirlas u omita recogerlas dentro de los seis meses siguientes a que sea notificado de que quedan a su disposición;
- 5) Los ingresos que por cualquier causa jurisdiccional, se hicieren en una institución de crédito, para surtir efectos en un procedimiento judicial, salvo el reclamo que pudiera hacer parte legítima;
- 6) Los recursos que sean asignados al fondo o transferidos por la Hacienda Pública del Estado o por cualquier otro órgano, institución o persona que así lo determine;
- 7) Los frutos que por cualquier título produzcan los recursos que el Fondo tuviere depositados o asignados.

- 8) Asimismo se integrarán los recursos, que los trabajadores aporten para la integración de un fondo de ahorro y préstamo para su beneficio propio, así como los frutos civiles que generen y
- 9) Cualquier otra cantidad de dinero que por resolución judicial, se determine deba destinarse al mejoramiento de la administración de justicia⁵⁰.

Son funciones del Fondo Judicial:

1. Revisar y actualizar el sistema general de información de las dependencias del Tribunal Superior de Justicia, a fin de mantener actualizada su contabilidad;
2. Presentar un informe mensual contable a fin de que sea revisado por el Presidente, mismo que se remitirá al Pleno del Tribunal Superior de Justicia y a la Contraloría del Poder Judicial para los efectos de ley;
3. Proporcionar la documentación que se le requiera para efectos de auditoria;
4. Comunicar al Presidente las fechas de vencimiento de valores, así como analizar las mejores opciones de rendimiento financiero, y
5. Realizar las actividades que le ordene el Pleno o el Presidente del Tribunal Superior de Justicia⁵¹.

⁵⁰ Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Segundo, Capítulo VI, artículo 52.

⁵¹ Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Segundo, Capítulo III, artículo 96.

3.14 DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL⁵²

La Dirección de Desarrollo Organizacional tendrá las siguientes funciones:

1. Elaborar y presentar proyectos favorables al desarrollo y proyección de la Institución en los conceptos de organización del trabajo, comunicación interna y procesos laborales.
2. Investigar y desarrollar métodos y técnicas para la agilización del servicio público, privilegiando el intercambio de las mejores prácticas;
3. Dar seguimiento a programas de implantación del Sistema de Calidad;
4. Llevar el reporte ejecutivo del desempeño y capacitación del personal administrativo;
5. Llevar el control de los Documentos del Sistema Administrativo de Calidad, y
6. Promover la cultura de la calidad a través de los canales internos y externos con los que cuenta la Institución⁵³.

⁵² “Desarrollo Organizacional es todo cambio planeado. El concepto de planeamiento organizacional tiene sus raíces justamente en la idea de una organización y un sistema social. El desarrollo de la organización es un proceso planeado de modificaciones culturales y estructurales, permanentemente aplicado a una organización que visualiza la institucionalización de un serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planear e implementar esas modificaciones con asistencia externa o sin ella.”

“El Desarrollo Organizacional (D.O) es una respuesta de la organización a los cambios. Es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, los valores, los comportamientos y la estructura de la organización, de tal modo que ésta pueda adaptarse a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos que surgen constantemente en progresión creciente.”

Texto extraído de: Chiavenato, Idalberto, Introducción a la Teoría general de la Administración, Cuarta edición, Edit. McGraw-Hill, Santafé de Bogotá, Colombia, 1995, pág. 600.

⁵³ Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Segundo, Capítulo IV, artículo 107.

3.15 DISTRITOS JUDICIALES DE HIDALGO

El Estado de Hidalgo se divide en diecisiete Distritos Judiciales, cuyo territorio se integra con el de los Municipios que a continuación se enuncian, siendo la cabecera del Distrito, la población que en primer lugar se cita⁵⁴:

Distrito Judicial	Municipios Integrantes
Actopan	El Arenal, Francisco I. Madero, San Agustín Tlaxiaca, Santiago de Anaya y San Salvador.
Apan	Tepeapulco, Tlanalapa, Almoloya y Emiliano Zapata.
Atotonilco el Grande	Huasca de Ocampo y Omitlán de Juárez.
Huejutla de Reyes	Huautla, Huazalingo, San Felipe Orizatlán, Atlapexco, Xochiatipan, Yahualica y Jaltocán.
Huichapan de Villagran	Chapantongo, Nopala de Villagran y Tecozautla.
Ixmiquilpan	Alfajayucan, Cardonal, Chilcuautila y Tasquillo.
Jacala de Ledezma	Chapulhuacán, La Misión, Pacula, Pisaflores y Tlahuiltepa.
Metztlán	Juárez de Hidalgo, San Agustín Metztlán y Eloxochitlán.
Molango de Escamilla	Calnali, Lolotla, Tlanchinol, Xochicoatlán y Tepehuacán de Guerrero.
Mixquiahuala de Juárez	Tlahuelilpan y Progreso de Obregón.
Pachuca de Soto	Epazoyucan, Mineral del Chico, Mineral del Monte, Mineral de la Reforma y Zempoala.
Tenango de Doria	Agua Blanca de Iturbide, Huehuetla y San Bartolo Tutotepec.
Tizayuca	Villa de Texontepec, Tolcayuca y Zapotlán de Juárez.
Tula de Allende	Ajacuba, Atitalaquia, Tepetitlán, Tezontepec de Aldama, Tetepango, Tlaxcoapan, Tepeji del Río de Ocampo y Atotonilco de Tula.
Tulancingo de Bravo	Acatlán, Acaxochitlán, Cuahutepec de Hinojosa, Metepec, Singuilucan y Santiago Tulantepec de Lugo Guerrero.
Zacualtipán	Tianguistengo.
Zimapán	Nicolás Flores.

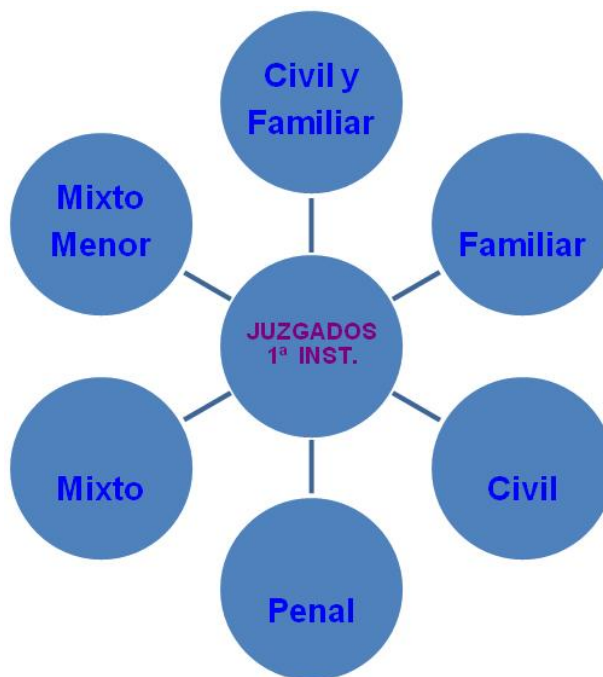
⁵⁴ Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Tercero, Capítulo IV, artículo 73.

3.16 JUZGADOS DE PRIMERA INSTANCIA⁵⁵

3.16.1 Competencia

En la función jurisdiccional, los Jueces son autónomos y sólo deben obediencia la Ley.

Para efectos de competencia, los Juzgados de Primera Instancia serán:



Cuando en un Distrito Judicial hubiere más de un Juzgado de la misma materia, serán numerados progresivamente.

Solo son Jueces los del Poder Judicial y conocerán de los asuntos que por razón de fuero, territorio, materia, cuantía o punibilidad, les señalen los Códigos adjetivos y de los que por jurisdicción concurrente o delegada les confieren otras leyes.

⁵⁵ Ver Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Tercero, Capítulo I, artículos 63, 64, 65, 66 y 67.

Los Jueces Mixtos conocerán de los asuntos referidos en el párrafo anterior, en los distritos judiciales donde no exista Juzgado especializado por materia. En los Distritos donde no exista Juzgado de lo Familiar, serán competentes los Jueces Civiles o Mixtos.

Los Jueces Mixtos Menores ejercerán jurisdicción en el Distrito Judicial donde se establezcan; tendrán competencia para conocer en materia civil y mercantil de los asuntos cuya cuantía no exceda de 300 días de salario mínimo vigente en el Estado. En materia penal, tendrán la competencia que les fije el Código de Procedimientos Penales. Carecen de competencia para conocer de asuntos del orden familiar.

En los Distritos Judiciales donde no exista Juzgado Mixto Menor, serán competentes los Jueces Civiles, Penales y Mixtos.

3.16.2 Estructura

La estructura de los Juzgados de Primera Instancia, se integra de cuando menos los funcionarios y empleados judiciales siguientes:

- 1) Un Juez;
- 2) Un Secretario o un Secretario-Actuario;
- 3) Un Actuario y
- 4) El personal administrativo necesario.

En los Distritos Judiciales del Estado habrá el número de juzgados que sean necesarios para la rápida, pronta y expedita administración de Justicia (ver punto 6.2 de la presente investigación).

3.17 SALAS⁵⁶

El Tribunal Superior de Justicia se integra con Salas Civiles y Familiares y Salas Penales, conformadas por tres Magistrados cada una. El número de Salas podrá incrementarse de acuerdo al presupuesto y a las necesidades que se requieran.

3.17.1 Competencia

Las Salas que habrá en el Tribunal Superior de Justicia son:



1. **Civiles y Familiares.** Deberán conocer y resolver las apelaciones y demás recursos previstos por los ordenamientos procesales civiles, mercantiles y familiares que sean de su competencia, y
2. **Penales.** Deberán conocer y resolver los recursos que se interpongan contra resoluciones dictadas por los jueces del ramo y la propia Sala.

Las Salas conocerán y resolverán de los recursos, recusaciones, excusas, conflictos competenciales y demás asuntos previstos por las leyes.

⁵⁶ Ver Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Segundo, Capítulo V, artículos 42 y 46, así como Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, Título Segundo, Capítulo V, artículo 108.

3.17.2 Estructura

Cada Sala contará con los Secretarios de Estudio y Cuenta, de Acuerdos, de Amparos, Actuarios y demás personal que sean necesarios para la realización de sus funciones y que permita el presupuesto.

Con base en esta estructura, corresponde a las Salas del Tribunal Superior de Justicia:

1. Distribuir por sorteo los Tocas entre los Magistrados respectivos para su estudio y vigilar la presentación de los proyectos de resolución;
2. Aprobar por unanimidad o mayoría de votos las resoluciones de las Salas. El Magistrado que no esté de acuerdo de la resolución, debe formular voto particular que se agregara a las constancias de autos y
3. Conocer, calificar y resolver sobre las recusaciones y excusas de sus Magistrados integrantes y de sus respectivos Secretarios.
4. Los demás asuntos que les señalen las leyes y disposiciones relativas.

CAPÍTULO 4

IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 EN EL TRIBUNAL

4.1 IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA

El H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo implantó un Sistema de Calidad bajo la norma ISO 9000, como instrumento de apoyo a la función sustantiva de la Institución, sin pretender competir, subordinar, ni mucho menos sustituirla, sino antes bien, complementarla. Esta propuesta fue hecha por el entonces Magistrado Presidente Julio Menchaca Salazar y ratificada por el Pleno en agosto de 1999.

Para la elaboración de este apartado destaca el apoyo proporcionado por la LAE María Guadalupe Lara Gutiérrez, Directora de Desarrollo Organizacional del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo; así como del Lic. José Honorio Omaña Jiménez, quien tiene el cargo de Coordinador de Proyectores de dicha área.

4.1.1 El camino hacia la certificación

En entrevista con la Licenciada María Guadalupe Lara Gutiérrez, se pudo conocer que la idea original para que en el Tribunal se implementara la Norma ISO 9000 surge del entonces Presidente, Lic. Julio Menchaca Salazar, quien de alguna manera ya tenía experiencia en virtud de que desde 1993 participó directamente en lo que era el *“Premio Hidalgo a la Calidad”*; el cual no existía en el Estado sólo en el Distrito Federal con el nombre de *“Premio Nacional a la Calidad”*, lo anterior surge cuando se encontraba laborando en la Secretaría de Desarrollo Económico; con dicho antecedente, al ocupar la Presidencia del Tribunal, una de sus prioridades fue la implementación de un sistema de calidad en la Institución que comandaba. Cabe hacer mención que, para ese entonces, no había organismos públicos certificados bajo alguna de las Normas de la familia ISO, ya que la misma era exclusiva para las empresas de transformación.

En el año de 1999, cuando el Licenciado Julio Menchaca Salazar asume la Presidencia observa que se trabajaba con métodos tradicionales ya que el personal aducía que las actividades ejercidas, por cada uno de ellos, siempre se habían hecho del modo en que se estaban ejecutando, lo cual manifestó la evidencia de que se venía trabajando con formatos obsoletos y técnicas desfasadas, acciones que no se consideraron incorrectas porque cada Institución tiene como mérito el cambio; entonces, el hecho de implantar un sistema de calidad vino a revolucionar y a transformar totalmente esos métodos; para tal efecto se elaboró un diagnóstico partiendo de un documento base el cual tenía vertidos todos los puntos de la Norma, la intención fue ver qué puntos contaba y cuáles eran los que sobraban en la institución, para sobre ello empezar a trabajar.

Los resultados arrojados fueron los siguientes:

- Principalmente no se tenían identificados los procesos, por lo que no se contaba con un enfoque de trabajos sobre éstos; el correspondiente a la gestión no estaba muy claro y la forma de trabajo era sobre situaciones al día, es decir, no había planificación de actividades, por lo tanto, no había coordinación de las mismas; de igual modo se observó cierta resistencia a la nueva tecnología.
- En cuanto a la actitud, se apreció realmente una burocracia muy apegada a lo antiguo, a los papeles y los escritorios llenos de documentos; es decir, un alto grado de desorden.
- En relación con los registros, no había estandarización; las Salas (incluyendo cada ponencia) trabajaban, cada una, con su propio sistema, inclusive, cada comisario de un mismo juzgado tenía sus propios métodos de trabajo; situación que no beneficia a la institución sino que va retrasando todo lo que es un proceso. Esto dejó en claro que, administrativamente, había mucho por hacer.

4.1.2 El proceso para obtener la certificación

Como consecuencia a los resultados obtenidos en el primer diagnóstico realizado, la Presidencia decide implementar un sistema de carácter irreversible con una norma que obligara al personal a cubrir todas las deficiencias detectadas, proponiendo métodos de trabajo y sobre todo, fomentar el orden y la disciplina; tarea que recayó directamente en la Dirección de Desarrollo Organizacional.

Lo primero que hizo la Dirección al respecto fue priorizar las actividades que permitieran identificar la estructura de las labores a través de las funciones; es decir, orgánicamente, cuáles eran las decisiones que se iban barriendo en todas las áreas de la institución, lo que permitía hallar el nivel de autoridad identificando con ello la forma organizacional de los procesos y la forma operativa en que todas estas decisiones se llevaban a cabo para producir los resultados necesarios. Se tiene en claro que la función primordial es la impartición de justicia; pero la intención era saber cuál era el proceso empleado para lograr dicha acción y principalmente el enfoque fue determinar la estructura de la autoridad-responsabilidad aunque también el de las actividades operativas.

El siguiente paso fue documentar jerárquicamente esas actividades; el documento rector es el Manual de Calidad y los siguientes se referían a los procesos, a su control, identificación, operación y a los resultados que habrían de entregar todos ellos entrelazados entre sí. Concluida esa etapa, lo siguiente fue comprobar que en realidad se llevara la actividad tal como se había registrado, para ello se entrevistó al personal que participaba directamente en cada función.

Los procesos quedaron documentados a través de instructivos de operación con sus respectivos registros de calidad; aunado a ello, también quedaron plasmados los procedimientos requeridos por la norma internacional, pues de alguna forma se fueron cubriendo los requisitos que pedía la norma a través de ir haciendo un seguimiento de los procesos.

Después de verificar que se cumplieran las actividades tal como estaban documentadas, se hicieron las primeras auditorías, mismas que arrojaron como resultado que se debían tomar acciones inmediatas en los siguientes rubros:

- el conocimiento de los términos,
- las actividades realizadas por el personal en su área de trabajo.

Ante tal resultado, se hicieron algunas correcciones al respecto y cubierto lo anterior, se procede a realizar la siguiente auditoría por medio de la cual se reflejó que todavía existían ciertas deficiencias en los mismos apartados. En la tercera auditoría se dejaron todas las desviaciones cerradas y se estuvo en vías para obtener la certificación; para lo cual se contactó con el organismo certificador.

En todo este proceso, se enumeran tres tipos de dificultades con las que se encontró el Tribunal para obtener la certificación:

1. La traducción de la norma. La norma emplea un lenguaje técnico y totalmente enfocado al contexto industrial, por lo que se tuvo que hacer una traducción en los conceptos y en los términos aplicables a la Administración Pública. En este sentido se carecía de información, por lo que se trató de aproximar los términos a los aplicados en el contexto de la impartición de justicia.
2. Romper el paradigma acerca de traer un sistema de calidad totalmente adecuado a la industria a lo que es la función de impartición de justicia. Para lo cual fue necesario designar un equipo de trabajo cuya función primordial consistiera en vigilar que las funciones de los servidores públicos implicados se apegaran a lo establecido por la Norma de Calidad. Esto fue una dificultad porque el personal comentaba que no quería a una persona que vigilara su trabajo y lo auditara.

3. Documentar los procedimientos. Esta actividad representó dificultades porque al corroborar las actividades había un desfase impresionante, ello debido a que cuando se documentaron por primera ocasión, se hizo entrevistando a la persona que las llevaba a cabo, pero cuando se volvía a consultar con los mismos actores, se tenían que estar corrigiendo los procedimientos porque la información que brindaban era confusa y diferente.

4.1.3 Elección del organismo certificador

Un rasgo principal de la norma ISO 9001 e ISO 9002, es que el cumplimiento de los requisitos que establecen debe certificarlo una tercera parte independiente.

Originalmente el proyecto estaba con BORUBERITAS en México; pero se tenían que considerar varios los puntos que dieron la pauta para elegir al Cuerpo Certificador:

1. El costo de la certificación,
2. El alcance de esa certificación a nivel nacional e internacional, lo cual da a entender cuál es su reconocimiento en esas esferas extra territoriales.
3. Los servicios que brinda; es decir, analizar la experiencia de los auditores, lo cual proporciona un parámetro de lo que pueden aportar a la institución.
4. La imagen que pueda dar esa certificación al Tribunal.

Dadas estas evaluaciones, también se contactó con el cuerpo certificador CALMECAC y en cuestión de costos fue la principal opción.

4.1.4 La certificación

Como ha quedado descrito, para obtener la certificación se tuvo que atravesar por las siguientes fases:

- Creación, por la institución, de un sistema de calidad que cumpla con los requisitos estipulados por la norma (ISO 9001)
- Elección de un Organismo acreditado de certificación, o pre auditor del sistema de la calidad por el organismo certificador, seguida por medidas de corrección (en caso necesario)
- Auditoría de total cumplimiento por el organismo certificador y concesión del certificado (en caso de aprobado)
- Diversas auditorías intermedias, de escala más limitada.

El proceso fue lento, al inicio se empezaron a tener ciertas discrepancias con el personal porque al hablar de calidad decían: “bueno, si van a implantar la calidad cuánto me van a pagar de más... si va a ser calidad, requerimos una posición mejor”⁵⁷. Ante tal actitud, el trabajo de la Presidencia, por conducto de la Dirección de Desarrollo Organizacional, fue hacer conciencia que realmente la calidad está intrínseca en las personas, se debe dar en sus actividades cotidianas, es su modo de vida, no solamente de trabajo, porque ésta no es exclusiva de un *sistema de calidad*. Es por ello que la tarea fundamental consistía en adecuar ciertos métodos a lo que se hacía; con ello, ahora se sabe lo que es un servicio con calidad haciendo hincapié que la calidad no es privativa de una norma.

El Tribunal empezó a trabajar el Sistema de Calidad en agosto de 1999, esto con autorización del pleno, fue una ardua tarea porque en el Estado no existía; es decir, no había instituciones certificadas. Recordemos que la Norma ISO 9001 estaba basada prácticamente a la industria, entonces el implementarla o apegarla a una institución de servicios fue realmente muy complicado.

⁵⁷ Entrevista realizada a la Directora de Desarrollo Organizacional del H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, LAE. María Guadalupe Lara Gutiérrez.

Aún y con los inconvenientes descritos, de agosto a mayo de 2000 se hicieron todos los trabajos y, finalmente en este último mes se logra la certificación (ver imagen 7)



Imagen 7. Certificado de Calidad ISO 9001:2000 entregado al H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo.

Con lo obtenido, el Tribunal Superior de Justicia fue punta de lanza en el Estado para que de ahí la Secretaría de Educación Pública, Gobierno del Estado, los Institutos Tecnológicos, Universidades Tecnológicas (la de Tulancingo, la de Tula) INEGI, la Secretaría de Industria y Comercio Estatal, entre otras, obtuvieran también un certificado basado en la norma de calidad ISO 9001 y 9002, para todo ello fue determinante el hecho de que el Tribunal Superior se certificara.

Con acuerdo del Pleno, en mayo de 2000 se certifican bajo la Norma ISO 9002 versión 94, la Presidencia, Secretaría General, Contraloría y la Secretaría Particular. Originalmente el proyecto era a todo el H. TSJEH pero viendo la dimensión así como los aspectos que se tenían en contra y dado el compromiso de Presidencia y demás áreas de control y de gestión, se optó por esas cuatro áreas a nivel de ejemplo y a nivel de estrategia. En el año 2001 se hace la ampliación de la certificación a las Salas Penales, Civiles y Familiares, el Fondo Judicial de Desarrollo y Estímulos, Oficialía de Partes, Archivo del Poder Judicial, Oficialía Mayor, las Direcciones de Administración y Finanzas, Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional. En el año 2002 se incluyeron cinco Juzgados Civiles y dos Familiares del Distrito Judicial de Pachuca. Durante 2003 se realizó la transición a la Norma 9001:2000 y finalmente, en el mes de febrero 2004, el Instituto de Profesionalización e Investigaciones Jurídicas, el Juzgado Sexto Civil, y la Dirección de Servicios Generales, y en 2005 el Juzgado Tercero Familiar, de reciente creación, siendo a la fecha un total de 27 áreas certificadas.

El lograr la re certificación fue un trabajo muy intenso tanto para la Dirección como para el personal ya que primero se estaba manejando una norma con veinte criterios y se hace el cambio a una en la que solamente ocho puntos se documentan. Fue prácticamente rehacer el sistema en su totalidad, lo cual se pudo lograr porque la nueva versión de la norma no pedía que se cambiara todo el sistema en un sólo paso, lo que indicaba que se podía ir trabajando por partes. Lo anterior habla del éxito que ha tenido el Tribunal, el cual radica principalmente en el personal, aunque también fue determinante el liderazgo de la presidencia y el interés puesto para brindar dentro de la institución un servicio con calidad al público que lo requiera.

El obtener la certificación no fue tarea fácil, pero a pesar de ello, el compromiso fue cumplido, aún así, a continuación se enumeran algunos aspectos que tienen trascendencia dentro de la misma:

4.2 EL SISTEMA DE CALIDAD⁵⁸

En este apartado, revisaremos el Sistema Administrativo de Calidad (SAC), mismo que fue empleado en el Tribunal con motivo de la certificación ISO 9001:2000, el cual, además de ser un modelo de gestión que cumple con una norma internacional, tiene el propósito de mejorar la administración en la impartición de justicia, pues es un instrumento de apoyo a la función sustantiva de la institución.

Como ya vimos en el Capítulo III, el TSJEH tiene una estructura organizacional bien definida, ello con base a la misión y a la visión que tiene implementados la propia institución, con los cuales se establece la política de calidad misma de la que emanan los siguientes objetivos de calidad:



Se define al SAC como un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar los procesos administrativos de impartición de justicia en lo relativo a la

⁵⁸ En la revisión efectuada el 24 de octubre de 2005 al Manual Administrativo de Calidad se cambia el nombre de "Sistema Administrativo de Calidad" por el de "Sistema de Gestión de la Calidad", entre tanto, el documento de mayor jerarquía del Sistema ahora se denomina "Manual del Sistema de Calidad".

calidad. Su propósito es proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con el objeto de incrementar la probabilidad de satisfacción del usuario, darle mayor confianza y, a nivel institucional, tener una mejor imagen ante la sociedad⁵⁹.

Debido a las revisiones constantes efectuadas al Manual Administrativo de Calidad, la Presidencia, por conducto de la Dirección de Desarrollo Organizacional, el día 24 de octubre de 2005 asume la decisión de cambiar el nombre del documento de mayor jerarquía del sistema, titulándolo ahora "*Manual del Sistema de Calidad*" empleando con ello el "*Sistema de Gestión de la Calidad*" (SGC) en vez del "*Sistema Administrativo de Calidad*"; el cual, aunque en el fondo no sufrió grandes transformaciones, en razón de que las actividades no presentaron cambios, viene a reformar en teoría el documento rector, mismo que define como SGC al "conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad"⁶⁰ definición que en la práctica se encuentra complementada con la del SAC.

El alcance del SGC es "El servicio de audiencia, atención, orientación y seguimiento de trámites y asuntos solicitados por la sociedad, competencia de la Primera y Segunda Instancia"⁶¹ regulado por la Política de Calidad (ver punto 3.2.3 del presente trabajo).

La Norma ISO 9001:2000 tiene un enfoque basado en procesos⁶² (ver punto 5.1.1) por lo que primeramente se identificaron aquéllos a través de los cuales se lleva a cabo la impartición de justicia, así como los que funcionan de apoyo, clasificándolos en:

⁵⁹ H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual de Auditores Internos bajo la Norma ISO 9001:2000, septiembre de 2004, pág. 11.

⁶⁰ H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual del Sistema de calidad, Sección: 1, octubre de 2005, pág. 15.

⁶¹ Op. Cit. Pág. 16.

⁶² PROCESO. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Concepto tomado de la sección 3 "Términos y Definiciones", del manual del Sistema de Calidad, página 19.

A) Procesos Vitales: Primera Instancia (Juzgados Civiles y Juzgados Familiares) y Segunda Instancia (Salas Civil y Familiares y Salas Penales)⁶³.

B) Procesos de Apoyo: Eficacia del SAC (Presidencia, Contraloría y Desarrollo Organizacional), Control Documental (Desarrollo Organizacional), Acciones no Conformes (Desarrollo Organizacional), Auditorias Internas (Desarrollo Organizacional), Revisión del SAC (Desarrollo organizacional), Enlace Usuario-Institución (Presidencia, Secretaría General, Secretaría Particular y Oficialía de Partes), Automatización y Sistematización de la Información (Informática), Gestión de Recursos (Oficialía Mayor, Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Instituto de Profesionalización, Servicios Generales y Fondo Judicial), Manejo, Almacenamiento y Conservación de la Documentación (Archivo), Tramitación de Órdenes Judiciales y Monetarias (Fondo Judicial), Comunicación (Presidencia y Desarrollo Organizacional), Mejora Continua (Desarrollo Organizacional) y Recepción y Tramitación de Documentos (Secretaría General e Informática)⁶⁴.

La secuencia e interacción de los procesos antes mencionados se encuentra esquematizado en el **Diagrama de Procesos**⁶⁵. Sin olvidar que en un proceso pueden relacionarse una o varias áreas.

⁶³ H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual de Formación de Auditores Internos bajo la Norma ISO 9001:2000, Septiembre de 2004, pág. 12.

⁶⁴ Ibidem.

⁶⁵ Este Diagrama muestra la actividad de la Institución como procesos interrelacionados y estructurados para mantenerse en un ciclo de mejora continua (círculo DEMING)

4.2.1 Estructura documental del Sistema de Calidad

Al SGC lo soportan una serie de documentos internos que indican el qué, cómo, cuándo, quién y con qué se van a realizar las actividades encaminadas a cubrir las expectativas del usuario y los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 (ver capítulo cinco) De igual forma incluye documentos externos.

Documentos internos: Todos aquellos que emanan del SGC.

Documentos externos: Son los emitidos por organismos ajenos a la Institución y al SGC, pero que son utilizados como referencia para el adecuado cumplimiento de las funciones.

La estructura documental del sistema, queda esquematizada de la siguiente manera:

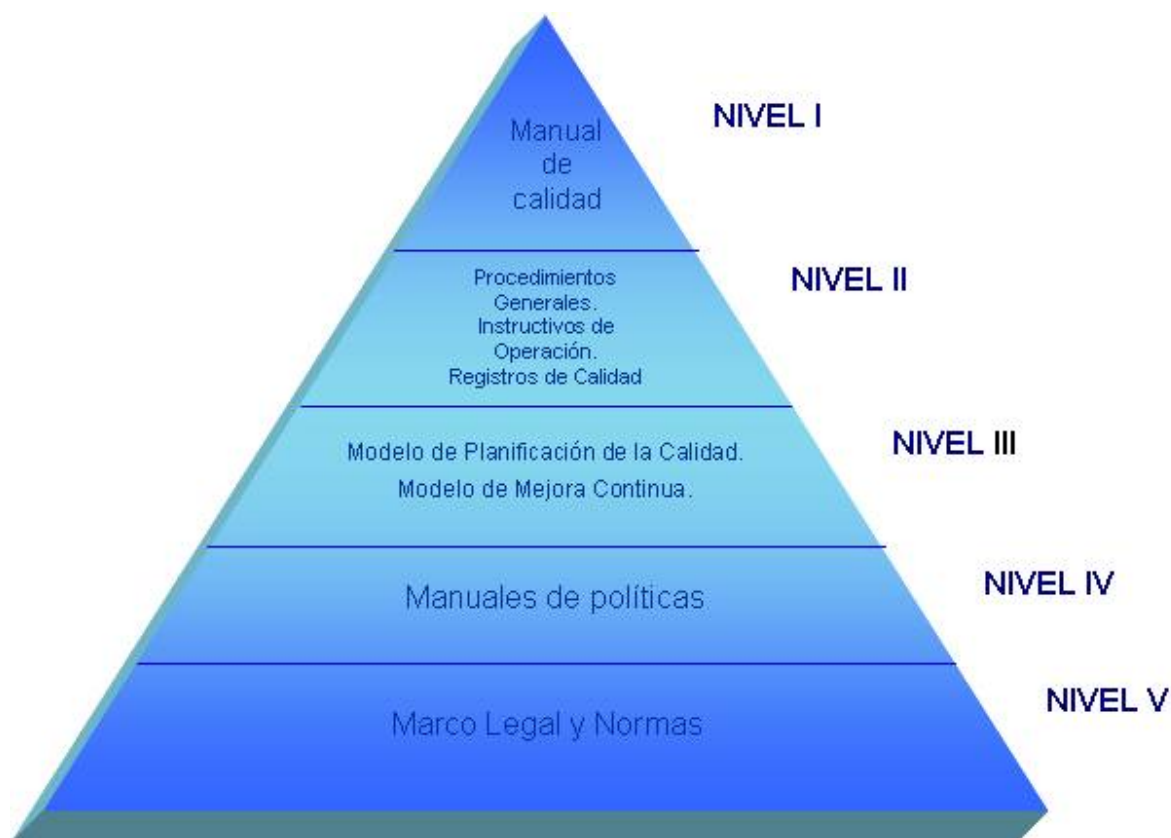


IMAGEN 8. Estructura Documental del Sistema. Fuente: Manual del Sistema de Calidad del H. Tribunal Superior del Estado de Hidalgo.

NIVEL I	
Manual del Sistema de Calidad	Es el documento de mayor jerarquía en el Sistema de Calidad y establece la política de Calidad, Objetivos de Calidad, Visión y Misión que deben aplicarse en el desarrollo de toda actividad, además de contener los lineamientos necesarios para administrar la calidad y cumplir las expectativas del usuario.
NIVEL II	
Procedimientos Generales	Engloban actividades de aplicación para dos o más áreas.
Instructivos de Operación	Describen actividades estructuradas para cada área en particular.
Registros de Calidad	Evidencia objetiva del trabajo realizado que permite confirmar la congruencia de lo realizado y lo documentado.
Formatos y Guías de Llenado	Dan la descripción de la información que debe contener cada campo o espacio de los formatos.
NIVEL III	
Modelo de Planificación de la Calidad	El modelo de la planificación del TSJEH se denomina “Despliegue de las expectativas del usuario” y es la guía para el establecimiento de los Objetivos de la Calidad, la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los Objetivos de la Calidad.
Modelo de Mejora Continua	Es el establecimiento de estrategias para aumentar la satisfacción de los usuarios y de las partes interesadas.
NIVEL IV	
Manual de Políticas	Conjunto de instrumentos que establecen lineamientos básicos orientados al logro de la Misión, Visión y Objetivos de Calidad.
NIVEL V	
Marco Legal y Normas	Cuerpo de leyes mediante las cuales se regula la función del TSJEH, las cuales son la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Hidalgo, y leyes que de ellas emanen.
FUENTE: <i>Manual del Sistema de Calidad del H. TSJEH.</i>	

CAPÍTULO 5

DESCRIPCIÓN Y ADECUACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 EN EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA EN EL ESTADO DE HIDALGO

5.1 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD⁶⁶

Conducir y operar una organización en forma exitosa requiere ser dirigida y controlada en forma sistemática y transparente.

Los principios de gestión de la calidad pueden utilizarse por la Dirección como un marco de referencia para guiar a las organizaciones hacia la consecución de la mejora del desempeño.

Son ocho los principios que, en forma conjunta, pueden constituir la base para la mejora del desempeño y la excelencia de una organización.

1. Enfoque al usuario
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Enfoque de sistema para la gestión.
6. Mejora continua.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el usuario.

Principio 1. Enfoque al usuario.

Se deben comprender las necesidades actuales y futuras de los usuarios y esforzarse por satisfacerlas.

⁶⁶ H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual de Formación de Auditores Internos bajo la Norma ISO 9001:2000, septiembre de 2004, págs. 20-22.

Principio 2. Liderazgo

Es responsabilidad de los titulares crear y mantener un ambiente interno adecuado para que el personal llegue a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos.

Principio 3. Participación del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus actividades se apliquen en beneficio de la institución.

Principio 4. Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Principio 5. Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados de cómo un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la institución en el logro de sus objetivos.

Principio 6. Mejora continua

La mejora continua en el desempeño global de la institución debe ser un objetivo permanente de ésta.

Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Principio 8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

De los Principios mencionados, resalta el *Principio Basado en Procesos*, ello sin la intención de restarle importancia a los ya acotados, es por lo que se analiza más a fondo el tema en cita.

5.1.1 Enfoque Basado en Procesos

La norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para que una institución funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la institución, junto con la identificación e interacciones de éstos, así como su gestión, puede denominarse como **“enfoque basado en procesos”**.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es **el control continuo** que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos;
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor;
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso; y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas⁶⁷.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos se muestra en la imagen 9, donde se aprecia que los usuarios juegan un papel significativo para

⁶⁷ Op. Cit. Pág. 30.

definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción de ellos requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del mismo acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

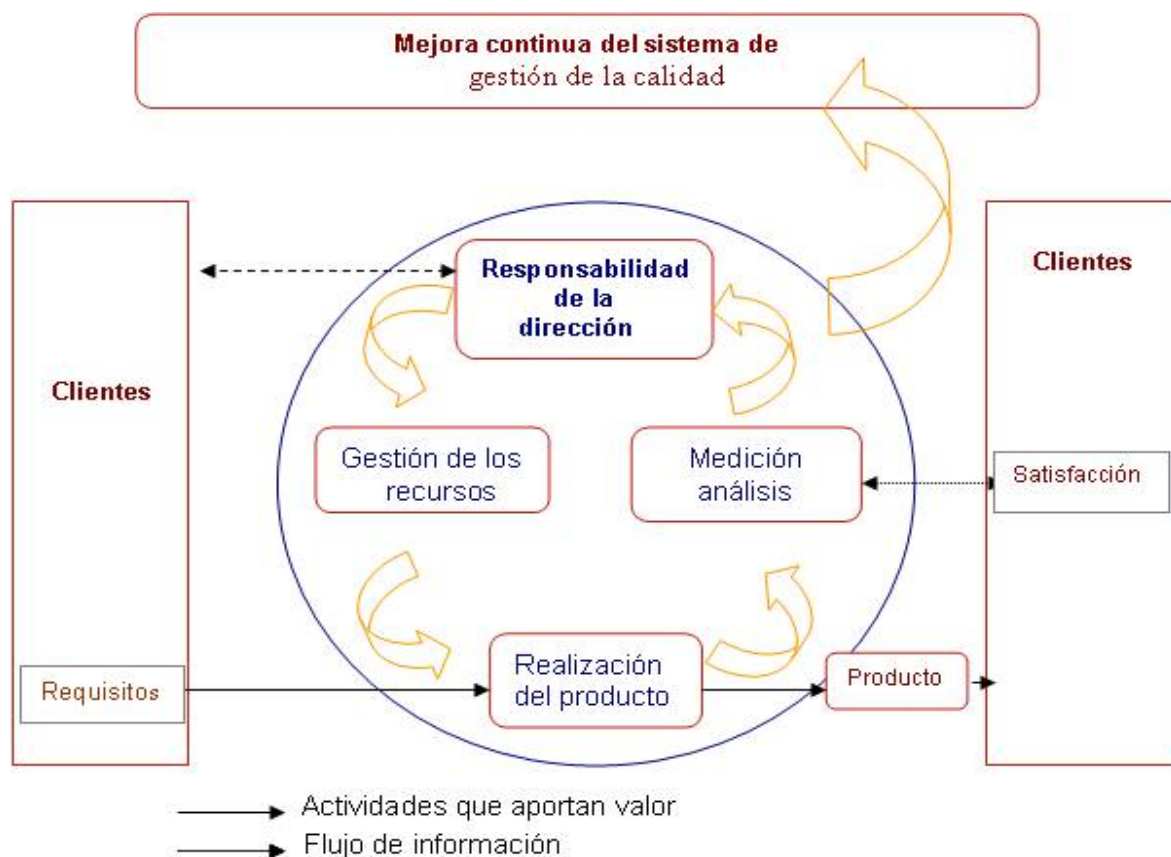


IMAGEN 9. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos. Fuente: Manual de Auditores Internos bajo la Norma ISO 9001:2000.

Puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). PHVA Puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

5.2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos siguientes se han cambiado para realizar una interpretación acorde a lo que es la aplicación de la norma en el sector público.



El término “producto” se traduce como “servicio” puesto que lo que brinda el TSJEH, al igual que cualquier otra entidad gubernamental, es un servicio público, el cual consiste en impartir justicia⁶⁸; el “proveedor” pasa a ser la propia “organización” en virtud de que es ella la que proporciona todos los elementos para poder brindar el servicio y, finalmente, el “cliente” es conocido como “usuario”, porque como individuo acude a solicitar el servicio que proporciona la institución.

Con relación en este apartado, el propio Manual de Gestión de Calidad establece una tabulación con los términos y definiciones empleados por la Norma, para tal efecto es necesario remitirse al anexo número 2 de la presente investigación.

⁶⁸ Para mayor abundamiento, remitirse al punto 3.2.1 de la presente investigación, en el cual se menciona la Misión del H. TSJEH:

5.3 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2000

El diseño y desarrollo de la norma ISO 9001:2000 proporciona más allá de la certificación, un enfoque estructurado hacia el progreso, mayor seguridad en la satisfacción, no sólo de los usuarios, sino de todos los involucrados en la organización como son los empleados y la sociedad en su conjunto.

La norma señala los requisitos que pueden ser utilizados por una organización para aumentar o cumplir la satisfacción del usuario, los requisitos establecidos por ésta y por las disposiciones legales obligatorias que sean aplicables

La norma pretende:

1. Obtener el compromiso de la alta dirección,
2. Identificar los procesos de trabajo y su interacción,
3. Asegurar que la organización dispone de los recursos necesarios para operar sus procesos,
4. Asegurar que se tienen procesos para la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad,
5. Asegurar el seguimiento de la satisfacción de los usuarios⁶⁹.

⁶⁹ H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual de Formación de Auditores Internos bajo la Norma ISO 9001:2000, septiembre de 2004, págs. 16 y 17

La base de la estructura de la norma contiene dos apartados, los cuales son:



Del criterio 0⁷⁰ al 3 no son auditables, sólo se toman como referencia para presentar la introducción sobre la Institución, misión y visión institucionales, se delimita el alcance de las actividades sujetas a certificación y las normas aplicables en la implantación del Sistema.

⁷⁰ Para la Norma ISO 9001:2000 el criterio "0" corresponde a la introducción de la misma.

5.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En esta sección se especifica cómo se documenta, implementa y mantiene el sistema bajo los requisitos de la Norma; para tal efecto, cabe recordar el concepto de PROCESO el cual, según lo maneja el Manual de Gestión de la calidad, es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

5.4.1 Interpretación

La institución existe para transformar entradas (petición del usuario) en salidas (acuerdo o sentencia), que son entregados al usuario, y al hacer esto, agregan valor. Lo cual se logra gracias a una serie de procesos interrelacionados. Para tal efecto la institución ha distinguido cuáles son las actividades clave que afectan su habilidad para lograr un servicio que cumpla con las expectativas del usuario y los estatutarios/regulatorios; estos procesos deben entonces ser controlados y gestionados.

Asimismo, el objetivo fundamental es lograr servicios consistentes vía un sistema documentado, sin caer en lo “burocrático”; por lo que la norma da flexibilidad al respecto y cita solamente seis puntos específicos donde un procedimiento escrito es obligatorio: control de documentos, control de registros, auditoría interna, control de producto no conforme, acción correctiva y acción preventiva⁷¹. Sin embargo, es necesario proveer evidencia de que los procesos son gestionados, pero en muchos casos esto puede ser en forma de datos y registros, sin la necesidad de un procedimiento documentado.

⁷¹ H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual de Formación de Auditores bajo la Norma ISO 9001:2000, septiembre de 2004, pág. 37.

5.4.2 Transcripción de la Norma

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
Requisitos generales	
La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.	
La organización debe:	
a)	Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización;
b)	Determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
c)	Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;
d)	Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
e)	Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos; e
f)	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
La organización debe gestionar procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma.	
En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.	
Requisitos de la documentación	
GENERALIDADES	La documentación del Sistema de gestión de la Calidad debe incluir:
a)	Declaraciones documentales de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
b)	Un manual de Calidad.
c)	Los procedimientos documentados requeridos en la norma.
d)	Los documentos necesitados por la Organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
e)	Los <u>registros</u> requeridos por la norma internacional.
MANUAL DE CALIDAD	La Organización debe establecer y mantener un Manual de Calidad que incluya:
a)	El alcance de sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
b)	Los procedimientos documentados estadísticos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a los mismos.

c)	Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.
CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	Los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en la propia norma.
Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:	
a)	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
b)	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
c)	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
d)	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
e)	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
f)	Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
g)	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
CONTROL DE REGISTROS	Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.	
<i>FUENTE: Manual de Formación de Auditores bajo la Norma ISO 9001:2000.</i>	

5.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Hace referencia al compromiso que tiene la Presidencia para:

- a) El mantenimiento y mejora continúa del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) la emisión y difusión de la Política de Calidad.
- c) de proporcionar los recursos necesarios y
- d) de hacer una revisión periódica del mismo.

Estas actividades no son exclusivas de la Presidencia, se comparten con los titulares de área y con quines intervienen en las diversas actividades. Al mismo tiempo, aborda la responsabilidad y autoridad que tiene cada área del H. Tribunal para con el Sistema.

5.5.1 Interpretación

Toda esta sección tiene la intención de reforzar la necesidad de liderazgo en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, y de definir el rol, responsabilidad y autoridad de la Alta Dirección, entendiéndose por ello a la máxima autoridad de la Institución y a aquellos que le reportan directamente. Lo cual está directamente relacionado con el principio de Gestión de Calidad: "Liderazgo".

Se requiere que la Alta Dirección:

- a) Demuestre su compromiso. No es aceptable el simplemente firmar la política de calidad y delegar el resto a su representante ante el SGC.
- b) Se asegure que el personal de la institución entiende las necesidades y expectativas de los usuarios.

- c) Defina una política de calidad que relacione las necesidades de la institución y de los usuarios, con un compromiso claro hacia la mejora continua y que los objetivos de calidad se puedan establecer y ligar a su logro.
- d) Establecer objetivos de calidad alineados a la política y que se pueda determinar si se han cumplido o no.
- e) Realice una planificación para asegurar que los recursos y métodos necesarios están disponibles.
- f) Establezca la autoridad y responsabilidad de todos los miembros de la institución.
- g) Nombre un representante para asegurar la implantación y mantenimiento del SGC.
- h) Realice revisiones periódicas con la intención de monitorear el uso y utilidad del SGC, que todos los aspectos claves estén cubiertos y el grado en el cual la política y objetivos se han cumplido.

5.5.2 Transcripción textual de la norma

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
Compromiso con la Dirección
La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

a)	Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;
b)	Estableciendo la política de la calidad;
c)	Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad;
d)	Llevando a cabo las revisiones por la dirección; y
e)	Asegurando la disponibilidad de recursos.
Enfoque al cliente	
La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente	
Política de Calidad	
La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad:	
a)	Es adecuada al propósito de la organización
b)	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
c)	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
d)	Es comunicada y entendida dentro de la organización; y
e)	Es revisada para su continua adecuación.
Planificación	
Objetivos de la Calidad	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.
Planificación del SGC	La alta dirección debe asegurarse de que:
a)	La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados por la norma, así como los objetivos de la calidad; y
b)	Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.
Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación	
Responsabilidad y Autoridad	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.
Representante de la Dirección	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

a)	Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad;
b)	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora; y
c)	Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
Comunicación Interna	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
Revisión por la Dirección	
Generalidades	La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.
Deben <i>mantenerse registros</i> de las revisiones por la dirección.	
Información para la revisión	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:
a)	Resultados de auditorías,
b)	Retroalimentación del cliente;
c)	Desempeño de los procesos y conformidad del producto;
d)	Estado de las acciones correctivas y preventivas;
e)	Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas;
f)	Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad; y
g)	Recomendaciones para la mejora.
Resultados de la revisión	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:
a)	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
b)	La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente; y
c)	Las necesidades de recursos.
<i>FUENTE: Manual de Formación de Auditores bajo la Norma ISO 9001:2000.</i>	

5.6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Este criterio menciona cómo la Institución planifica y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema y cómo se determina la competencia, toma de conciencia y formación de todo el personal jurídico-administrativo y cómo los titulares de cada área identifican y solicitan los recursos necesarios.

5.6.1 Interpretación

Para operar eficientemente, se deben asignar los recursos para establecer y mantener al SGC y buscar la satisfacción del usuario, los cuales se deben planear, asignar y revisar periódicamente. Aquí se incluyen los recursos humanos, habilidades especializadas, recursos tecnológicos y financieros; además de los destinados para llevar a cabo auditorías internas, acciones correctivas, revisiones, etc., se debe considerar la complejidad e interacción de los procesos así como las habilidades y experiencia necesaria para su ejecución exitosa.

Los recursos humanos se deben planear y actualizar según sea necesario, a modo de cumplir con los requisitos del SGC esto incluye la definición de necesidades, reclutamiento, desarrollo de competencias y evaluaciones periódicas. La institución debe comparar la competencia actual de su personal con la requerida para cumplir con la política de calidad y objetivos, se debe planear e implementar un desarrollo apropiado del personal para cubrir la brecha, esto tradicionalmente se puede hacer con capacitación.

Se debe asegurar que existe la infraestructura adecuada para lograr la conformidad del servicio. La norma define la infraestructura como “sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para la operación de una organización”⁷², esta va a variar dependiendo de la naturaleza del servicio que ofrece la institución, pero en

⁷² H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual del Sistema de Calidad, Sección: 5, Octubre de 2005, pág. 36.

términos generales se refiere a: oficinas, redes de computadoras, sistemas de información, sistemas de seguridad, entre otros.

También es importante asegurar que la institución ha identificado los aspectos de ambiente de trabajo que pueden afectar la calidad del servicio y ha definido los parámetros apropiados para su control. Estos aspectos también pueden variar pero en general son: ventilación, iluminación, áreas de trabajo suficientes, satisfacción de los empleados y ambiente de trabajo óptimo⁷³.

5.6.2 Transcripción de la Norma

GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
Provisión de Recursos	
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:	
a)	Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia; y
b)	Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos
Recursos Humanos	
Generalidades	El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas
Competencia, toma de conciencia y formación	La organización debe:
a)	Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto;
b)	Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades;
c)	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
d)	Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad; y
e)	Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

⁷³ Op. Cit. Págs. 36 y 37

Infraestructura	
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:	
a)	Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;
b)	Equipo para los procesos, (tanto hardware como software); y
c)	Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación)
Ambiente de Trabajo	
La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	
<i>FUENTE: Manual de Formación de Auditores bajo la Norma ISO 9001:2000.</i>	

5.7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Este criterio trata de cómo se hace la planificación para la realización del producto, cuáles son los procesos que lo tiene a su cargo, la determinación de sus requisitos, cómo se mantiene la comunicación con el usuario durante la prestación del servicio y de la preservación de la documentación entre otros aspectos solicitados por la Norma.

5.7.1 Interpretación

La intención de este aspecto es:

- a) Que se indiquen, a través de la planificación de la calidad, los procesos y actividades necesarios y que estén definidos, implementados y controlados, de manera que el servicio sea conforme con los requisitos,

- b) Que el SGC esté con el enfoque de gestión de proceso, incluyendo el establecimiento y seguimiento de las metas de los procesos para asegurar que cada proceso clave es realizado de acuerdo a lo esperado.

- c) Que se identifiquen las entradas necesarias y los resultados requeridos.
- d) Los recursos necesarios (infraestructura, ambiente de trabajo, capacitación, información, etc.) son asignados según se identifiquen.
- e) La medición y seguimiento de los procesos se realiza de acuerdo a lo planeado y se mantienen los registros de las mediciones del control de proceso y resultado.
- f) Que donde ocurran no conformidades, o donde los resultados muestren una tendencia no favorable, se deben tomar acciones de seguimiento para asegurar que los procesos continúan cumpliendo los requisitos.
- g) Que se tenga un enfoque global de Planear – Hacer – Verificar- Ajustar.
- h) Asegurar que las necesidades y expectativas de los usuarios con relación al servicio, están claramente entendidos por todo el personal, con el objeto de lograr su satisfacción.
- i) Que la organización tiene la habilidad y capacidad de cumplir con los requisitos definidos en el servicio.
- j) Que están establecidos canales de comunicación entre el usuario y la institución, y que son efectivos.
- k) Que el control sobre las compras y proveedores es apropiado al impacto de los artículos o servicios comprados.
- l) Que existe una adecuada conservación, manejo y preservación de los documentos necesarios para la prestación del servicio.

5.7.2 Transcripción de la Norma

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
Planificación de la realización del producto	
La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.	
Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:	
a)	Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
b)	La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;
c)	Las actividades requeridas de verificación, validación seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo; y
d)	Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.
El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.	
Procesos relacionados con el cliente	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	La organización debe determinar:
a)	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
b)	Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
c)	Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto; y
d)	Cualquier requisito adicional determinado por la organización.
Revisión de los requisitos relacionados con el producto	La organización debe revisar los requisitos con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en ISO contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

a)	Están definidos los requisitos del producto;
b)	Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente; y
c)	La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.	
Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.	
Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consiente de los requisitos modificados.	
Comunicación con el cliente	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:
a)	La información sobre el producto;
b)	Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones; y
c)	La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.
Diseño y Desarrollo	
Planificación del diseño y desarrollo	La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:
a)	Las etapas del diseño y desarrollo;
b)	La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo; y
c)	Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.
La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una asignación de responsabilidades.	
Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros, estos elementos de entrada deben incluir:
a)	Los requisitos funcionales y de desempeño;
b)	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
c)	La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable; y
d)	Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.
Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.	
Resultados del diseño y desarrollo	Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los

	elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación
Los resultados del diseño y desarrollo deben:	
a)	Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo;
b)	Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio;
c)	Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto; y
d)	Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.
Revisión del diseño y desarrollo	En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado:
a)	Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; e
b)	Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.
Los participantes en dicha revisiones deben incluir representantes de la funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.	
Verificación del diseño y desarrollo	Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.
Validación del diseño y desarrollo	Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sean factibles, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.
Control de los cambios del diseño y desarrollo	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.
Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.	

Compras	
Proceso de compras	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance de control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.
La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.	
Información de las compras	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:
a)	Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos;
b)	Requisitos para la calificación del personal; y
c)	Requisitos del sistema de gestión de la calidad.
La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.	
Verificación de los productos comprados.	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.
Producción y prestación del servicio	
Control de la producción y de la prestación del servicio	La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:
a)	La disponibilidad de información que describa las características del producto;
b)	La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
c)	El uso del equipo apropiado;
d)	La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición;

e)	La implementación del seguimiento y de la medición; y
f)	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.
Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio. La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.
La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:	
a)	Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos;
b)	La aprobación de equipos y calificación del personal;
c)	El uso de métodos y procedimientos específicos;
d)	Los requisitos de los registros; y
e)	La revalidación.
Identificación y trazabilidad	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.
La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.	
Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.	
Propiedad del cliente	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.
Preservación del producto	La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados. La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

a)	Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;
b)	Ajustarse o reajustarse según sea necesario;
c)	Identificarse para poder determinar el estado de calibración;
d)	Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición; y
e)	Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.

Debe conformarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y conformarse de nuevo cuando sea necesario.

FUENTE: Manual de Formación de Auditores bajo la Norma ISO 9001:2000.

5.8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Para demostrar la conformidad del servicio y del propio Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, el Tribunal planifica e implementa el proceso de “**Seguimiento, medición, análisis y mejora**”, lo cual queda de manifiesto en el “Diagrama General del Proceso”. Son sujetos a este proceso los datos derivados de: acciones correctivas, acciones preventivas, auditorias, producto no conforme, medición de los procesos, servicio y producto.

Dependiendo del resultado del análisis de datos, se realizan propuestas de mejora o se levantan acciones correctivas o preventivas, que más adelante se mencionan como procedimientos generales.

5.8.1 Interpretación

La institución debe planear el modo en el cual verifica, mide, analiza y mejora sus procesos. El énfasis está en demostrar la conformidad del servicio y la eficacia del SGC. Aunque la eficiencia debe ser importante para cualquier organización, es la eficacia el requisito de la ISO 9001:2000.

EFICACIA = Extensión en la cual las actividades planeadas son realizadas y logrados los resultados planeados⁷⁴.

EFICIENCIA = Relación entre los resultados logrados y los recursos utilizados⁷⁵.

Esta medición, análisis y mejora incluye el tipo, localización, tiempo y frecuencia de monitoreo o medición de cada proceso y el método de registro empleado y la necesidad de emplear métodos estadísticos.

⁷⁴ Op. Cit. Sección: 3, pág. 18.

⁷⁵ Ibidem.

Se requiere que la institución:

- a) Lleve a cabo el monitoreo de información relacionada con la percepción del usuario de si la institución cumple o no sus requisitos.
- b) Realice auditorias internas usando metodologías claramente definidas para evaluar el ciclo Planear –Hacer –Verificar – Ajustar y demostrar la eficacia del SGC.
- c) Dar la confianza de que los procesos de realización del servicio son capaces de producir servicio conforme y de que los otros procesos dentro del SGC demuestren su capacidad continua de lograr varios objetivos asociados.
- d) Promueva la filosofía de mejora continua e incremente la habilidad para cumplir los requisitos.
- e) Identifique las tendencias en su servicio y proceso, que la ayuden a tomar acciones antes de que ocurra una no conformidad, a modo de prevenirla.
- f) Que una vez ocurrida una no conformidad, se tomen las acciones necesarias para corregirla.

5.8.2 Transcripción de la Norma

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJOR	
Generalidades	
La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:	
a)	Demostrar la conformidad del producto;
b)	Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad; y
c)	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.	
Seguimiento y Medición	
Satisfacción del cliente	Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.
Auditoria interna	La organización debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:
a)	Es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización; y
b)	Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
Se debe planificar un programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas. Se deben definir los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorias deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.	
Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorias, para informar de los resultados y para mantener los registros.	
La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.	

<p align="center">Seguimiento y medición de los procesos</p>	<p>La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.</p>
<p align="center">Seguimiento y medición del producto</p>	<p>La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas de los procesos de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.</p>
<p>Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la (s) persona (s) que autoriza (n) la liberación del producto.</p>	
<p>La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.</p>	
<p>Control del Producto no Conforme</p>	
<p>La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.</p>	
<p>La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:</p>	
<p align="center">a)</p>	<p>Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;</p>
<p align="center">b)</p>	<p>Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente; y</p>
<p align="center">c)</p>	<p>Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.</p>
<p>Se deben <u>mantener registros</u> de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.</p>	
<p>Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.</p>	
<p>Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.</p>	
<p>Análisis de datos</p>	
<p>La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.</p>	

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:	
a)	La satisfacción del cliente;
b)	La conformidad con los requisitos del producto;
c)	Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas; y
d)	Los proveedores.
Mejora	
Mejora continua	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.
Acción correctiva	La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:	
a)	Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
b)	Determinar las causas de las no conformidades;
c)	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
d)	Determinar e implementar las acciones necesarias;
e)	Registrar los resultados de las acciones tomadas; y
f)	Revisar las acciones correctivas tomadas.
Acción preventiva	La organización debe determinar acciones para eliminar las acciones de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:	
a)	Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
b)	Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
c)	Determinar e implementar las acciones necesarias;
d)	Registrar los resultados de las acciones tomadas; y
e)	Revisar las acciones preventivas tomadas.
<i>FUENTE: Manual de Formación de Auditores bajo la Norma ISO 9001:2000.</i>	

CAPÍTULO 6

RESULTADOS Y PERSPECTIVAS

Como hemos visto en los capítulos anteriores, el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, es una institución pública, fruto constitucional de la división de poderes, cuya función es la de impartir justicia; de la cual se ha revisado su evolución y desarrollo desde que se integró por vez primera en nuestro Estado, además de revisar su estructura organizacional; de igual modo, se ha entrado en un apartado muy importante que es la obtención del Certificado de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2000. Corresponde ahora revisar los resultados que se han logrado con esta certificación, pero sobre todo, el saber las perspectivas que la Institución tiene planteadas para brindar un mejor servicio a la ciudadanía hidalguense que se lo demande.

6.1 ESTUDIO POBLACIONAL DEL ESTADO DE HIDALGO

Para entender la división que tiene nuestro Estado, en cuestión de Distritos Judiciales, es necesario precisar la distribución de Juzgados en Hidalgo, señalando la población que cada Distrito contempla, según el Censo de Población y Vivienda elaborado por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática en el año 2000. Es por ello que, a continuación se presenta el mapa de la Entidad Federativa dividido por Distritos Judiciales; el cual se muestra por vez primera en el presente trabajo ya que durante la elaboración del mismo no se encontró fuente alguna que presentara la imagen. Seguido del mapa, se observa una tabla en cuya primera columna se muestra el Distrito Judicial seguido de los Municipios que lo integran y al final la población total que habita en el Distrito.

6.1.1 Mapa del Estado de Hidalgo, dividido por Distritos Judiciales

Como se puede apreciar en la siguiente imagen, los ochenta y cuatro municipios que conforman el Estado de Hidalgo se encuentran agrupados en diecisiete Distritos Judiciales, los cuales se mencionan en el mismo.

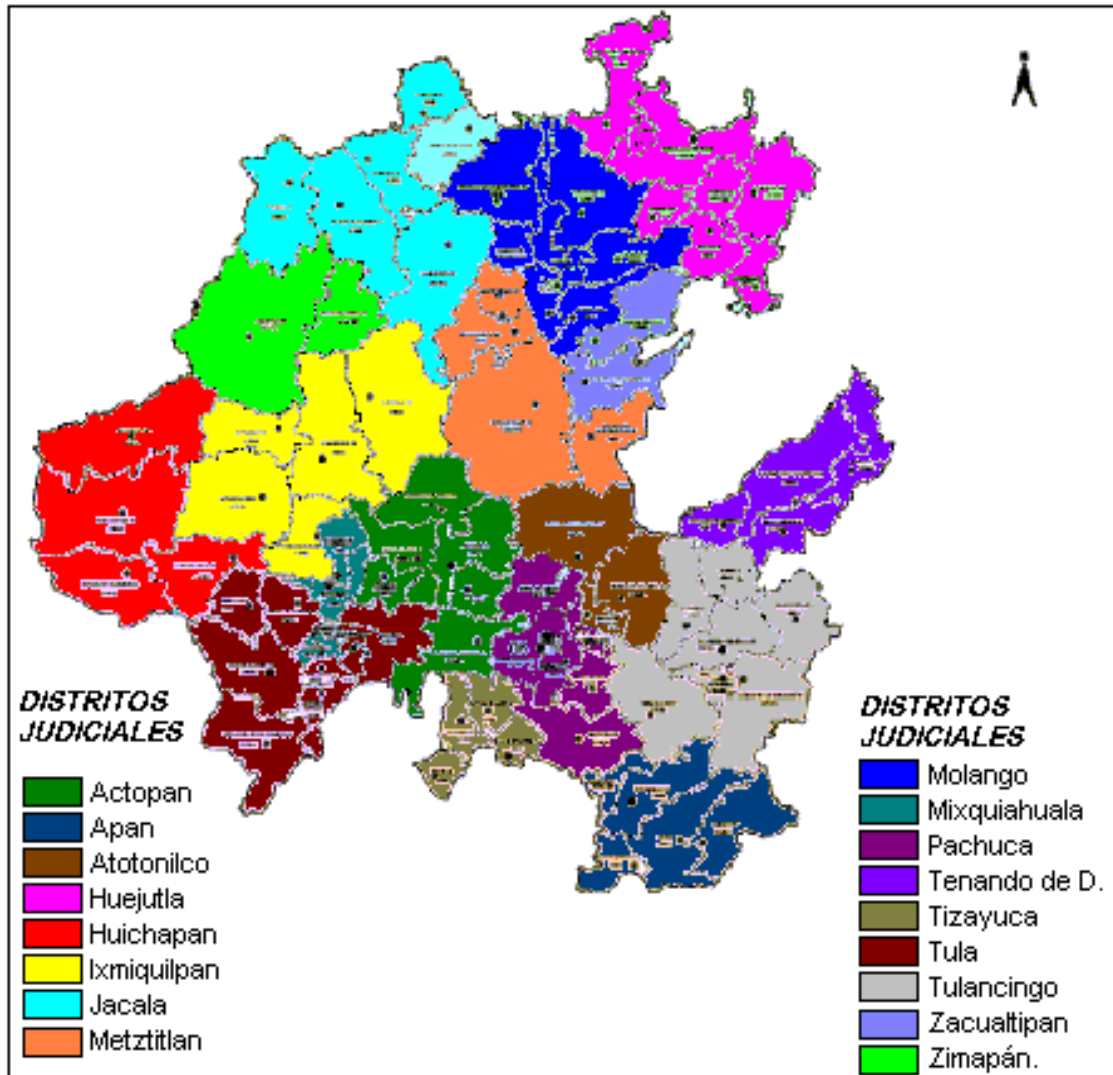


Imagen 10: Mapa del Estado de Hidalgo dividido por Distritos Judiciales.

6.1.2 Población total, por Distritos Judiciales, en el Estado de Hidalgo

Distrito Judicial	Municipios Integrantes	Población
Actopan	El Arenal, Francisco I. Madero, San Agustín Tlaxiaca, Santiago de Anaya y San Salvador.	155535
Apan	Tepeapulco, Tlanalapa, Almoloya y Emiliano Zapata.	121462
Atotonilco el Grande	Huasca de Ocampo y Omitlán de Juárez.	48753
Huejutla de Reyes	Huautla, Huazalingo, San Felipe Orizatlán, Atlapexco, Xochiatipan, Yahualica y Jaltocán.	246226
Huichapan de Villagran	Chapantongo, Nopala de Villagran y Tecozautla.	95033
Ixmiquilpan	Alfajayucan, Cardonal, Chilcuautla y Tasquillo.	141511
Jacala de Ledezma	Chapulhuacán, La Misión, Pacula, Pisaflores y Tlahuiltepa.	76846
Metztitlan	Juárez de Hidalgo, San Agustín Metztitlan y Eloxochitlán.	35653
Molango de Escamilla	Calnali, Lolotla, Tlanchinol, Xochicoatlán y Tepehuacán de Guerrero.	102681
Mixquiahuala de Juárez	Tlahuelilpan y Progreso de Obregón.	68042
Pachuca de Soto	Epazoyucan, Mineral del Chico, Mineral del Monte, Mineral de la Reforma y Zempoala.	342899
Tenango de Doria	Agua Blanca de Iturbide, Huehuetla y San Bartolo Tutotepec.	69438
Tizayuca	Villa de Texontepec, Tolcayuca y Zapotlán de Juárez.	81531
Tula de Allende	Ajacuba, Atitalaquia, Tepetitlán, Tezontepec de Aldama, Tetepango, Tlaxcoapan, Tepeji del Río de Ocampo y Atotonilco de Tula.	294481
Tulancingo de Bravo	Acatlán, Acaxochitlán, Cuahutepec de Hinojosa, Metepec, Singuilucan y Santiago Tulontepec de Lugo Guerrero.	272704
Zacualtipán	Tianguistengo.	38523
Zimapán	Nicolás Flores.	44273
POBLACIÓN TOTAL DEL ESTADO DE HIDALGO		2235591⁷⁶

Para tener un mayor apreciamiento de los datos brindados en el cuadro que antecede, se presenta como anexo número 3 la tabla que indica la población, por municipio, en el Estado de Hidalgo, cuya fuente son los datos otorgados por INEGI en el censo de población y vivienda efectuado en el año 2000.

⁷⁶ INEGI, Hidalgo, XII Censo General de Población y Vivienda 2000; Tabulados Básicos, Tomo I.

6.2 RELACIÓN DE JUZGADOS, POR DISTRITOS JUDICIALES, EN EL ESTADO

Para poder brindar el servicio que la población demanda, en términos de administración de justicia, se han establecido a lo largo y ancho de nuestra entidad federativa los Juzgados que a continuación se mencionan, por lo que el presente cuadro muestra en su primera columna el Distrito Judicial seguido de los juzgados que lo integran; asimismo, se menciona al titular del juzgado.

RELACIÓN DE JUZGADOS POR DISTRITOS JUDICIALES		
DISTRITO JUDICIAL	JUZGADO	TITULAR
PACHUCA SOTO	1o CIVIL	LIC. JOSÉ ANTONIO RUIZ LUCIO
	2o CIVIL	LIC. JORGE ALBERTO HUERTA CRUZ
	3o CIVIL	LIC. DIANA MOTA ROJAS
	4o CIVIL	LIC. SAÚL FERMÁN GUERRERO
	5o CIVIL	LIC. BEATRIZ MA. DE LA PAZ RAMOS BARRERA
	6o CIVIL	LIC. MA. BENILDE ZAMORA GONZÁLEZ
	1o FAMILIAR	LIC. ARMINDA ARACELY FRÍAS AUSTRIA
	2o FAMILIAR	LIC. MA. DEL ROSARIO SALINAS CHÁVEZ
	3o FAMILIAR	LIC. GUADALUPE MEJÍA PEDRAZA
	1o MIXTO MENOR	LIC. BEATRIZ NIETO VELÁZQUEZ
	2o MIXTO MENOR	LIC. DELIA MARGARITA ORDAZ VARGAS
	1o PENAL	LIC. CIRO JUÁREZ GONZÁLEZ
	2o PENAL	LIC. ALDO NOEL MARTÍNEZ JIMÉNEZ
	3o PENAL	LIC. JESÚS TOMÁS MONCADA MAHUEM
4o PENAL	LIC. BRUNO MÉNDEZ RODRÍGUEZ	
ACTOPAN	1o CIVIL Y FAMILIAR	LIC. MA. DE LOURDES VICIA VERA RUIZ
	2o CIVIL Y FAMILIAR	LIC. FERNANDO GABRIEL HIDALGO SOSA
	PENAL	LIC. NORMA SANDRA BARRONES CASTILLO
APAN	1o CIVIL Y FAMILIAR	LIC. LYZBETH ROBLES GUTIÉRREZ
	2o CIVIL Y FAMILIAR	LIC. FERNANDO GONZÁLEZ RICARDI
	PENAL	LIC. DANIEL ROMÁN ARTEAGA
ATOTONILCO GRANDE	EL MIXTO	LIC. BRÍGIDA PÉREZ PERUSQUÍA
HUEJUTLA REYES	DE CIVIL Y FAMILIAR	LIC. BENITO ADOLFO VARGAS PINEDA
	PENAL	LIC. ANTONIO PÉREZ PORTILLO
HUICHAPAN VILLAGRÁN	DE CIVIL Y FAMILIAR	LIC. JULIÁN ONÉSIMO PIÑA ESCAMILLA
	PENAL	LIC. JOSÉ ALFREDO TÉLLEZ RODRÍGUEZ

RELACIÓN DE JUZGADOS POR DISTRITOS JUDICIALES		
DISTRITO JUDICIAL	JUZGADO	TITULAR
IXMIQUILPAN	CIVIL Y FAMILIAR	LIC. JOSÉ MARÍA CASTILLO TOVAR
	PENAL	LIC. PORFIRIO AUSTRIA ESPINOZA
	JUZGADO INDÍGENA	LIC. ESPERANZA HERNÁNDEZ MERCADO
JACALA LEDESMA DE	MIXTO	LIC. OSCAR BARRONES CASTILLO
METZTITLÁN	MIXTO	LIC. ARTURO REYES ELIZONDO
MIXQUIAHUALA DE JUÁREZ	CIVIL Y FAMILIAR	LIC. MIRIAM TORRES MONROY
	PENAL	LIC. BERNARDO VALERO GARCÍA
MOLANGO ESCAMILLA DE	MIXTO	LIC. MAGDALENO LÓPEZ DANIEL
TENANGO DE DORIA	MIXTO	LIC. ROGELIO VILLASEÑOR GARCÍA
TIZAYUCA	CIVIL Y FAMILIAR	LIC. MA. TERESA GONZÁLEZ ROSAS
	PENAL	LIC. ARIADNA M. MARTÍNEZ AUSTRIA
TULA DE ALLENDE	MIXTO DE PRIMER INSTANCIA DE TEPEL DEL RÍO, HIDALGO.	LIC. EDUARDO CASTILLO DEL ÁNGEL
	1o CIVIL Y FAMILIAR	LIC. ENRIQUE FLORES COLÍN
	2o CIVIL Y FAMILIAR	LIC. SALVDOR DEL RAZO JIMÉNEZ
	3o CIVIL Y FAMILIAR	LIC. ANASTACIO HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
	PRIMERO PENAL	LIC. PORFIRIO CRUZ RAMÍREZ
	SEGUNDO PENAL	LIC. VÍCTOR JUÁREZ GONZÁLEZ
TULANCINGO BRAVO DE	1o CIVIL Y FAMILIAR	LIC. CARLOS FRANCISCO QUEZADA PÉREZ
	2o CIVIL Y FAMILIAR	LIC. ELIGIO JOSÉ URIBE MORA
	3o CIVIL Y FAMILIAR	LIC. D. LEOPOLDO SANTOS DÍAZ
	1o PENAL	LIC. ANA PERLA CASTRO FERNÁNDEZ
	2o PENAL	LIC. MA. BRASILIA ESCALANTE RICHARDS
ZACUALTIPAN	MIXTO	LIC. FERNANDO ROMERO DOMÍNGUEZ
ZIMAPAN	MIXTO	LIC. ESTEBAN ESPINOSA RAMÍREZ

Fuente: Directorio del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, actualización al día 29 de junio de 2006.

Es así como el aparato del Poder Judicial brinda su servicio en el territorio estatal; ahora bien, con relación a la Segunda Instancia, las Salas se localizan en la sede principal del H. Tribunal, ubicado en la carretera México-Pachuca, kilómetro 84.5, Sector Primario, de esta ciudad, contando para tal efecto, como ya quedó mencionado en el punto 3.17.1 con dos Civiles y Familiares, y dos Penales.

6.3 FUNCIONAMIENTO DEL H. TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA CON BASE EN LA ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2000

Como ha quedado establecido en el capítulo anterior, la estructura de la Norma está compuesta por dos apartados, cada uno de ellos con sus correspondientes criterios; por lo que, corresponde ahora presentar, el cumplimiento que la institución, con base en sus funciones, ha dado a lo dispuesto por la Norma Internacional.

En primer término tenemos los apartados Informativos, los cuales, como ya ha quedado descrito, sólo se toman como referencia para presentar la introducción, misión y visión institucionales; además de delimitar el alcance de las actividades sujetas a certificación y las normas aplicables en la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Con relación a los puntos consistentes en:

- Sistema de Gestión de la Calidad,
- Responsabilidad de la Dirección,
- Gestión de los Recursos,
- Realización del Producto y
- Medición, Análisis y Mejora.

Estos criterios son auditables por la propia Norma, lo cual indica que es en ellos donde radica el campo de acción de la Institución en virtud de ser la etapa dinámica de la misión, visión y política de calidad instaurados, por lo que aquí es donde toman vida los procesos.

APARTADOS INFORMATIVOS

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Dado el servicio que el H. Tribunal brinda, los puntos que a continuación se mencionan no tienen aplicación en la Institución:

- Apartado 4.1 Requisitos Generales, contratación de procesos externos.
- Apartado 7.3 Diseño y Desarrollo.
- Apartado 7.5.2 Validación de los Procesos de la Productividad y de la Prestación del Servicio.
- Apartado 7.6 Control de los dispositivos de Seguimiento y de Medición.

El alcance y campo de aplicación que comprende el Sistema de Gestión de Calidad ha quedado mencionado en el punto 4.2, el cual es el “servicio de audiencia, atención, orientación y seguimiento de trámites y asuntos solicitados por la sociedad, competencia de la Primera y Segunda Instancia.”

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

En este apartado entran las normas que sirvieron de base para la elaboración del Manual del Sistema de Calidad.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Por su relevancia en el Manual del Sistema de Calidad, se incluye al presente trabajo como anexo el apartado de “Términos y Definiciones” (ver anexo 2).

APARTADOS AUDITABLES

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Requisitos Generales	Apartado 4.1 Requisitos Generales, la contratación de procesos externos NO APLICA , ya que dada la función de la Institución ésta se cumple a través de los procesos vitales, que son la Primera y Segunda Instancia, contando con los procesos de apoyo de las áreas administrativas.
Requisitos de la documentación	En esta sección se especifica cómo se documenta, implementa y mantiene el sistema bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2000. Para tal efecto, es necesario remitirse al punto 4.2.2 del presente trabajo, en el cual se menciona la estructura documental del sistema, haciendo hincapié en que la misma cumple con los requerimientos de la Norma ISO 9001:200 y con los propios del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo lo aplicable a los documentos de origen externo
Control de los Documentos	El control de los documentos que están dentro del Sistema lo realiza la Dirección de Desarrollo Organizacional, a través de su área de Control de Documentos, la cual se asegura de que los documentos del Sistema permanezcan en los lugares de uso y que se controle su distribución evitando que exista documentación obsoleta en las áreas.
Control de Registros	Con relación al Control de los registros, la estructura documental del H. Tribunal establece y mantiene actualizado el procedimiento de control de registros con lineamientos para identificar, almacenar, proteger y recuperar los registros de calidad. Estos registros de calidad se elaboran y conservan con el objeto de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y poder contar con bases objetivas para la retroalimentación del mismo y sustentar la mejora.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
Compromiso con la Dirección	El Pleno y la Presidencia de la institución manifiestan su compromiso con el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, estableciendo directrices estratégicas que unifican el sentido de las actividades, de las áreas y personas que participan en el cumplimiento de los requisitos que inciden en las expectativas que el usuario espera recibir, bajo los preceptos de Honestidad, Eficiencia y Vocación de Servicio.
Enfoque al Usuario	La identificación y definición de quiénes son los usuarios del servicio se encuentra fundamentado jurídicamente en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. El artículo 8 de la Constitución Federal, establece la libertad de petición, a la que debe recaer un acuerdo por escrito de la autoridad a quien sea dirigida. Por la naturaleza del servicio que presta la institución, el enfoque al usuario es una parte fundamental para el establecimiento, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
Política de Calidad	Es del Pleno, de donde surge la Política de Calidad de la institución, misma que ya ha quedado descrita en el punto 3.2.3 del presente trabajo.
Planificación	La Presidencia del H. Tribunal Superior de Justicia, a través de la Dirección de Desarrollo Organizacional y mediante el Modelo de Planificación, en colaboración con los titulares de área establecen los objetivos de la calidad, alineándolos a la Política de Calidad (ver puntos 3.2.3 y 4.2 de la presente investigación) Por lo que respecta a la Planificación del Sistema de gestión de la Calidad, esta sigue la metodología del modelo de planificación, donde se definen los requisitos administrativos para el cumplimiento de las expectativas identificadas por voz del usuario y en función de estas, establecer los objetivos para la calidad. Este modelo se revisa una vez al año, o bien, cuando se identifiquen nuevas necesidades que impacten en el servicio.
Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	Cabe hacer mención que la autoridad y responsabilidad del presidente, magistrados, jueces y demás funcionarios judiciales se establecen en la Ley Orgánica del Poder Judicial y el Reglamento de la misma, y por lo que respecta a la comunicación, se han establecido canales para dar a conocer avances o mejoras al Sistema, los cuales corresponden a las reuniones con los titulares de área y el personal involucrado. En este sentido, el Presidente del H. Tribunal Superior de Justicia designa como Representante de la Presidencia ante el Sistema de Gestión de la Calidad, al titular de la Dirección de Desarrollo Organizacional.
Revisión por la Presidencia	El Presidente de la institución se asegura del desempeño, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad a través de un informe ejecutivo que semestralmente rinde el representante de la Presidencia ante el Sistema. Este informe incluye además de la evaluación de oportunidades de mejora, propuestas de cambios a los objetivos o a la política en caso necesario.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
Provisión de Recursos	La Institución determina y proporciona los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema y aumentar la satisfacción del usuario cumpliendo sus expectativas.
Recursos Humanos	El personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada. La Dirección de Recursos Humanos proporciona evidencia de ello a través de los expedientes del personal.
Infraestructura	Para la planeación de la infraestructura se toma como referencia la información estadística que proporciona la Dirección de Informática al Presidente, quien determina las acciones a seguir a través de la Oficialía Mayor.
Ambiente de Trabajo	Para asegurar la conformidad del servicio interno proporcionado por la Dirección de Informática y Estadística, el Archivo del Poder Judicial y la Dirección de Servicios Generales, trimestralmente la Dirección de Desarrollo Organizacional practica una encuesta entre los trabajadores. Dando a conocer los resultados entre los titulares para la toma de decisiones. Esta información se integra al Informe Ejecutivo que se rinde a la Presidencia.
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
Planificación de la realización del producto	La institución planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto (1ª y 2ª Instancia) siendo coherentes con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Procesos relacionados con el cliente	<p>Para la determinación de los requisitos relacionados con el producto, la Institución determinó tres categorías:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Legales. Establecidos en el artículo 17 de la Constitución Federal, donde se menciona que la justicia debe ser pronta, completa, imparcial y gratuita, así como de las Leyes y Códigos aplicables. 2. Del usuario. Los solicitados por él mismo y que son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Actitud humana hacia los litigantes y las partes. • Tiempo mínimo para atender al usuario. • Información precisa sobre el asunto. • Conocimiento de los asuntos. • Comunicación efectiva Institución-Usuario. • Agilización del trámite en general. 3. De la Institución. Impartición de justicia con honestidad, eficiencia y vocación de servicio, considerados en la Política de calidad. 4. Por lo que respecta a la comunicación con el usuario, sobre el trámite de sus asuntos, ésta se da por los siguientes medios: <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal. 2. Escrita. 3. Instalación de módulos de información electrónica.

Diseño y Desarrollo	Apartado 7.3 Diseño y Desarrollo NO APLICA ya que la misión del H. Tribunal Superior de Justicia, es impartir justicia bajo la normatividad y legalidad ya existentes.
Compras	Este apartado se encuentra en elaboración.
Producción y prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Por lo que respecta al control de la producción y de la prestación del servicio, en la Institución, la actividad inicia en el momento que el usuario ingresa a Oficialía de Partes algún asunto competente a su jurisdicción con la finalidad de que se le imparta justicia de manera pronta, completa e imparcial. Para dar cumplimiento a ello, se realizan dos procesos: el de Primera y el de Segunda Instancia, según proceda, contando con la contribución de los procesos de apoyo. El Sistema de Gestión de la Calidad permite armonizar estos procesos para lograr cabalmente la Misión de la institución; por lo tanto, el marco jurídico es la esencia de la Institución y el Sistema de Gestión de la Calidad es el complemento de esa actividad. • El apartado 4.5.2, relativo a la validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, NO APLICA, ya que la institución no realiza servicios o trámites en los cuales no puedan verificarse las características o deficiencias. Todos los documentos derivados de un asunto son verificados en Primera Instancia por el Juez, en la Segunda instancia, por los Magistrados de la Sala o por el Pleno. • La identificación y trazabilidad de documentos recibidos inicia en la Oficialía de Partes, donde a través del sistema electrónico se les asigna un número único de expediente o toca, según corresponda, que es utilizado para referencias posteriores, tanto de las partes como de la propia Institución. • Las promociones y/o documentos recibidos por la Institución, con motivo de cualquier trámite o asunto que se solicite, quedan a cargo de las autoridades, al efecto competentes, y a disposición de las partes para su consulta, o en su caso, para obtener copias certificadas de ellas. Cuando se trate de documentos personales o títulos de propiedad, el usuario podrá solicitar la devolución del original, siguiendo el mecanismo que establece la ley. • La Institución preserva la conformidad de la documentación durante el proceso interno, formando el expediente o Toca con pastas de cartulina, cosiendo las hojas y colocando una cinta adhesiva en las orillas de las pastas, con la finalidad de que durante su manipulación los documentos queden protegidos. La protección y salvaguarda de los documentos es responsabilidad del personal que participa en forma directa en las distintas etapas del proceso.
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	Apartado 7.6 Control de los dispositivos de Seguimiento y de Medición, NO APLICA , ya que la prestación del servicio no requiere de dispositivos para la inspección y prueba del mismo, debido a que las actividades realizadas se autoinspeccionan por el mismo personal responsable de ejecutarlas con base en su experiencia y capacidad.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
Generalidades	Para demostrar la conformidad del servicio, del propio Sistema y mejorar su eficacia, la Institución planifica e implementa el proceso de "Seguimiento, medición, análisis y mejora"
Seguimiento y Medición	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del usuario, a través del "Procedimiento de Sugerencias y Comentarios" se determinan los métodos para obtener y utilizar la información captada a través de la aplicación de cuestionarios al usuario externo, a fin de conocer su percepción con respecto al cumplimiento de sus requisitos. • Auditoria Interna. La Institución realiza como mínimo una auditoria interna al año a todos los procesos, con el objeto de determinar si el Sistema es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma y con los del propio sistema. • Seguimiento y medición de los procesos. Se establecen los métodos para el seguimiento y operación de los procesos con la finalidad de demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. En caso contrario se llevan a cabo correcciones o acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto. • Seguimiento y Medición del Producto. Se han establecido las características del producto en cada una de las etapas de realización del proceso, así como los lineamientos para medirlos y realizar su seguimiento a fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos.
Control del Producto no Conforme	La Institución mantiene lineamientos para asegurar que la documentación o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional.
Análisis de datos	La institución determina, recopila y analiza los datos que permiten demostrar la eficacia del Sistema, con la finalidad de corregir o anticiparse a posibles fallas en el proceso, producto, servicio o sistema y determinar lo que es susceptible de mejora.
Mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua. A través de las propuestas generadas por cada área, la Dirección de Desarrollo Organizacional lleva a cabo la mejora continua del Sistema, haciendo uso de la Política de Calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y de la revisión por parte de la Presidencia. • Acción correctiva. Para eliminar la causa de raíz de las no conformidades y prevenir que vuelvan a ocurrir, la Institución dispone el "Procedimiento de Acciones Correctivas" para tomar las medidas necesarias. • Acción preventiva. Con el objeto de evitar no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia, la Institución dispone del "Procedimiento de Acciones Preventivas", acciones que se toman en forma conjunta con los titulares de área y el equipo de Alto Desempeño.
<i>FUENTE: Manual de Gestión de la Calidad del H. Tribunal Superior de justicia del Estado de Hidalgo.</i>	

6.4 DIAGRAMA GENERAL DEL PROCESO

Como resultado a todo el esfuerzo realizado para obtener el Certificado de Calidad bajo la norma internacional ISO 9001, se estableció la estandarización de las funciones realizadas en los procesos vitales de la institución así como los momentos en los cuales intervienen los de apoyo; todo ello así como la secuencia e interacción de los mismos se encuentra esquematizada en el **“Diagrama General del Proceso”**.

Antes de entrar a la definición del Diagrama General del Proceso es necesario retomar la acepción que el Manual de Gestión de la Calidad le da a la palabra “proceso” y es la siguiente: *conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.*

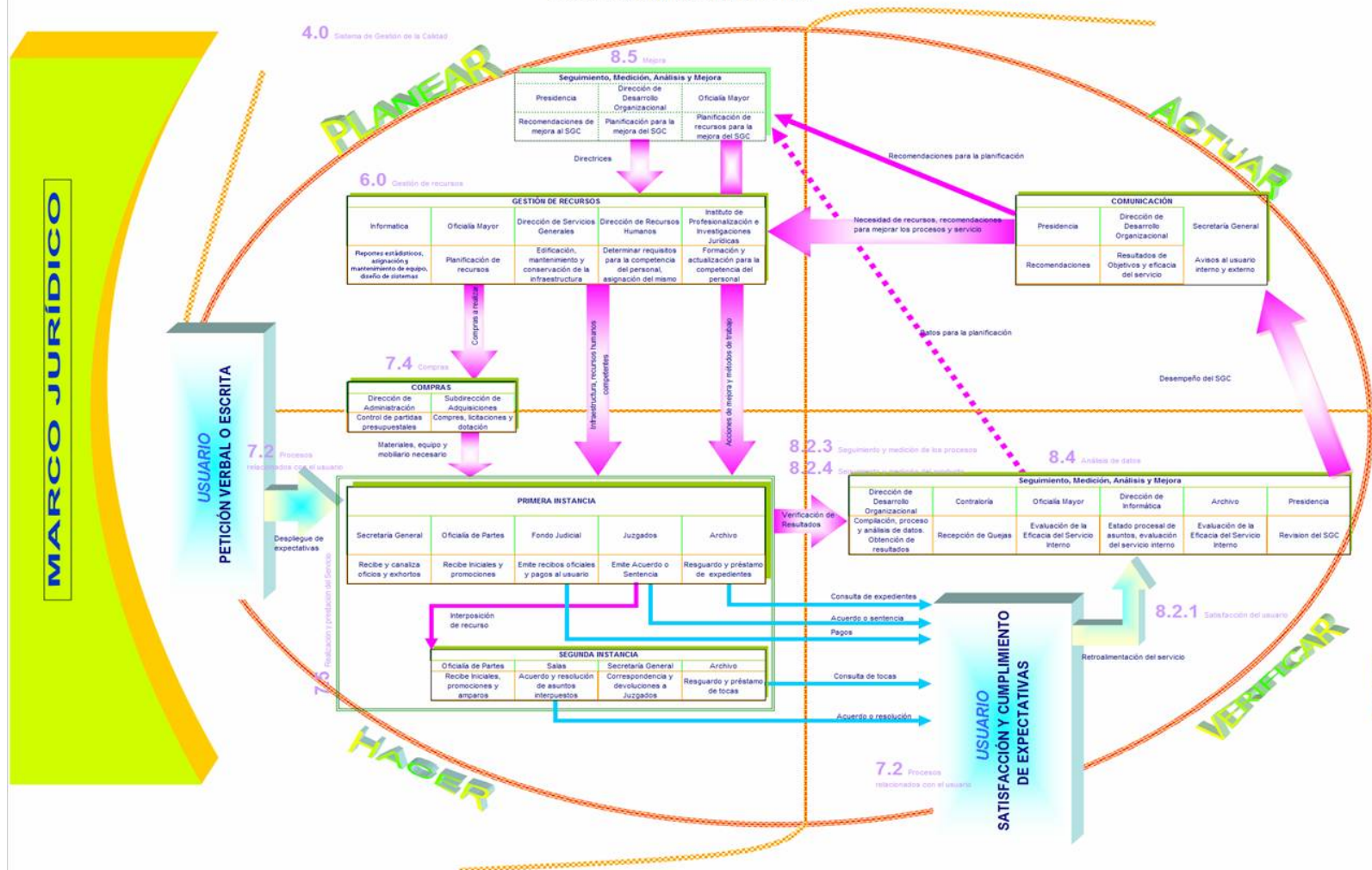
Los procesos permiten identificar:

- a) Las entradas necesarias (documento, información o servicio) sobre las cuales se fundamenta la actividad clave.
- b) Los recursos necesarios: personal, equipo, materiales, medio ambiente (espacio, instalaciones, mobiliario, clima, iluminación, ruido, temperatura)
- c) La forma y cantidad en que se consumen los recursos para lograr el resultado esperado, a través del análisis detallado de cada actividad.
- d) La forma y cantidad en que se consumen los recursos para lograr el resultado esperado, a través del análisis detallado de cada actividad.

Los resultados de cada proceso deben ser identificados, medibles y controlados.

Ahora bien, se entiende por Diagrama General del Proceso la actividad de la Institución como procesos interrelacionados y estructurados para mantenerse en un ciclo de mejora continua, el cual a continuación se presenta.

H. TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE HIDALGO
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
DIAGRAMA GENERAL DE PROCESO



6.5 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Con el propósito de verificar si ha producido resultados positivos la certificación, se realizó una encuesta aleatoria a 100 personas a trabajadores de la institución como a usuarios del servicio que ésta presta cuyo eje figuró en los cuatro objetivos de calidad implementados por el sistema, los cuales quedaron planteados en la Política de Calidad y son:

- 1º Reducir el tiempo de espera para proporcionar información al usuario.
- 2º Reproducir las mejores prácticas identificadas por el usuario en la prestación del servicio.
- 3º Desarrollar y mantener la competencia del personal para elevar la calidad en el desempeño de las funciones.
- 4º Mejorar el ambiente de trabajo para asegurar la calidad en el servicio.

En el anexo 4 se muestra el formato de la encuesta en cita y en el marcado con el número 5 se presenta la tabulación de los resultados que se adquirieron con las mismas; por tal motivo, en el presente cuerpo solamente se grafica la estadística general con la compilación de los datos obtenidos.

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD				
OBJETIVOS	UNO	DOS	TRES	CUATRO
CUMPLIDO	92%	84%	89%	88%
NO CUMPLIDO	8%	16%	11%	12%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

FUENTE: Resultado de las encuestas realizadas a usuarios internos y externos del H. TSJEH.

Cabe hacer mención que cada columna representa a un objetivo de calidad; es decir, la marcada con la palabra “UNO” hace referencia al primer objetivo; la marcada con la palabra “DOS” hace referencia al segundo, y así sucesivamente.

Para mayor comprensión de los datos esquematizados anteriormente se presentan la gráfica correspondiente a cada uno de los objetivos de calidad:



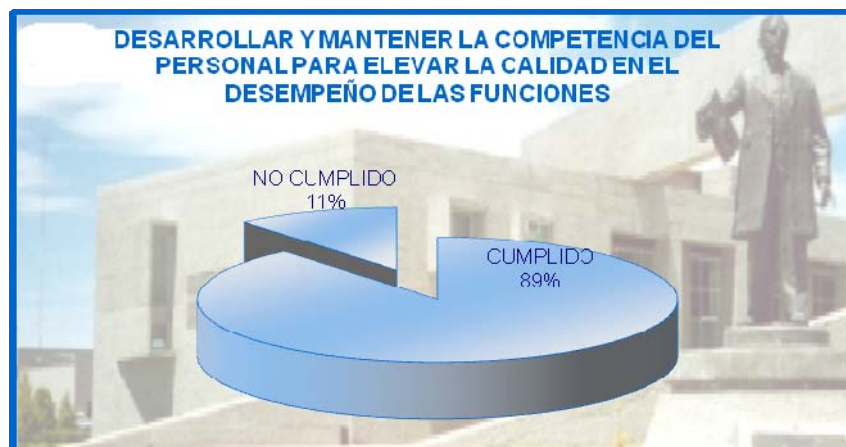
Gráfica 01: Objetivo 1. **“Reducir el tiempo de espera para proporcionar información al usuario”**

En este rubro los encuestados manifestaron, en su mayoría, su agrado al brindarles en menor tiempo la información precisa de la ubicación de su asunto (Expediente o Toca) y al tener respuesta más pronta a sus solicitudes (Acuerdos y/o Sentencias)



Gráfica 02: Objetivo 2. **“Reproducir las mejores prácticas identificadas por el usuario en la prestación del servicio”**

Con relación a este objetivo, los encuestados manifestaron que ha cambiado el servicio que actualmente se brinda, en virtud de que la información proporcionada es precisa, clara y sobre todo con amabilidad, aunque lamentablemente aún hay gente que no ha cambiado su trato para con los usuarios.



Gráfica 03: Objetivo 3. “Desarrollar y mantener la competencia del personal para elevar la calidad en el desempeño de las funciones”

En este rubro los encuestados manifestaron que en efecto, el personal por el cual ellos son atendidos representan tener conocimiento de la actividad que realizan, aunque todavía hay gente ocupando puestos de los cuales ignoran su funcionamiento; por tal motivo, una de las tareas primordiales del Tribunal es seleccionar y capacitar a los funcionarios públicos a fin de que ocupen el cargo que verdaderamente les corresponde en virtud de su preparación, conocimiento y habilidades.



Gráfica 04: Objetivo 4. “Mejorar el ambiente de trabajo para asegurar la calidad en el servicio”

Con relación a este punto aún falta mucho por hacer, aunque la mayoría de los encuestados manifestaron que se ha cumplido con ello, en la gráfica se aprecia que es el objetivo con mayor número de inconformidad, comparándola con las tres anteriores, los motivos radican en que éste tema es muy complejo puesto que aquí hay que verificar **a)** la situación laboral; **b)** el grado de responsabilidad y exigencia; **c)** el salario que se percibe; **d)** las condiciones de equipo, material y mobiliario, etc. que la simple profundización de ello implicaría en sí otro tema de investigación.

6.6 PERSPECTIVAS

Para cerrar la presente investigación, no resta más que mencionar lo que falta aún por hacer para lograr una mayor calidad en el servicio de la impartición de justicia; si bien es cierto, un certificado de calidad no garantiza que las cosas cambien radicalmente, pero sí reprecisa un gran avance el hecho de contar con las herramientas para hacer que la prestación del servicio sea más eficiente y con mayor apego a la legalidad.

Los resultados demostrados con anterioridad, manifiestan que el trabajo realizado por el Tribunal va por buen camino, pero aún falta mucho por hacer, para tal efecto se tiene planeado, entre otros los siguientes proyectos:

1. Agilizar todos los trámites a efecto de que el usuario goce de una respuesta pronta y certera a sus solicitudes.
2. Elevar al máximo los esfuerzos para proporcionar a la población mayor seguridad en la impartición de justicia cumplimentando los principios rectores establecidos en la misión del propio Tribunal.
3. Ampliar en toda la Entidad la infraestructura a efecto de hacer llegar la justicia a quienes no cuentan con ella.
4. Implementar el servicio de Salas Regionales para que los asuntos de los Distritos Judiciales más alejados a la ciudad capital no tengan que trasladarse hasta Pachuca,
5. Automatizar los procedimientos de Primera y Segunda Instancia con el objeto de brindar un servicio más pronto y confiable,
6. Mejorar las instalaciones que así lo requieran para mejorar el ambiente de trabajo.

7. Hacer los cambios y las gestiones necesarias para el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución en el cumplimiento de su misión.
8. Lograr la visión trazada por la propia institución.
9. En general, cumplir cabalmente con el propósito que le marca la Constitución Federal así como la del Estado de Hidalgo;
10. Entre otros proyectos que, con el paso del tiempo y las necesidades que la ciudadanía demande, se vayan preparando puesto que como institución social, tiene constantes cambios.

Ahora bien, el simple hecho de pertenecer al ámbito público, el H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, así como cualquier otra dependencia gubernamental, debe estar regido por el liderazgo de quien es nombrado como su Presidente; con lo cual se quiere decir que es una incertidumbre el hecho de saber si se continuará con la certificación, puesto que, lamentablemente, no siempre se da continuidad a los programas ya establecidos; pero de lo que debemos estar seguros es que la institución fue creada para servir a la sociedad, independientemente de quien se encuentre a la cabeza, siendo esto un derecho que el Estado mexicano brinda a la población en general.

CAPÍTULO 7

CONCLUSIONES

Con base en lo anterior, se concluye que la administración pública ha sido objeto de sucesivas transformaciones en su misión y estructura para desempeñar las funciones encaminadas históricamente al Estado; por lo que ésta, en la actualidad, se moderniza en función del papel que le corresponde como rector del desarrollo, y lleva a cabo la regulación y fomento de las actividades que demanda el interés general; situación que se ve reflejada también en el ámbito federal, estatal e incluso municipal y que sobresale en virtud de su importancia en el campo regulador del Estado, teniendo como claro ejemplo de ello a los Tribunales, cuya función es la impartición de justicia, los cuales, si bien no forman parte de la administración pública, verídico es que son parte integrante de un cuerpo de gobierno; por lo tanto, también brindan un servicio a la sociedad.

A lo largo del presente trabajo ha quedado demostrado que la ISO 9000 se puede aplicar en cualquier tipo de organización, ya sea con o sin fines de lucro, advirtiéndose de ante mano que no es fácil hablar de que la calidad ha llegado a Latinoamérica, más bien podríamos decir que empieza a desarrollarse, ello en comparación con los países del primer mundo; aunque destaca el hecho de haber dado inicio a la transformación, ahora lo verdaderamente importante es darle continuidad con el objeto de lograr mayor certidumbre y bienestar a quienes demandan un servicio.

Las instituciones que brindan un servicio público deben encontrarse debidamente estructuradas y bien organizadas para cumplir adecuadamente con sus funciones, eliminando con ello el calificativo de “improvisadas” el cual ha pesado por muchísimos años en nuestra nación. De igual modo, es menester indicar que, entre los servidores públicos, la mejora continua debe ser un factor importante en el desempeño de sus labores, ello les facilitará el desarrollo de sus actividades y la pronta satisfacción del usuario.

Como ya ha quedado asentado, el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo fue el primero, a nivel mundial, en obtener un certificado de calidad bajo la Norma ISO 9001, lo cual indica que México y más aún, nuestro Estado, se encuentra a la vanguardia en cambios trascendentales que sirven para mejorar el Sistema en la impartición de justicia, ejemplo que han tomado otros Tribunales en el país para obtener de igual modo la certificación, aunque no sólo en ésta rama sino que también ha servido como punta de lanza en las gestiones estatales e incluso municipales. La Norma internacional puede ser aplicable, sin importar las funciones que se desempeñen, puesto que el único propósito es el de brindar un servicio con calidad a quienes lo demanden. El obtener la certificación no fue tarea sencilla, pero el propósito fue alcanzado, independiente de los inconvenientes por lo que se tuvo que atravesar, la sociedad demanda mejores servicios y la tarea del Estado es proporcionárselos. Ahora bien, el decir que el Tribunal está certificado puede tener varias connotaciones, puesto que en el mundo de la política todo lo bueno sirve para atraer votos electorales.

Beneficios de la implementación del Sistema de Calidad

El implementar un sistema de calidad por si, no asegura o garantiza que se logrará la calidad requerida, es necesario medirlo y controlarlo a través de auditorias, ya que aún en los mejores sistemas existirán productos o servicios no conformes, oportunidades de mejora y reclamaciones de los usuarios.

Un sistema de calidad debidamente implementado y auditado proporciona, entre otros, los siguientes beneficios.

- a) Toma de decisiones para la mejora continua y actualización del sistema con relación a los cambios por nuevas tecnologías, procesos o condiciones sociales,
- b) Disponer de evidencias que muestren que los procesos están establecidos y que se desempeñan de manera eficaz;

- c) Genera una mejor imagen ante la sociedad, al reducir las quejas de los usuarios;
- d) Permite identificar necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.
- e) Determinar los procesos y las responsabilidades para el logro de los objetivos;
- f) Permite establecer métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- g) Determina los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas,
- h) Permite establecer y aplicar un proceso para la mejora continua.

La gestión de la calidad ofrece una gran ayuda para mejorar el desempeño de la institución ya que al implementarlo se pueden tener más posibilidades de detectar los problemas con anticipación y utilizar la experiencia para evitar futuros errores, ya que, como las normas requieren el planeamiento del trabajo antes de efectuarlo, los problemas pueden identificarse en etapas tempranas permitiendo la buena realización de las cosas desde la primera vez.

A continuación se enumeran algunos más de los beneficios de la certificación:

- Mejora en el ordenamiento interno de la institución,
- Mejora en el análisis de los productos y procesos a través de un sistema organizado de registros,
- Facilita el planeamiento de todas las actividades,
- Confianza en la capacidad para controlar productos y procesos,
- Mayor precisión en las especificaciones:
 - Correcta interpretación
 - Mayor grado de satisfacción al usuario
- Identificaciones de errores en las especificaciones/órdenes
- Reducción de las NO CONFORMIDADES,
- Disminución de reclamos del usuario,

- Mejor comunicación:
 - Mejor comprensión de políticas, objetivos y procesos de trabajo,
 - Mejor aptitud y actitud de los empleados, mejor clima laboral.
- Aumento de la eficiencia
- Promoción de mejoras continuas.

Los beneficios deben proporcionar certidumbre a los trabajadores de la institución para proyectarlo y así lograr la confianza de la sociedad en la prestación del servicio.

Inconvenientes

Los argumentos a favor de la certificación deben contraponerse a los contra argumentos e inconvenientes. Estos son numerosos y teniendo en cuenta el limitado número de instituciones certificadas, sobrepasan aún más a los argumentos positivos. Los posibles inconvenientes son:

- Problemas interpretativos; puesto que la norma se halla diseñada y redactada inicialmente para la industria productiva; ya que muchas de las especificaciones que las normas plantean precisan de un análisis cuidadoso y de una interpretación adecuada antes de poderse aplicar a un contexto público; ello tiene que ver tanto con la terminología como con los procesos interesados.
- Consumo de tiempo: el requerido para hacer el manual, el requerido para llevar a término la implantación, el empleado en controlar la documentación antes de las auditorias;
- Los altos costos de implantación de la norma, en parte por el nulo asesoramiento gratuito.

A pesar de ello, el trabajo que se desempeña en la Institución permite que se brinda un servicio con calidad al usuario.

Costos

Es evidente que hay que pagar al organismo certificador por su trabajo, ello implica costos considerables; no obstante, estos costos son sólo una pequeña parte del costo global de la certificación.

Para poder llevar a cabo la certificación no se destinó una partida especial del presupuesto. El Tribunal no tiene presupuestos ni partidas específicas para las cuestiones administrativas, sólo se le asignan para la capacitación jurídica y los gastos fundamentales.

Alcance y vigencia

Para lograr la certificación, el TSJEH tuvo como elementos principales los siguientes:

- Disponía de una buena estructura organizativa;
- Existía, ya una política de la calidad (al menos implícitamente)
- La institución ha sido y continua siendo estable en sus actividades y personal;
- Se comprenden bien todos los procesos internos;
- Ya existen numerosos documentos estandarizados;
- Se dispone con personal calificado, motivado y con creatividad para coordinar la implantación de las normas;
- El nivel directivo superior cree en la importancia de la certificación y se compromete con el tema.

El certificado ISO 9000 es válido solamente para aquellas áreas de la institución en las cuales se han seguido los pasos de gestión de calidad dictados en la Norma, ya sea desde un proceso particular o un tipo de productos, hasta el proceso global.

Ejemplo es el Tribunal para indicar que la burocracia ya no representa pérdida de tiempo, ineficacia, papeleo ni malos tratos por parte de los funcionarios públicos, sino más bien, prontitud, calidad y un buen servicio tanto de audiencia como de atención.

La tarea ha sido cumplida, pero en el área pública la designación de los altos mandos no siempre deriva del buen desempeño de sus funciones, sino que en ocasiones de postulaciones llevadas a cabo por compromisos. Lamentablemente esto aún no se radica en nuestro país, pero mientras éste suceso tenga vigencia, persiste el retroceso en los logros alcanzados amen de que cada gestor refleja en su mandato un sentido de propiedad que impide darle continuidad a los propósitos y objetivos alcanzados o establecidos.

Aún no se sabe si tendrá continuidad la aplicación de la Norma ISO 9000, su costo fue elevado y tal vez este sea un delimitador para proseguirlo, pero lo logrado con su implantación se mantiene vigente y encuadró en un cambio positivo dentro de la Institución, pues los resultados han sido favorables tal y como se registran en la presente investigación, aún y a pesar de ello hay que tener algo muy fijo en nuestra mente y nuestro modo de vida: la calidad no depende de un certificado, sino de nuestro actuar y profesionalismo; de nuestro modo de vida y nuestros principios; de nuestras enseñanzas y experiencias; en fin, depende de nosotros mismos y de cómo queremos ejercer nuestras labores, de cómo queremos ser recordados y reconocidos.

BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo, año 2001.

- Chiavenato, Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, cuarta edición, edit. Mc.Graw-Hill, Santafé de Bogotá, Colombia, 1995.

- Directorio del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, actualización al día 29 de junio de 2006.
- Entrevista realizada a la Directora de Desarrollo Organizacional del H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, LAE. María Guadalupe Lara Gutiérrez Guerrero Orozco, Omar, Introducción a la administración pública, edit. HARLA, México, D. F., 1984. Guerrero Orozco, Omar, Teoría administrativa del Estado, edit. Oxford, México, D.F. 2000.
- H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual de Calidad, 24 de octubre de 2005.
- H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, Manual de Políticas Internas, Octubre de 2005.
- INEGI, Hidalgo, XII Censo General de Población y Vivienda 2000; Tabulados Básicos, Tomo I.
- IPONAP-IEPES, El desafío municipal, Instituto de Capacitación Política (icap), 1ª edición, México, agosto de 1982.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Edit. Porrúa, México 1999. Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, publicada en el Periódico Oficial el 06 de agosto de 2001
- Manual de Auditores Internos bajo la Norma ISO 9001:2000, septiembre de 2004.
- Manual del Sistema de calidad, octubre de 2005.
- Miranda, José, Las ideas y las instituciones políticas mexicanas, Instituto de Derecho Comparado, México 1952.

- Montes Romero, Sara, "El Poder Judicial del Estado de Hidalgo, 1869-2004" Tomo I, Pachuca, Hidalgo, 2004.

- Pérez Jiménez, Gustavo, La institución del municipio libre en México, prontuario de Legislación y Administración Municipal, edit. UNAM, 1975.
- Robles Martínez, Reynaldo, el Municipio, edit. Porrúa, cuarta edición, México 2000.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Hidalgo, publicada en el Periódico Oficial el 21 de enero de 2002.
- Tena Ramírez, Felipe, Leyes fundamentales de México 1808-1999, vigésima segunda edición, edit. Porrúa, México 1999.

CONSULTA HEMEROGRÁFICA

- Periódico Oficial del Estado de Hidalgo, 21 de marzo de 1871.
- Periódico Oficial del Estado de Hidalgo, 27 de septiembre de 1876
- Periódico oficial del Estado de Hidalgo, 09 de diciembre de 1876.

CIBERGRAFÍA

- Biblioteca de Consulta Microsoft ° Encarta 2005, 1993-2004 Microsoft Corporation
- www.pjhidalgo.gob.mn/
- www.calidadba.gov.ar/spublico.htm
- www.thequalitytimes.com/1/notas/honorable.php
- www.iso.ch/iso/en/isoonline.frontpage
- www.isoeasy.org/

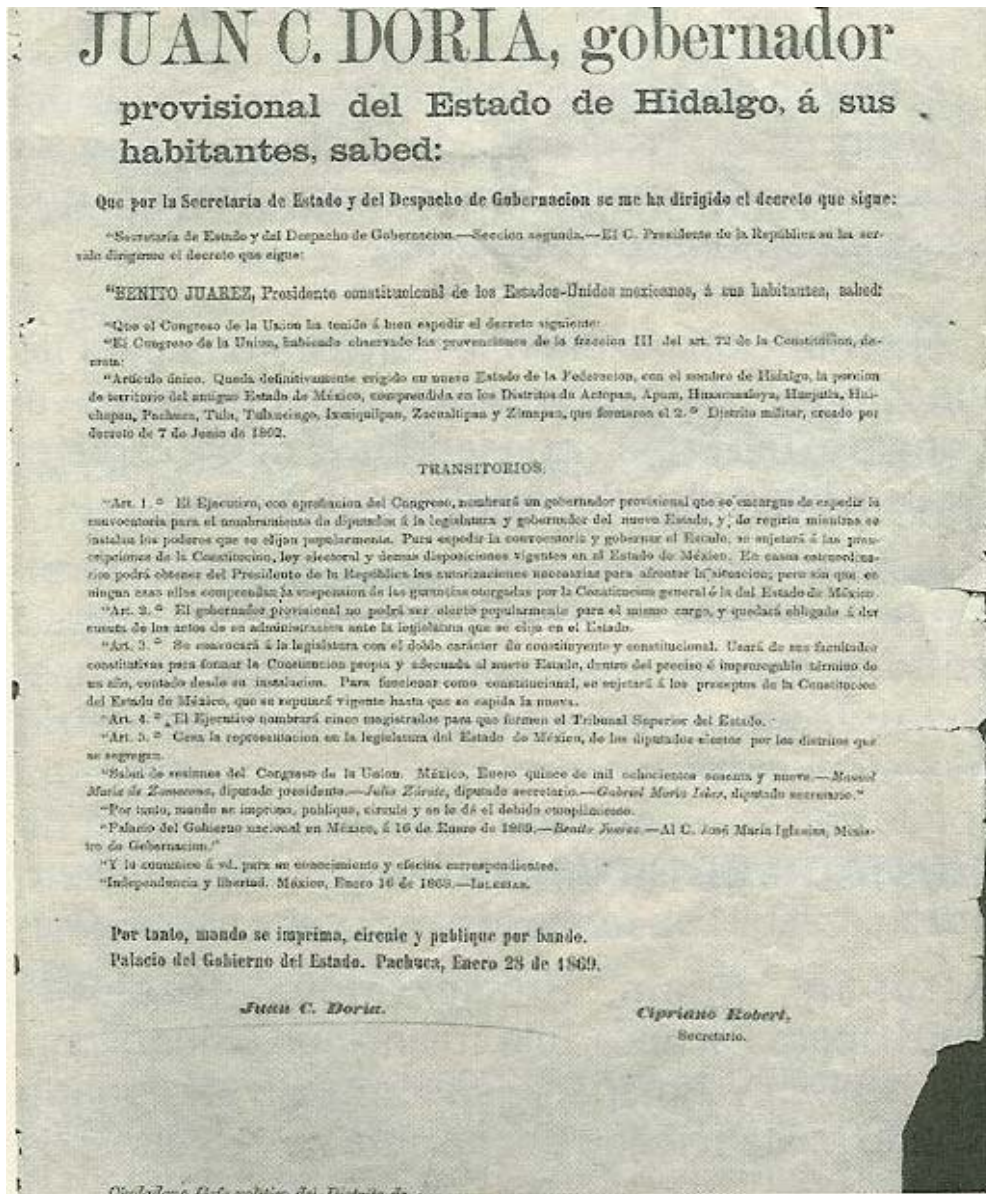
Anexos

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo 1.** Decreto número 6507 de fecha 16 de enero de 1869, por medio del cual se erige el Estado de Hidalgo.
(Mismo que se cita en las páginas 22 y 23)
- Anexo 2.** Términos y definiciones establecidos en el Manual de Gestión de la Calidad, implementado por el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo.
(Mismo que se cita en las páginas 86 y 117)
- Anexo 3.** Población total del Estado de Hidalgo, por Municipio, al 14 de febrero de 2000.
(Mismo que se cita en la página 113)
- Anexo 4.** Formato de encuesta.
(Mismo que se cita en la página 124)
- Anexo 5.** Tabulación de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.
(Mismo que se cita en la página 124)
- Anexo 6.** Contenido de la página de internet www.thequalitytimes.com/1/notas/honorable.php
(Mismo que se cita en la página 21)

Anexo 1

Decreto número 6507 de fecha 16 de enero de 1869, por medio del cual se erige el Estado de Hidalgo.



Anexo 2

Términos y definiciones establecidos en el Manual de Gestión de la Calidad, implementado por el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo.

ACCIÓN CORRECTIVA. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AMBIENTE DE TRABAJO. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

AUDITORIA. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

CALIDAD. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

COMPETENCIA. Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

CORRECCIÓN. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DOCUMENTO. Información y su medio de soporte.

EFICACIA. Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

MANUAL DE LA CALIDAD. Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD. Incumplimiento de un requisito.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD. Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

PROCEDIMIENTO. Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO. Resultado de un proceso.

REGISTRO. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REQUISITO. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

SISTEMA. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

SISTEMA DE GESTIÓN. Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

TRAZABILIDAD. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

USUARIO. Jurídicamente puede definirse como el sujeto de derecho que voluntaria o involuntariamente se encuentra en una relación jurídica de derecho público para el uso y disfrute de una prestación o bien público.

VERIFICACIÓN. Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos establecidos.

Anexo 3

POBLACIÓN TOTAL DEL ESTADO DE HIDALGO, POR MUNICIPIO, AÑO 2000

MUNICIPIO	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
ACATLÁN	18619	9022	9597
ACAXOCHTLÁN	36978	17933	19045
ACTOPAN	46010	21594	24416
AGUA BLANCA DE ITURBIDE	8515	4175	4340
AJACUBA	14507	6942	7565
ALFAJAYUCAN	17018	8311	8707
ALMOLOYA	10290	5119	5171
APAN	39513	19016	20498
ARENAL, EL	14223	6817	7406
ATITALAQUIA	21636	10748	10888
ATLAPEXCO	18029	8704	9325
ATOTONILCO DE TULA	24848	12326	12522
ATOTONILCO EL GRANDE	25423	11837	13586
CALNALI	16381	8002	8379
CARDONAL	16943	8184	8759
CHAPANTONGO	11257	5645	5612
CHAPULHUACÁN	20362	10285	10077
CHILCUAUTLA	15069	7290	7779
CUAUTEPEC DE HINOJOSA	45110	21831	23279
ELOXOCHTLÁN	3044	1449	1595
EMILIANO ZAPATA	12281	5980	6301
EPAZOYUCAN	11054	5397	5657
FRANCISCO I. MADERO	28492	13433	15059
HUASCA DE OCAMPO	15308	7325	7983
HUAUTLA	23339	11293	12046
HUAZALINGO	11130	5441	5689
HUEHUETLA	25098	12494	12604
HUEJUTLA DE REYES	108239	53423	54816
HUICHAPAN	38044	18027	20017
IXMIQUILPAN	75833	35499	40334
JACALA DE LEDEZMA	12895	6172	6723
JALTOCÁN	10100	4987	5113
JUÁREZ HIDALGO	3207	1605	1602
LOLOTLA	9867	4880	4987
METEPEC	10200	4870	5330
MEZTITLÁN	20599	9696	10903
MINERAL DE LA REFORMA	42223	20252	21971
MINERAL DEL CHICO	7013	3415	3598
MINERAL DEL MONTE	12885	6053	6832
MISIÓN, LA	11051	5525	5526
MIXQUIAHUALA DE JUÁREZ	35065	16691	18374
MOLANGO DE ESCAMILLA	10769	5354	5415

**POBLACIÓN TOTAL DEL ESTADO DE HIDALGO, POR MUNICIPIO, AÑO
2000**

MUNICIPIO	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
NICOLÁS FLORES	6838	3277	3561
NOPALA DE VILLAGRÁN	14762	7279	7483
OMITLÁN DE JUÁREZ	8022	3868	4154
PACHUCA DE SOTO	245208	117022	128186
PACULA	5583	2601	2982
PISAFLORES	16530	8372	8158
PROGRESO DE OBREGÓN	19041	8939	10102
SAN AGUSTÍN METZQUITILÁN	8803	4158	4645
SAN AGUSTÍN TLAXIACA	24248	11965	12282
SAN BARTOLO TUTOTEPEC	18650	9406	9244
SAN FELIPE ORIZATLÁN	37685	18891	18794
SAN SALVADOR	28980	14024	14956
SANTIAGO DE ANAYA	13582	6596	6986
SANTIAGO TULANTEPEC DE LUGO GUERRERO	26254	12500	13754
SINGUILUCAN	13269	6582	6687
TASQUILLO	16648	7841	8807
TECOZAUTLA	30970	14813	16157
TENANGO DE DORIA	17175	8494	8681
TEPEAPULCO	49539	23949	25590
TEPEHUACÁN DE GUERRERO	25880	13271	12609
TEPEJÍ DEL RÍO DE OCAMPO	67858	33449	34409
TEPETITLÁN	8498	4142	4356
TETEPANGO	8935	4394	4541
TEZONTEPEC DE ALDAMA	38718	19200	19518
TIANGUISTENGO	13590	6625	6965
TIZAYUCA	46344	22971	23373
TLAHUELILPAN	13936	6795	7141
TLAHUILTEPA	10425	5180	5245
TLANALAPA	9839	4798	5041
TLANCHINOL	32265	15887	16378
TLAXCOAPAN	22641	11074	11567
TOLCAYUCA	11317	5555	5762
TULA DE ALLENDE	86840	42306	44534
TULANCINGO DE BRAVO	122274	57351	64923
VILLA DE TEZONTEPEC	8982	4493	4489
XOCHIATIPAN	16977	8240	8737
XOCHICOATLÁN	7519	3733	3786
YAHUALICA	20727	10125	10602
ZACUALTIPÁN DE ÁNGELES	24933	11784	13149
ZAPOTLÁN DE JUÁREZ	14888	7188	7700
ZAMPOALA	24516	12138	12378
ZIMAPÁN	37435	17675	19760
ESTADO	2235591	1081993	1153598

Anexo 4
Formato de Encuesta

ENCUESTA SOBRE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD IMPLEMENTADOS POR EL H. TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE HIDALGO	
TESIS: "IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000 EN EL H. TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE HIDALGO"	
<p>1 De acuerdo a las ocasiones que ha acudido a solicitar información a alguna de las áreas que integran el H. Tribunal Superior de Justicia del estado de Hidalgo, considera que ha reducido el tiempo de espera para que le sea proporcionada la información solicitada.</p>	
<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
<p>2 Considera que dentro de las áreas que integran el H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo se han reproducido las mejores prácticas identificadas para el mejoramiento del servicio.</p>	
<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
<p>3 Desde su particular punto de vista, considera que dentro del H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo se desarrolla y mantiene la competencia del personal para elevar la calidad en el desempeño de sus funciones.</p>	
<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
<p>4 Dentro de las funciones que se desarrollan dentro del H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo, considera que se ha mejorado el ambiente de trabajo para asegurar la calidad en él.</p>	
<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO

Anexo 5

TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS REALIZADAS								
No. ENCUESTA	PREGUNTA 1		PREGUNTA 2		PREGUNTA 3		PREGUNTA 4	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
1	1	0	1	0	0	1	1	0
2	1	0	1	0	1	0	1	0
3	1	0	1	0	1	0	1	0
4	1	0	1	0	1	0	1	0
5	1	0	1	0	1	0	1	0
6	1	0	1	0	1	0	1	0
7	1	0	1	0	1	0	1	0
8	1	0	1	0	1	0	1	0
9	1	0	1	0	1	0	1	0
10	1	0	1	0	1	0	1	0
11	1	0	1	0	1	0	1	0
12	1	0	1	0	1	0	1	0
13	1	0	1	0	1	0	1	0
14	1	0	1	0	1	0	1	0
15	1	0	1	0	1	0	1	0
16	1	0	1	0	1	0	1	0
17	0	1	0	1	0	1	0	1
18	1	0	1	0	1	0	1	0
19	1	0	0	1	1	0	0	1
20	1	0	1	0	1	0	1	0
21	1	0	1	0	1	0	1	0
22	1	0	1	0	1	0	1	0
23	1	0	1	0	1	0	1	0
24	1	0	1	0	1	0	1	0
25	1	0	1	0	1	0	1	0
26	1	0	1	0	0	1	0	1
27	1	0	1	0	1	0	1	0
28	0	1	0	1	1	0	1	0
29	1	0	1	0	1	0	1	0
30	1	0	0	1	1	0	1	0
31	1	0	1	0	1	0	1	0
32	1	0	1	0	1	0	1	0
33	1	0	1	0	1	0	1	0
34	1	0	1	0	1	0	1	0
35	1	0	1	0	1	0	1	0
36	1	0	1	0	1	0	1	0
37	1	0	1	0	1	0	1	0
38	1	0	0	1	1	0	0	1
39	1	0	0	1	0	1	0	1
40	1	0	0	1	1	0	1	0

41	1	0	1	0	1	0	1	0
42	1	0	1	0	1	0	1	0
43	1	0	1	0	1	0	1	0
44	1	0	1	0	1	0	1	0
45	1	0	1	0	1	0	1	0
46	1	0	1	0	1	0	1	0
47	0	1	1	0	1	0	0	1
48	1	0	1	0	1	0	1	0
49	1	0	0	1	0	1	0	1
50	1	0	1	0	1	0	1	0
51	1	0	1	0	0	1	1	0
52	1	0	1	0	1	0	1	0
53	1	0	1	0	1	0	1	0
54	1	0	1	0	1	0	1	0
55	1	0	1	0	1	0	1	0
56	1	0	1	0	1	0	1	0
57	1	0	1	0	1	0	1	0
58	1	0	1	0	1	0	1	0
59	1	0	1	0	1	0	1	0
60	1	0	0	1	0	1	0	1
61	1	0	1	0	1	0	1	0
62	1	0	1	0	1	0	1	0
63	1	0	1	0	1	0	1	0
64	1	0	1	0	1	0	1	0
65	1	0	1	0	1	0	1	0
66	1	0	0	1	1	0	1	0
67	1	0	1	0	1	0	1	0
68	0	1	0	1	0	1	0	1
69	1	0	0	1	1	0	1	0
70	1	0	1	0	1	0	1	0
71	1	0	1	0	1	0	1	0
72	1	0	1	0	1	0	1	0
73	1	0	1	0	1	0	1	0
74	1	0	1	0	1	0	1	0
75	1	0	1	0	1	0	1	0
76	1	0	0	1	1	0	1	0
77	1	0	1	0	1	0	1	0
78	1	0	1	0	1	0	1	0
79	1	0	1	0	1	0	1	0
80	1	0	1	0	1	0	1	0
81	0	1	1	0	1	0	0	1
82	1	0	0	1	0	1	0	1
83	1	0	1	0	1	0	1	0
84	1	0	1	0	1	0	1	0
85	1	0	1	0	1	0	1	0
86	1	0	0	1	0	1	0	1

87	1	0	1	0	1	0	1	0
88	1	0	1	0	1	0	1	0
89	0	1	0	1	1	0	1	0
90	1	0	1	0	1	0	1	0
91	1	0	1	0	1	0	1	0
92	1	0	1	0	1	0	1	0
93	1	0	1	0	1	0	1	0
94	1	0	1	0	1	0	1	0
95	1	0	1	0	1	0	1	0
96	0	1	1	0	0	1	1	0
97	0	1	1	0	1	0	1	0
98	1	0	1	0	1	0	1	0
99	1	0	1	0	1	0	1	0
100	1	0	1	0	1	0	1	0
TOTAL	92	8	84	16	89	11	88	12
PROM. GRAL. CUMPLIMENT O DE OBJETIVOS	88%							

Anexo 6

Contenido de la página de internet:
www.thequalitytimes.com/1/notas/honorable.php

Noticias

En México, Reconocimiento Para el Estado de Hidalgo



Presidente del H. Tribunal Superior de Justicia, Magistrados y personal de las áreas certificadas

Certificado de Calidad en ISO 9002 para el Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado.

El Primero en el Mundo en Certificación de Calidad.

**El Magistrado Julio Menchaca Salazar, su Presidente
58 Requerimientos fueron Certificados.**



DE IZQUIERDA A DERECHA: Ing. Raúl Macías García, Presidente del Instituto Avanzado para la Calidad Total; Gustavo Resendiz Gómez, Diputado de la LVII Legislatura del Congreso del Estado; Mag. Lic. Julio Menchaca Salazar, Presidente del H. Tribunal Superior de Justicia; C.P. Roldo Picazo Molina, Secretario de Finanzas de Gobierno del Estado; Lic. Mayolo Medina Níñares, Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y el Lic. Jaime Acosta Polanco, Director General de CALMECAC

En **México**, el **Estado de Hidalgo** no ha sido ajeno a los retos que con reglas y condiciones en el mundo de hoy nos impone como es el tener mayor y mejor capacidad de respuesta a los reclamos sociales, la modernización de las instituciones que inciden en la vida política y democrática, siendo ésta, una dinámica que implica no sólo adecuaciones en el ámbito de una reforma en los sectores productivo, comercial y tecnológico, sino también en la estructura y operación de los organismos públicos, tal es el caso de los **Tribunales**, cuya función es la impartición de **Justicia**.





Con base a este imperativo, se realiza el quehacer cotidiano de quienes tienen la delicada tarea de administrar e impartir Justicia, impulsando además, los instrumentos y políticas para alcanzar mejores resultados en una función tan sensible para la sociedad.

Es por ello que el **Tribunal Superior de Justicia del estado de Hidalgo**, implementó el **Sistema Administrativo de Calidad para la Certificación en ISO 9002**, con el propósito de lograr la acreditación del Sistema de Calidad en el desempeño de la función jurisdiccional y después de una año de haber iniciado estas actividades, el pasado 21 de junio de 2000, en una ceremonia efectuada en el **Palacio de Justicia del estado de**

Hidalgo, le fue otorgado a este Órgano Colegiado, el **Certificado de Calidad ISO 9002**, una vez cumplidos todos los requerimientos de la **International Organization for Standardization (ISO)**, y de conformidad a la auditoría y evaluación de resultados llevada a cabo.

El **Magistrado, Julio Menchaca Salazar, Presidente del H. Tribunal Superior de Justicia**, recibió el Certificado de Calidad de manos del director general de Calidad Mexicana Certificada A.C. (**CALMECAC**), licenciado, Jaime Acosta Polanco, quien señaló que este Tribunal es el **Primero en el Mundo** en concedérsele el **Certificado de Calidad ISO 9002**.

El alcance de esta primera etapa de certificación es en : **El Servicio de Audiencia, Orientación y Seguimiento de Trámites y Asuntos de la Ciudadanía de Presidencia, Secretaría General, Secretaría Particular y Contraloría**. (58 PROCEDIMIENTOS FUERON CERTIFICADOS, 27 OPERATIVOS Y 31 GENERALES).

Esta primera etapa, es el principio de una búsqueda permanente hacia la **Calidad Total**, ya que escasamente a un mes de haber obtenido esta distinción, se han iniciado los trabajos para la implementación del Sistema en **la Oficialía Mayor, Fondo Judicial, las Salas Civil y Familiar**, así como en las **Salas Penales** y en **40 Juzgados**.

Los procesos administrativos tendientes a obtener certificación **ISO**, para muchos resultan novedosos, y en algunos casos rechazados por la resistencia a la evaluación de resultados,"pero estamos convencidos de que éstos constituyen un factor determinante para lograr los objetivos que nos proponemos alcanzar, y su aplicación es irreversible por la exigencia ciudadana de contar con mejores instituciones".

Para el **H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo**, la

certificación no es el fin, ya que éste se concibe como un medio para demostrar mediante la evaluación de resultados, que efectivamente se tiene un sistema que garantice la calidad de su función, logrando con esta norma, motivar al personal para trabajar en equipo, incrementar la confianza en el **Servicio Público**, contar con un indicador que permita medir el desempeño en calidad, fortalecer la imagen de la Institución ante la Sociedad y proporcionar las bases para la **Mejora Continua**.



Para Mayor Información:
**Coordinador del Sistema de Calidad Lic.
Ma. Guadalupe Lara Gutiérrez.**

Tel.
(01) 771 7 9130 Tel.(01) 771 1 1388

Auditor Líder
Lic. Marco A. Monroy Gálvez

Website:
www.tsjhidalgo.com.mx

E-mail:
tsjhidalgo@prodigy.net.mx

El **H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Hidalgo** recibió del Comité Técnico Nacional de Normalización y Sistemas de Calidad a través de su Presidente, Ing. Víctor Manuel Nava Carballido, el pasado 10 de Agosto en la Ciudad de México, el Reconocimiento **COTENNSISCAL 2000** al Seguimiento de la Calidad, por ser pionero en su género a nivel Mundial en la Implantación de un Sistema Administrativo de Calidad.
