



## **JEFE DE GESTION DE LA CALIDAD**

### **I. NATURALEZA DEL TRABAJO**

Planificar, organizar, dirigir, coordinar, evaluar y supervisar las labores profesionales, técnicas y administrativas del Centro de Gestión de la Calidad.

### **II. TAREAS TÍPICAS**

- ✓ Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar la programación y el desarrollo de las actividades del Centro de Gestión de la Calidad.
- ✓ Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar la programación y desarrollo de las actividades de la Secretaría Técnica Ejecutiva de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad y Acreditación de la Justicia (RIGICA-JUSTICIA).
- ✓ Asignar, supervisar y controlar las labores del personal subalterno.
- ✓ Formular y presentar propuestas ante los Órganos Superiores para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura del mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Poder Judicial.
- ✓ Asesorar a los niveles superiores de la Institución, en el campo de su competencia y proporcionarles información, análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con las obligaciones y objetivos de su gestión.
- ✓ Plantear mecanismos que permitan controlar, evaluar y registrar la calidad de los diferentes servicios.
- ✓ Establecer estrategias y directrices referentes al funcionamiento del Centro de Gestión de Calidad.
- ✓ Formular planes a corto, mediano y largo plazo en relación con las actividades específicas de su cargo y en materia de Gestión de la Calidad.
- ✓ Brindar asesoría profesional en materia de Gestión de la Calidad en los despachos y oficinas judiciales tanto a nivel de instituciones nacionales e internacionales.
- ✓ Coordinar con las dependencias de los diferentes ámbitos que componen el Poder Judicial (Jurisdiccional, Auxiliar de Justicia y Administrativo) sobre las necesidades y requerimientos que actualmente necesitan para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.



- ✓ Rendir informes periódicos a la Comisión de Gestión Integral de la Calidad de la Justicia así como a los Órganos Superiores sobre las labores del Centro de Gestión de Calidad.
- ✓ Establecer enlaces con diferentes dependencias nacionales e internacionales con el propósito de investigar, suministrar y compartir información relacionada con temas de Gestión de la Calidad que contribuyan con el fortalecimiento del sistema.
- ✓ Promover la suscripción de acuerdos y convenios de Gestión de la Calidad a nivel nacional e internacional.
- ✓ Revisar y aprobar informes técnicos en los procesos de acreditación así como en las revisiones y auditorías internas de Gestión de Calidad.
- ✓ Velar porque se lleven a cabo las actividades administrativas así como la coordinación y armonización de funciones de las diversas instancias que conforman la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad y Acreditación de la Justicia (RIGICA-JUSTICIA).
- ✓ Velar por el cumplimiento de las políticas y órdenes superiores en la materia de su competencia.
- ✓ Mantener los controles y registros actualizados de las normas de gestión de calidad implementadas por los distintos estados miembros de la Red Iberoamericana de Gestión e Investigación para la Calidad y Acreditación de la Justicia con el fin de favorecer la replicabilidad y enriquecimiento de las mismas.
- ✓ Participar en la formulación de anteproyectos de planes y políticas institucionales en el área de su especialidad.
- ✓ Instruir al personal sobre los aspectos técnicos y administrativos del trabajo desempeñado en la oficina.
- ✓ Velar porque se mantengan actualizados los sistemas, archivos y registros manuales e informatizados a cargo de la Oficina.
- ✓ Cuidar del correcto uso, manejo y mantenimiento de los recursos asignados a la Oficina.
- ✓ Mantener comunicación constante con diversas instancias internas y externas del Poder Judicial.
- ✓ Asistir a reuniones, seminarios, charlas y otras actividades similares y representar a la institución ante organismos públicos y privados.
- ✓ Integrar diferentes cuerpos colegiados, comisiones y grupos de trabajo donde se requiera el conocimiento en el área de su especialidad.
- ✓ Presentar anualmente a la Comisión de Gestión Integral de la Calidad de la Justicia y a los Órganos Superiores el plan de trabajo que contemple todas las acciones a seguir.



- ✓ Impartir charlas y cursos de adiestramiento en la materia de su especialidad.
- ✓ Capacitar y asesorar a los funcionarios y servidores judiciales de los despachos u oficinas interesados en la acreditación de la Familia de Normas GICA-Justicia.
- ✓ Atender y resolver consultas relacionadas con los asuntos propios de la oficina.
- ✓ Rendir informes diversos sobre aspectos relativos a la oficina.
- ✓ Realizar otras labores propias del cargo.

### III. FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

Responsabilidad	
Por funciones	<p>Dada la naturaleza del puesto es responsable de planear, organizar, dirigir, coordinar, evaluar y supervisar las labores profesionales, técnicas y administrativas derivadas del Centro de Gestión de Calidad. Asimismo, debe velar por la correcta implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad en los despachos u oficinas judiciales que soliciten ser acreditados conforme a la Familia de Normas GICA-JUSTICIA; presentar propuestas ante los Órganos Superiores para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura del mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Poder Judicial; brindar asesoría profesional en materia de Gestión de la Calidad en los despachos y oficinas judiciales tanto a nivel de instituciones nacionales e internacionales; establecer enlaces con diferentes dependencias nacionales e internacionales con el propósito de investigar, suministrar y compartir información relacionada con temas de Gestión de la Calidad que contribuyan con el fortalecimiento del sistema así como promover la suscripción de acuerdos y convenios de Gestión de la Calidad a nivel nacional e internacional.</p> <p>Le corresponde fungir como Secretario de la Comisión de Acreditación Judicial e integrar diversas comisiones y subcomisiones y velar porque se desarrollen las actividades derivadas de la Secretaría Técnica Ejecutiva de la Comisión Iberoamericana de Calidad y Acreditación para la Justicia (CICAJ).</p> <p>Además es responsable de mantenerse actualizado en los conocimientos y técnicas propias de su especialidad y aplicar las normas de seguridad e higiene ocupacional correspondientes y de</p>



	capacitar a quien lo requiera en el tema de Gestión de la Calidad y aplicación de la Familia de Normas GICA-JUSTICIA.
Por relaciones de trabajo	El trabajo exige relacionarse constantemente con personas internas y externas a la Institución, con el fin de brindar u obtener información; internamente las relaciones se dan con sus superiores, compañeros de trabajo, así como los de otras dependencias.
Por equipo, materiales y valores	Debe velar por el adecuado uso y mantenimiento del equipo, materiales y demás instrumentos asignados para el cumplimiento de sus actividades así como por la manipulación adecuada de la documentación recibida y generada.
<b>Condiciones de trabajo</b>	
Para el desempeño de sus funciones le corresponderle viajar a diversos lugares dentro y fuera del país y prestar sus servicios cuando sean requeridos. La actividad demanda esfuerzo mental y de la toma de decisiones. Debe observar discreción, confidencialidad y objetividad con respecto a los asuntos e información que se le encomiendan. Le puede corresponder integrar grupos de trabajo interdisciplinarios.	
<b>Consecuencia del error</b>	
Los errores que eventualmente se cometan en el ejercicio de la función influyen en forma directa con las labores realizadas por el grupo de trabajo, inducen a la toma de decisiones equivocadas lo que puede afectar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de un despacho u oficina Judicial afectando la imagen de la institución y causando atrasos en los requerimientos de los usuarios. No obstante, existen mecanismos que permiten minimizar, detectar y corregir el error a tiempo. Asimismo un inadecuado manejo del presupuesto puede generar ineficiencia en el uso de los recursos y ocasionar pérdidas económicas a la Institución.	
<b>Supervisión</b>	
Recibida	Trabaja con independencia siguiendo instrucciones generales, las normas que se dictan al efecto; procedimientos, y disposiciones administrativas. La labor es evaluada mediante la apreciación de la eficiencia y calidad de los resultados obtenidos.
Ejercida	Le corresponde supervisar personal.



#### IV. COMPETENCIAS GENERALES Y NECESARIAS PARA EL OCUPANTE DEL PUESTO

<b>Responsabilidad</b>	Cumplir con los deberes, obligaciones y compromisos asumiendo las consecuencias de sus actos.
<b>Iniciativa</b>	Capacidad personal orientada a la acción innovadora y creativa para hacer mejor sus funciones.
<b>Compromiso</b>	Actuar con responsabilidad para el cumplimiento de los fines institucionales.
<b>Orientación al Servicio</b>	Actitud de servir o ayudar a los usuarios internos y externos de la institución actuando con rectitud, transparencia y total apertura hacia la satisfacción de sus necesidades.
<b>Orientación a la calidad</b>	Capacidad para el cumplimiento de estándares de calidad que refleje el esfuerzo por hacer sus tareas con eficiencia y eficacia.

#### V. REQUISITOS

Obligatorios			
<b>Formación Académica</b>	Bachiller en Educación Media.		
	<b>Nivel académico</b>	<b>Disciplinas académicas- áreas temáticas</b>	<b>Requisito Legal</b>
	Licenciatura	Administración ó	Incorporado al Colegio Profesional respectivo.
	Ingeniería	Industrial	
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere un mínimo de tres años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.</li> <li>• Requiere un mínimo de dos años de experiencia en supervisión de personal</li> </ul>		



<b>Otros Requerimientos</b>	Manejo de los ambientes computadorizados y los sistemas de información existentes en el área de trabajo.
-----------------------------	--

## VI. DESCRIPCIÓN DE CLASE DE PUESTO ESPECÍFICA PARA

OFICINAS O DESPACHOS	CLASE DE PUESTO		GRUPO OCUPACIONAL
	Ancha	Angosta	
Centro de Gestión de la Calidad	Jefe de Gestión de la Calidad	Jefe de Gestión de la Calidad	Jefaturas, Coordinadores y Profesionales.

---

\* Aprobada en sesión del Consejo Superior N° 62-12 celebrada el 28 de junio del 2012, artículo XLVII.