

1.1 Principios del Sistema de Gestión de la Calidad

El modelo de gestión de la calidad judicial se asienta sobre 9 principios irrenunciables y compatibles entre sí. El correcto uso de estos principios de gestión garantizará una mejora del desempeño y optimizará la creación de valor de la Justicia.

1) *Enfoque al usuario.*

Por usuario ha de entenderse el destinatario de los servicios de Justicia. A través de este principio el SGC se asegurará que las expectativas y necesidades de los usuarios tanto internos (aquellos usuarios que pertenecen a la Administración de Justicia y miembros del Poder Judicial) como externos (aquellos usuarios que sin pertenecer a la Administración de Justicia, se relacionan con la misma) se determinen, se conviertan, y sean satisfechas con el propósito de lograr de forma continua la satisfacción de los mismos.

2) *Liderazgo*

El liderazgo establece la unidad de propósito y la orientación al logro de la Oficina. En este sentido, el liderazgo, la participación de la dirección y el compromiso son aspectos en los que está asentado el SGC, haciendo converger a todo el personal hacia una justicia ágil, eficaz, eficiente, transparente, caracterizada por la racionalización por el trabajo y responsabilidad por la gestión.

3) *Participación de todo el personal.*

El personal de la justicia es la esencia de la misma, y su compromiso posibilitará que sus habilidades sean usadas en beneficios de ésta.

En este sentido el SGC se asienta en una filosofía de trabajo compartida, basada en el trabajo en equipo, en formación y coordinación de equipos junto con responsabilidades compartidas e individuales.

4) *Enfoque basado en procesos.*

Gestionar las actividades y recursos como un proceso, hará que los resultados deseados se alcancen de un modo más eficiente.

5) *Enfoque de sistema para la gestión.*

Para la mejora de la eficacia y la eficiencia de las organizaciones, es preciso entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema integrado orientado al logro de los resultados deseados.

6) *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.*

Las decisiones eficaces, se deben basar en el análisis de datos y de información. El

análisis de los mismos puede ayudar a proporcionar un mejor entendimiento de la naturaleza, alcance y causas de la variabilidad, ayudando así a resolver e incluso prevenir los problemas que podrían derivarse de dicha variabilidad, y a promover la mejora continua.

7) Mejora continua

La mejora continua constituye no sólo un principio sino uno de los pilares más importantes para cualquier sistema de gestión de la calidad, pues a través de la misma se trata de asegurar la mejora en la prestación de los servicios.

Para ello el SGC Judicial está basado en el ciclo PDCA:

- Planificar.
- Hacer
- Medir y evaluar
- Ajustar para volver a planificar.

Este ciclo se aplica a todo el sistema de gestión de la calidad. Su uso contribuye a propiciar el cambio y la mejora perseguida.

8) Colaboración entre organizaciones

El fomento de la colaboración de las organizaciones en la esfera de la justicia, tanto a nivel nacional como internacional, es fundamental para inspirar y alentar mejoras que permitan la creación de valor para las mismas.

9) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Las organizaciones y sus proveedores, internos o externos, son interdependientes, por ello el fomento de relaciones mutuamente beneficiosas aumenta la capacidad de ambos para mejorar sus resultados.