

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018



Poder Judicial
de la Provincia de Corrientes

MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

ÍNDICE

Prologo	3
0-Introducción	3
1-Objeto y campo de aplicación	4
2-Referencias Normativas	5
3-Términos y definiciones	5
4-Contexto	5
4.1. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	6
4.2. Mapa de Procesos	7
4.3. Alcance del SGC	7
5-Liderazgo	9
5.1. Enfoque al cliente	9
5.2. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	10
5.3. Roles, Responsabilidades y autoridades de la organización	10
6- Planificación	13
6.1. PLANIFICACIÓN PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	13
6.2. Objetivos de Calidad	17
6.3. Planificación de los cambios en el SGC	18
7- Soporte	19
7.1. Clima Laboral	22
7.2. Competencia	23
7.3. Toma de Conciencia	23
7.4. Comunicación	24
7.5. Información Documentada	24
8-Operación	29
8.1. Implementación	30
8.2. Identificación y trazabilidad	33
8.3. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	34
8.4. Propiedad de los Usuarios	34
9- Evaluación de desempeño	35
9.1. Medición, análisis y Mejora	35
9.2 Auditoria Interna	37
9.3 Revisión por la Dirección	39
10 – Mejora	40
10.1. Acciones correctivas y Gestión de riesgo	40
ANEXO 1	43

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

PROLOGO

El Poder Judicial de la Provincia de Corrientes establece un Sistema de Gestión de la Calidad con base a la norma internacional ISO-9001-2015, como una decisión estratégica de la Alta Dirección (AD) y tiene como finalidad implementar dentro de la estructura pública la metodología organizacional de carácter sistémico, para lograr mejorar en forma continua el Servicio de Justicia logrando una mayor satisfacción de los usuarios de la misma.

El presente Manual de la Calidad describe en forma general el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Poder Judicial de la Provincia de Corrientes (PJC) refiriéndose a sus principales características, los procesos generales y los específicos de la organización.

O-INTRODUCCIÓN

El Poder Judicial de Corrientes se encuentra inserto en el tradicional esquema de división organización Estatal que contempla una estructura Ejecutiva, Legislativa y también una Judicial. En este marco tiene en la cúspide de su Organigrama al Superior Tribunal de Justicia como cabeza de la organización jerárquica. El Cuerpo está integrado por mandato legal por cinco Miembros quienes anualmente eligen un Presidente que los representa y se encarga de la gestión de trámite diario.

Así para su desenvolvimiento y competencia territorial el Poder Judicial de la Provincia de Corrientes está dividido en cinco Circunscripciones que encuentran su cabecera en las ciudades de Capital (Primera), Goya (Segunda), Curuzú Cuatiá (Tercera), Paso de los Libres (cuarta) y Santo Tomé (Quinta). Existen también dependencias Judiciales denominadas fuera de sede y que están radicadas y con competencia en los Departamentos de Saladas, Bella Vista, Esquina, sobre la costa del Paraná, Ituzaingó en la frontera con el Paraguay; Monte Caseros, sobre la costa del Uruguay y Mercedes en el centro del territorio provincial.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

Estos centros territoriales cuentan con estructuras judiciales en instancias completas, es decir, y conforme a la densidad poblacional, Cámara de Apelaciones en todos los Fueros, Tribunales Orales en materia Penal y Juzgados de Primera Instancia en lo Civil, Comercial, Laboral, de Familia y Menores, en lo Contencioso Administrativo y Correccionales.

El Poder Judicial de la Provincia de Corrientes ratifica su compromiso de gestionar un SGC en el marco de la norma ISO:9001:2015 capaz de lograr la Mejora Continua y la Satisfacción de los usuarios del Servicio que presta, teniendo como base su Misión y Visión.

VISIÓN

- *Afianzarnos como un Poder Judicial sólido y eficiente que genera confianza y respeto en los ciudadanos.*

MISIÓN

- *Somos un poder del estado, independiente e imparcial, que presta el servicio de justicia para garantizar la vigencia del estado constitucional de derecho contribuyendo a la paz social y al acceso a justicia.*

1- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Calidad sistematiza la documentación a elaborarse en base a la norma ISO 9001:2015 y será de aplicación para los procesos de alcance que accedan a integrar el Programa de Calidad del Poder Judicial de la Provincia de Corrientes.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

2- REFERENCIAS NORMATIVAS

El Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Corrientes en cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, en fecha 28 de agosto de 2017 en Acuerdo N° 25/2017, Punto DUODECIMO, aprueba todo lo trabajado de acuerdo a la implementación del SGC (ver Acordada en <http://www.juscorrientes.gov.ar/wp-content/uploads/acuerdos/pdf/2017/acd25-2017.pdf>).

3- Términos y Definiciones

Para los fines de este Manual, se aplicarán los términos y definiciones de la norma ISO 9000:2015, y aquellos propios que se detallarán en el Anexo 1 como Vocabulario Abreviado.

4- Contexto

La Alta Dirección se compromete a establecer la metodología y los criterios para determinar la planificación estratégica de la organización, en cumplimiento del Punto 4 de la norma ISO 9001:2015.

De esta manera se compromete a analizar su contexto interno y externo, las Partes Interesadas, el Alcance del Sistema, los procesos involucrados hasta la elaboración de sus objetivos estratégicos y la Política de Calidad.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

4.1. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS				
Parte interesada	Descripción del requisito, necesidad expectativa	Procesos a los que impacta	Impacto	
			importancia	Influencia
			+/-	+/-
Usuarios: Persona Física (Ciudadano), Personas Jurídicas, Organismos Públicos, Fundaciones y demas Asociaciones	Prestación de los servicios de justicia de manera imparcial y transparente. Cumplir sus requisitos de celeridad y eficacia	Procesos Criticos	+	+
Proveedores: abogados, martilleros, peritos	Recibir los recursos y/o servicios del Poder Judicial	procesos Criticos	+	+
Sindicatos	Asistencia y representación de los trabajadores	Proceso neutro	+	-
Alta Direccion	Cumplimiento eficaz de los procesos para lograr la planificacion estrategica	Proceso Critico	+	+
Trabajadores	Buen clima laboral, buena remuneracion	Proceso Critico	+	-
Ministerio Público	Prestación de los servicios de justicia de manera imparcial y transparente. Cumplir sus requisitos de celeridad y eficacia	Proceso Critico	+	+
ONG	que se imparta justicia	Proceso Indirecto	-	-
Usuario Interno	Definido en Procedimientos Particulares	Proceso Critico	+	+

IMPACTO	Descripcion
Proceso Critico	Afectan al Sistema de Admnsitración de Justicia
Proceso Neutral	No afecta la estructura del proceso
Proceso indirecto	Sirve como referencia de gestión

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

4.2. MAPA DE PROCESOS



4.3. ALCANCE DEL SGC

En esta primera etapa, conforme a la decisión adoptada por el Responsable de Calidad que corresponde a la máxima autoridad en su Unidad Judicial se determina que el alcance del SGC, comprende los procesos que a continuación se detallan:

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

Unidad Judicial	Proceso de Alcance
PRESIDENCIA DE CÁMARA DE APELACIONES EN LO CIVIL Y COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • MESA RECEPTORA DE SEGUNDA INSTANCIA
TRIBUNAL ORAL PENAL N°2	<ul style="list-style-type: none"> • INGRESO Y EGRESO DE DOCUMENTACION Y ATENCIÓN AL PÚBLICO • MESA DE ENTRADA Y SALIDAS
JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL N° 11	<ul style="list-style-type: none"> • MESA DE ENTRADAS Y SALIDAS • VENTANILLA
JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL N° 12	<ul style="list-style-type: none"> • MESA DE ENTRADAS Y SALIDAS • MOSTRADOR
JUZGADO LABORAL N°4	<ul style="list-style-type: none"> • MESA DE ENTRADAS Y SALIDAS • MOSTRADOR
JUZGADO DE MENORES N°3	<ul style="list-style-type: none"> • MOSTRADOR Y MESA DE ENTRADAS
JUZGADO DE FAMILIA N°3	<ul style="list-style-type: none"> • MESA DE ENTRADAS • MOSTRADOR
JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO N°2	<ul style="list-style-type: none"> • MESA DE ENTRADAS Y SALIDAS • MOSTRADOR
JUZGADO DE INSTRUCCIÓN N° 6	<ul style="list-style-type: none"> • MESA DE ENTRADAS • MESA DE SALIDAS • MOSTRADOR
JUZGADO EN LO CORRECCIONAL N° 1	<ul style="list-style-type: none"> • MESA DE ENTRADAS • MESA DE SALIDAS

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

	• MOSTRADOR
--	-------------

El PJC excluye el punto N° 8.3 “*Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios*” de la norma ISO 9001:2015, debido a que sus actividades se encuentran regladas conforme la normativa legal vigente.

5- LIDERAZGO

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC asumiendo la responsabilidad de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema realizando revisiones periódicas; estableciendo la política y los objetivos estratégicos compatibles con el contexto. Asimismo determina los procesos que integran el SGC y la interacción entre los mismos, asegurando un pensamiento basado en riesgos y oportunidades de mejora.

Se garantiza la disponibilidad y la reasignación de recursos necesarios para la efectiva operación y el control de los procesos del SGC. La Comunicación del SGC es realizada por la AD a partir de: Acordadas, Circulares, Instrucciones, Resoluciones de Presidencia y demás instrumentos.

Dirigiendo y apoyando a cada uno de los Procesos y promoviendo la mejora mediante revisiones y auditorías internas se asegura que el SGC logre los resultados previstos.

5.1. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección denota compromiso y liderazgo en el cumplimiento regular de los requisitos establecidos en la Constitución Nacional Argentina, Constitución Provincial de Corrientes y leyes complementarias, como así también en los Códigos de Procedimiento pertenecientes a cada Fuero. Teniendo en cuenta el compromiso asumido, las actividades están dirigidas a satisfacer los requisitos del usuario y superar sus expectativas, identificando nuevos requisitos presentes y futuros para los cuales se han establecido canales de

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

comunicación, como ser encuestas de satisfacción, y fomentando el acercamiento del funcionario a los usuarios recibiendo sus consultas y opiniones.

5.2. POLÍTICAS DE CALIDAD Y OBJETIVOS

La Alta Dirección elaborará la Política de Calidad y los Objetivos Estratégicos de la Organización, la cual expresará las metas y las aspiraciones que deben ser alcanzadas por el Poder Judicial de la Provincia de Corrientes. Además, proporcionará los lineamientos necesarios para determinar objetivos específicos de calidad y se comprometerá a cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de la eficacia del mismo.

La Política de Calidad será comunicada a todos los empleados pertenecientes a los procesos del alcance, mediante su publicación en la página oficial y en la carpeta compartida del SGC que se creará al efecto, entre otras acciones de difusión al público en general.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

La Alta Dirección esta activamente comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y proporciona la visión y el manejo estratégico para el crecimiento de dicho sistema estableciendo los objetivos y la política de calidad, siendo la Comisión de Calidad y el Equipo de calidad los soportes necesarios para asegurar la integridad del Sistema de Calidad, conjuntamente con el compromiso del Responsable de Calidad de cada unidad Judicial.

De esta forma los roles y responsabilidades son asignados de la siguiente manera:

ALTA DIRECCION

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

La Alta Dirección está representada por los Ministros del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Corrientes, dicho Cuerpo está integrado por mandato legal de cinco Miembros quienes anualmente eligen un Presidente que los representa y se encarga de la gestión de trámite diario.

La Alta Dirección comunica las resoluciones y/o acuerdos y Autoridades que conforman el Programa de Calidad del PJC, mediante la Página WEB oficial y mediante la carpeta compartida creada al efecto, donde se detalla el organigrama y sus funciones.

- Son los responsables de elaborar y establecer la Política de Calidad, aprueban los objetivos estratégicos y los objetivos de Calidad.
- Son los encargados de asegurar que la integridad del SGC es mantenida cuando se planea e implementa cambios que afectan la calidad.
- Se obliga a comunicar internamente los avances y cambios en el SGC.
- Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurar que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.
- Compromiso y apoyo a las personas para contribuir a la eficacia del SGC
- Asegura que el Personal tome conciencia de la importancia del SGC.

COMISIÓN DE CALIDAD

Conformado por los Presidentes de las Cámara de Apelaciones del Poder Judicial de Corrientes, Juez de Primera Instancia y Secretario Administrativo del STJ.

- Es responsable de asegurar que el SGC es implementado de manera eficaz.
- Elabora conjuntamente con la Alta dirección los Objetivos estratégicos y controla el grado de avance de la implementación del SGC y los objetivos de calidad de las unidades, para lo cual en forma conjunta con la Alta Dirección, una vez al año, desarrolla el Calendario de implementación del Programa de Calidad del año siguiente.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

- Planifica y controla los cambios, mediante los informes presentados por el Equipo de Calidad.
- Aborda los riesgos y oportunidades, elevando los informes correspondientes a la Alta Dirección.

EQUIPO DE CALIDAD

Integrado por personal del Poder Judicial, seleccionados según sus condiciones personales, académicas y experiencia en procesos similares.

- Garantiza que todos los procesos necesarios del SGC son establecidos, implementados y mantenidos.
- Organiza y controla los documentos presentados por las unidades Judiciales conforme a su adecuación a las normas ISO 9001:2015
- Informa a la Comisión de Calidad sobre el desempeño y rendimiento del SGC y advierte de las mejoras necesarias.
- Eleva informes a la Comisión de Calidad sobre el grado de implementación del Sistema en la Unidad judicial.
- Actúa como enlace entre las Unidades Judiciales, la Comisión de Calidad y la Alta Dirección, así como con los usuarios externos y/o Auditores relacionados con el SGC.
- Comunica a las Unidades Judiciales los diversos cambios que surgen en el Programa de Calidad y su implementación, por medio del email oficial.

UNIDADES JUDICIALES

El referente de Calidad, es el Responsable de la Unidad Judicial representado por el Juez.

Trabaja en conjunto con el Equipo de Calidad y sus funciones son:

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

- Iniciar acciones para prevenir las no conformidades relacionadas con el servicio, proceso o sistema de calidad.
- Identificar y registrar cualquier problema que se presente, llevando a cabo una correcta gestión de los riesgos.
- Iniciar, recomendar o proporcionar soluciones y verificar su implementación.
- Controlar servicios no conformes hasta que fuera corregido.
- Ser el contacto con el equipo de Calidad y en forma conjunta con los demás miembros de la Unidad Judicial, participar de las actividades a realizarse con motivo del desarrollo del programa de calidad.

Cada una de las unidades judiciales ha determinado los perfiles y competencias para las actividades que se desarrollan. Las responsabilidades también se hayan contenidas en los procedimientos particulares de cada unidad.

6- Planificación

En cumplimiento del PUNTO 6 ISO 9001:2015, se establece la metodología para determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, con el fin de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados, y de esta manera lograr la mejora continua.

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

A partir del análisis del Contexto de la Organización se elaboraron los objetivos estratégicos, para su cumplimiento el Poder Judicial de la Provincia de Corrientes determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, con el fin de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados, y de esta manera lograr la mejora continua. Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar, compartir, trasladar y/o aceptar el riesgo.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

En cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 se planificará, comprobará y revisará el monitoreo de los riesgos conforme Planilla de riesgos de la organización.

A continuación, se detallan las distintas etapas de la metodología de gestión de riesgos:

1- Identificación de los riesgos de los procesos de la organización.

El objetivo de esta etapa es identificar los principales riesgos a los cuales se encuentran expuestos los procesos del Poder Judicial. El riesgo es la probabilidad de que suceda un evento por la consecuencia del mismo; por lo que podríamos decir que:

$$\mathbf{R = Probabilidad \times Impacto}$$

En esta etapa, se debe considerar los factores internos o externos del proceso que pueden generar riesgos que afecten el cumplimiento de sus objetivos; para esto, se debe analizar la plataforma estratégica, las metas, objetivos estratégicos, objetivos asociados a las políticas institucionales y objetivos de cada uno de los procesos.

Identificados los riesgos críticos, los mismos se documentarán en una matriz de riesgos, clasificándolos por proceso o área.

2- Establecer Área responsable y el requisito de la ISO -9001:2015 afectado.

3- Determinar criterios y clasificación de los riesgos:

A) GRADO DE PROBABILIDAD: Se clasificará conforme sea:

VALOR DE LA PROBABILIDAD	NIVEL DE LA PROBABILIDAD	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Muy baja	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	Baja	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 5 años.
3	Media	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 2 años.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos 1 vez en el último año.
5	Muy Probable	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año.

B) IMPACTO: los criterios a utilizar serán:

VALOR DEL IMPACTO	NIVEL DEL IMPACTO	DESCRIPCIÓN
1	Muy Leve	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Leve	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad
3	Medio	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Severo	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad
5	Muy Severo	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad

C) Criterios de clasificación DEL RIESGO:

Teniendo en cuenta los parámetros previamente descriptos de probabilidad y de impacto, se deben identificar los criterios que apliquen al riesgo identificado y realizar la clasificación acorde con la Matriz de Riesgos. Este primer análisis se denomina riesgo inherente, donde no se tienen en cuenta los controles.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	1	2	3	4	5
	MUY LEVE	LEVE	MEDIO	SEVERO	MUY SEVERO
5 MUY PROBABLE	5	10	15	20	25
4 PROBABLE	4	8	12	16	20
3 MEDIA	3	6	9	12	15
2 BAJA	2	4	6	8	10
1 MUY BAJA	1	2	3	4	5

Se cruza la calificación de probabilidad e impacto y la zona y da como resultado el tipo de riesgo, acorde con la siguiente clasificación:

- **Riesgos inaceptables o no admisibles:** *zona extrema (rojo)*: Se debe dar tratamiento a las causas que generan el riesgo. Es decir, se deben implementar controles de prevención para reducir la Probabilidad del riesgo o disminuir el impacto de los efectos; medidas de Protección para compartir o transferir el riesgo, las acciones que se definan como tratamiento se deben establecer a corto plazo.
- **Riesgos importantes:** *zona alta (naranja)*: se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la zona baja, fortaleciendo los controles existentes.
- **Riesgos moderados:** *zona moderada (amarillo)*: se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la zona baja, fortaleciendo los controles existentes.
- **Riesgos aceptables:** *zona baja (verde)*: el riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarse sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.

D) Medidas de Control, Frecuencia de Control, Responsable de Control

Realizar revisión y control sobre el comportamiento del riesgo identificado con el objetivo de:

- Asegurar que los controles sean eficaces y eficientes en el diseño y funcionamiento.
- Obtener más información para mejorar la evaluación de riesgos.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

- Aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Valorar de nuevo el riesgo con base en la implementación de las mejoras o nuevos controles.

Los controles se pueden clasificar en:

- **Controles preventivos:** son la primera barrera de seguridad, y corresponde a aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
- **Controles correctivos:** aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia. Dentro de los controles de tipo correctivo se pueden distinguir:
- **Controles de detección:** Identifican los eventos en el momento en que se presentan.

Este se debe describir teniendo en cuenta:

- Su objetivo: ¿Qué busca hacer el control?
- Procedimiento: ¿Cómo se lleva a cabo el control?
- Responsable: ¿Quién lleva a cabo el control?
- Frecuencia: ¿Cada cuánto se realiza?
- Evidencia: Registro de la ejecución del control.

6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad son aprobados por la Alta Dirección conforme la propuesta de cada Unidad Judicial, debiendo ser específicos, mensurables y alineados con la Política de Calidad.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

Para la elaboración de los Indicadores de Calidad, los procesos con la colaboración del Equipo de Calidad determinarán la forma más apropiada de medirlos.

Sin embargo, la medición de esos Objetivos de la Calidad será ejecutada e implementada en cada proceso, en los cuales se definen los diversos indicadores empleados según el objetivo a medir.

La medición de los objetivos la realiza la persona designada por la Unidad Judicial a su criterio.

6.3. PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

AD se compromete a analizar y determinar la necesidad de los cambios en el SGC, los mismos se llevarán a cabo de manera planificada considerando la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, los mismos serán debidamente comunicados.

Unidad Judicial:

- c) Propondrá cambios en el SGC y se los presentará al Equipo de Calidad.
- d) El EC elevará a la Comisión de Calidad la propuesta con un informe fundado sobre las consecuencias de realizarse los cambios solicitados.
- e) La Comisión evaluará la propuesta, definirá los recursos y designará los responsables. Envía a la AD para su aprobación.
- f) Si la AD rechaza los cambios, lo comunica a la Unidad Judicial. De Aceptarlo, envía su aprobación al EC para su difusión tanto a la Unidad Judicial como a todos los demás procesos del SGC del PJ.

Equipo de Calidad:

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

- 1- Propondrá cambios en el SGC y se los presentará a la Comisión de Calidad mediante un informe fundado sobre las consecuencias de realizarse los cambios solicitados.
- 2- La Comisión evaluará la propuesta, definirá los recursos y designará los responsables. Envía a la AD para su aprobación.
- 3- Si la AD rechaza los cambios, lo comunica al Equipo de Calidad. De Aceptarlo, envía su aprobación al EC para su difusión a todos los procesos integrantes del SGC del PJ.

Comisión de Calidad:

- 1- Propondrá cambios en el SGC y se los presentará a la AD, mediante un informe fundado sobre las consecuencias de realizarse los cambios solicitados, definirá los recursos y designará los posibles responsables.
- 2- Si la AD rechaza los cambios, lo comunica a la Comisión de Calidad. De Aceptarlo, envía su aprobación al EC para su difusión a todos los procesos integrantes del SGC del PJ.

7- Soporte

El PJC, ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con la norma ISO 9001:2015. Esta implementación se logró con el compromiso de la Alta Dirección y con los recursos suficientes para realizarla. Para mantener eficazmente el proceso y mejorarlo continuamente, el PJC establece y proporciona los recursos necesarios, mediante las áreas establecidas en el organigrama del Poder Judicial.

RECURSOS

Generalidades:

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

El Poder Judicial de la Provincia de Corrientes determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la implementación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, proveyendo:

- a) Infraestructura: Adaptación de espacios de trabajo existentes - Refacción y Ampliación - Obra Nueva y Mantenimiento Edificio.
- b) Equipos para los procesos (tanto hardware como software).
- c) Servicios de apoyo, mediante la provisión de bienes de consumo, servicios, bienes de uso y afectación de recursos humanos.

• **Requerimientos:**

Los pedidos son efectuados por las “unidades requirentes” (responsables de los procesos), conforme las pautas establecidas en los Acuerdos N° 5/2005 Punto 2° y N° 4/2007 Punto 18° y N° 30/15 pto. 8°, quienes solicitan los recursos necesarios vía correo electrónico para que la prestación de los distintos servicios se realice de acuerdo con los requisitos de los usuarios/beneficiarios de los mismos.

• **Análisis de los requerimientos:**

El responsable de atenderlos conforme la normativa los analiza, verifica el stock y ajusta los pedidos a las políticas institucionales. La solicitud así depurada es sometida a un análisis normativo, presupuestario, financiero, de oportunidad y de mercado, requiriendo de la autorización pertinente para iniciar la compra, conforme Acuerdo N° 27/2013 Punto 19° y sus modificatorias. Si esta es aprobada, se procede a la reserva del crédito necesario para efectivizarla.

• **Gestión de Compras:**

La actividad de compras está a cargo de la Dirección General de Administración a través del Dpto. de Licitaciones y Compras del PJ de la Provincia de Corrientes, quienes desarrollan los procedimientos de adquisición, de acuerdo con las normativas vigentes (RAF, Ley de Obras Públicas).

Los principales criterios de selección en esta actividad de acuerdo con los mecanismos administrativos que correspondan son:

- 1- Compra Directa en casos excepcionales

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

- 2- Concurso de Precios
- 3- Licitación Pública o Privada

Armado de la licitación: adecuación del requerimiento al formato de los Pliegos, establecidos por la Dirección General de Administración.

Gestión de la licitación: Comprende la aprobación de los Pliegos y del Precio Oficial por la Alta Dirección (STJ), quien asimismo autoriza la Convocatoria (y su Publicidad, de corresponder). Luego se procede con la apertura de ofertas, la evaluación técnica y normativa de las propuestas, adjudicación y posterior formalización de los Contratos por la DGA a través de su Dpto. de Compras o Contable, según corresponda.

Gestión de entrega y pago: Comprende la recepción de bienes e insumos a través del Departamento de Suministros y Bienes Patrimoniales (DGA) y de servicios por parte de la DGI, DGA o DAMI. El pago se realiza con la conformidad en el Acta de Recepción tanto para los bienes como los servicios.

Solicitud de servicios dependientes de la Dirección de Informática:

Respecto al hardware y software, el Poder Judicial de la Provincia de Corrientes cuenta con la Dirección General Informática, quien realiza las actividades de mantenimiento y definición del parque informático de los distintos procesos, en función de las necesidades reales de uso y de su adaptación a las normas de hardware y software del Estado nacional, y desarrollando software específico en algunos casos, a través de los técnicos especializados. La Dirección General Informática cuenta con mesas de ayuda tanto para los requerimientos de software como de hardware.

Solicitud de servicios dependientes de la Dirección de Arquitectura y Mantenimiento:

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

La solicitud de servicios a DAMI se efectúa a través de un reclamo que parte de cada una de las unidades judiciales, a partir de esto se determina el tipo de intervención que se llevara a cabo, pudiendo llegar dicha intervención hasta la construcción de un nuevo edificio.

La Dirección de Arquitectura elabora un Plan Anual de Obras de acuerdo al requerimiento de la Alta Dirección las que lleva a cabo de acuerdo al presupuesto asignado para ello.

Evaluación de Proveedores:

Los procesos del alcance, determinan quienes son sus proveedores. Para evaluar su performance, se utilizará el registro Evaluación de Proveedores. Este registro se completa de manera anual, indicando las calificaciones que determina cada proceso para su evaluación. Los registros completos son conservados por el responsable del proceso y anualmente en la reunión de Revisión por la Dirección se realiza el análisis de estos.

Formación de las Personas:

El PJC posee la Dirección de Personal y Licencias quien se encarga de la conservación de los legajos de los agentes y el Área de Capacitación encargada de la formación y actualización en materia de justicia a Magistrados, Funcionarios y Empleados Judiciales.

Para la correcta gestión de la formación de las personas de los procesos del alcance, se determina, en cada uno de ellos los Perfiles y Competencias, donde el responsable / autoridad máxima del proceso, determina, en función de los requisitos del servicio, las competencias y perfil que deben poseer las personas.

En función de esta detección, del cambio en los requisitos (legales y reglamentarios, por cambios en los requisitos de los usuarios, propios del procesos en función de incorporación métodos o herramientas de trabajo nuevas o por lo requisitos de la Norma ISO 9001:2015) y de cualquier otra especificidad que determinen los responsables de los procesos, se elabora el

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

Registro Gestión de la formación de las personas, en donde se realiza el detalle de los cursos que se realizarán durante el año. Todos los cursos son aprobados por el Superior Tribunal de Justicia.

Esta información arroja dos indicadores (dotación vs. cursos realizados y eficacia vs. cursos realizados) los cuales son tratados y comentados en la reunión de Revisión por la Dirección.

7.1. CLIMA LABORAL

En cuanto al Ambiente de trabajo, el PJC procura trabajar con un adecuado clima social, psicológico y físico. Esto se monitorea y verifica a través de la Encuesta de satisfacción laboral que será realizada a todos los Procesos a certificar. La planificación de las mismas será registrada en el Calendario de Encuestas de Clima Laboral por el Equipo de Calidad. Para su desarrollo, se entregará una encuesta anónima a cada empleado del proceso para que la complete; una vez finalizada la encuesta, el Equipo de Calidad tabulará los datos y presentará los resultados a los Responsables de cada Proceso estimulando aquellos puntos que tienen resultados favorables como así también proponiendo mejoras para las insatisfacciones existentes.

7.2. COMPETENCIA

Para garantizar la competencia del personal, se han preparado descripciones de responsabilidades y habilidades del puesto de trabajo que identifican la cualificación requerida para cada uno de los cargos que afectan la calidad del servicio. Dentro de esta cualificación se incluyen los requisitos de educación, habilidades y experiencia.

Las cualificaciones apropiadas, junto con la capacitación necesaria, proporcionan la capacidad requerida en cada cargo.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

En cada proceso se completa el registro de Perfiles y Competencias para los diferentes roles que desempeñan actividades. Los registros se localizan en las carpetas correspondientes a cada proceso.

7.3.TOMA DE CONCIENCIA

El PJC se compromete a asegurar que el personal que forma parte de esta institución tome conciencia de:

- La Política de Calidad y sus objetivos;
- Su contribución a la eficacia del SGC y
- Las implicancias del incumplimiento de los requisitos del SGC
- Ampliar los conocimientos inherentes a su área y al MJyDH

7.4.COMUNICACIÓN

Comunicación INTERNA

La comunicación entre las personas que integran el Equipo de Calidad, se realiza mediante correo electrónico personal, telefonía celular móvil, telefonía fija interna del Poder Judicial y el Ministerio Público y Mensajería whatsapp. Los datos de contacto se encuentran establecidos en el SGC-PG-03-RE-01 Contactos del SGC.

La comunicación entre las Unidades Operativas y el Equipo de Calidad, se realiza a través del correo electrónico programagestioncalidad@gmail.com, como así también a través de las vías que ellos mismos establezcan, siempre y cuando se mantengan la efectividad.

Las modificaciones de procedimientos o agregados de documentación por parte de las unidades operativas, luego de que éstas hayan sido verificadas con el Equipo de Calidad, se realizan exclusivamente mediante el correo electrónico programagestioncalidad@gmail.com.

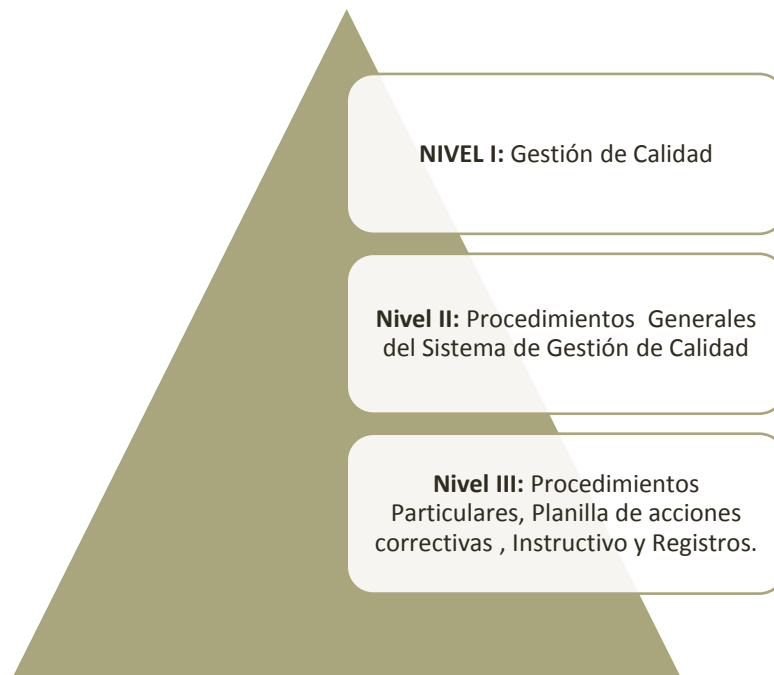
PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

Comunicación EXTERNA

La comunicación de acciones del Sistema de Gestión de Calidad se realiza en el sitio institucional del Poder Judicial de Corrientes (www.juscorrientes.gov.ar), el cual es administrado por al Área de Prensa del PJC.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La Información documentada que el PJC determina como necesaria para la eficacia del SGC es la siguiente:



NIVEL I

Política de calidad, Objetivos Estratégicos del Poder Judicial de la Provincia de Corrientes, Manual de Calidad (MC).

NIVEL II

Procedimientos Generales del SGC (PG) Describe los procedimientos esenciales para implementar los procesos del SGC según la norma ISO 9001:2015.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

NIVEL III

Procedimientos y Documentos generados por las Unidades Judiciales.

- ✓ Diagrama SIPOC
- ✓ Procedimientos Particular (PP)
- ✓ Instructivo (IN)
- ✓ Registros (RE)
- ✓ Planillas de acciones Correctivas y preventivas (PL)

Los PP e IN, describen en forma detallada la realización de una actividad.

Los RE proporcionan evidencias de las actividades desempeñadas y están compuestos por Formularios, plantillas y planillas.

LOCALIZACIÓN Y ACCESO: La documentación del SGC del PJC se localiza en la red del PODER JUDICIAL, en el espacio asignado bajo la denominación [\\pjc.local\SGC-PJC\Compartido](#).

A los efectos de controlar la carga y actualización de la documentación estas carpetas cuentan con permiso para su edición exclusivo para el Equipo de Calidad, mientras que los Responsables de los procesos cuentan con permiso de solo lectura.

La documentación de trabajo de los procesos se localiza en los espacios de la red asignados a cada Unidad Judicial o bien en las PC de sus oficinas.

La estructura de las carpetas es la siguiente:

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

Carpetas del SGC (Nivel I y II)	Manual de Calidad (MC)
	Política de Calidad (PC)
	Procedimientos Generales (PG)

SGC-PG-00 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION
SGC-PG-01 LIDERAZGO
SGC-PG-02 PLANIFICACIÓN
SGC-PG-03 APOYO
SGC-PG-04 OPERACIÓN
SGC-PG-05 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
SGC-PG-06 MEJORA

Carpetas PP, IN, RE (Nivel III)	Diagrama SIPOC (SIP)
	Procedimientos Particulares (PP)
	Instructivos (IN)
	Registro (RE)
	Planilla de Acciones Correctivas y Preventivas (PLA)

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

INCORPORACIÓN Y APROBACIÓN: Cuando los Responsables de los procesos requieran incorporar nueva documentación o actualizar la existente es consensuada en lo que respecta a adecuación a los requisitos del SGC con el Equipo de Calidad. Cumplido con lo cual, la documentación es remitida por correo electrónico a la cuenta programagestioncalidad@gmail.com para la revisión del formato, la codificación y finalmente una vez aprobado por la AD se sube al disco SGC PJC (compartido).

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN: cuando se detecta la necesidad de realizar cambios en la documentación, sea por parte de un Responsable de Proceso en conjunto con el Equipo de Calidad (como resultado de instancias de revisión y auditorias u otras), se realiza la correspondiente modificación y la carga en SGC PJC (documentación controlada) agregando o sustituyendo el documento según corresponda, que incluye el sello detallado en el punto anterior. La comunicación de estas modificaciones, la realiza el Equipo de Calidad (o quien designe) desde la cuenta programagestioncalidad@gmail.com, con el asunto “Modificación de documento del SGC PJC” donde en su contenido, se especifica el /los documentos que han sido modificados y subidos al disco compartido SGC PJC.

CAMBIOS Y ESTADO DE LA VERSIÓN: Cuando se efectúan modificaciones en la documentación se actualiza a la versión correspondiente, la que queda expresada tanto en 1) SGC-PG-02-RE-01 Lista Maestra de Información Documentada, como en 2) el nombre del documento, modificándose su versión.

La documentación principal del SGC -Manual de Calidad, Procedimientos Generales y Procedimientos Particulares, incluye una tabla de revisiones con el historial de los cambios realizados, detallando: Nro. de revisión, Fecha de vigencia, Descripción de la modificación y Párrafo de referencia.

IDENTIFICACIÓN: La documentación del SGC está identificada con un nombre que describe la actividad para la que es utilizada y una codificación, además de la fecha en la que fue

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

emitida. Toda la información documentada lleva una codificación con la finalidad que sea fácilmente localizable e identificada y correlacionada con su contenido.

REGISTROS: Los registros del SGC del PJC proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del SGC, así como también del funcionamiento eficaz de los procesos a los cuales pertenecen. La codificación de los registros se encuentra detallada en el punto IDENTIFICACION de este procedimiento, y su almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición se detallan en SGC-PG-02-RE-01 Lista Maestra de Documentos y Registros y en cada uno de los procedimientos a los que pertenecen.

DOCUMENTACIÓN EXTERNA: La Documentación externa que es utilizada por los diferentes procesos, en función de las actividades que realizan, se encuentra especificada en con el nomenclador Tipo DEX, adonde se consigna su origen y almacenamiento.

BACKUP-RESPALDO: El backup o respaldo de la documentación ubicada en la red correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad se realiza según el instructivo a crearse por la Dirección General de Informática del Poder Judicial de Corrientes.

DOCUMENTACIÓN OBSOLETA: Para evitar su uso no intencionado el Equipo de Calidad cambia las versiones anteriores de los documentos que quedan en desuso a carpetas con el nombre OBSOLETO, existente en cada carpeta del SGC PJC que contiene documentación.

8- Operación

El SGC del PJC se ha planificado e implementado para dar cumplimiento a los objetivos de calidad y los requisitos de la cláusula 8 de la norma ISO: 9001:2015, excluyendo el punto 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

Una vez al año se realizará una Reunión conjunta, convocada por la Alta Dirección, con representantes de la Comisión de Calidad a fin de elaborar el Calendario de implementación para el año siguiente, el cual será debidamente comunicado.

El Equipo de Calidad puede recibir además, solicitudes, en función de diferentes requerimientos sociales, políticos, económicos, u otros, indicaciones directas de la Alta Dirección, para la implementación de determinados procesos del PJC en función de criterios establecidos a nivel estratégico. Esta comunicación / información es recibida directamente por el Equipo de Calidad e incorporada a su Calendario de Implementación mensual, elaborado por el Equipo, remitiendo por correo electrónico oficial a la Comisión de Calidad.

La Comisión de Calidad y el Equipo de Calidad son responsables de la implementación eficaz del SGC y la Alta Dirección asegura que la integridad del sistema es mantenida cuando se plantean e implementan cambios que afectan la Calidad.

8.1.IMPLEMENTACIÓN

La implementación se desarrolla de la siguiente manera:

- 1- **Sensibilización:** se realiza una primera reunión de sensibilización, en la que se encuentra el Equipo de Calidad y /o algún miembro de la Comisión de Calidad en la que se encuentra la máxima autoridad del proceso y las personas que forman parte de él.
- 2- **Relevamiento:** en la segunda reunión se realiza un relevamiento del proceso completando el instrumento SIPOC.
- 3- **Documentar Procesos:** en la tercera reunión se empieza a trabajar y rellenar los documentos SIPOC, PROCEDIMIENTO PARTICULAR y planilla de Acciones Correctivas y Preventivas.

En caso de requerir alguna explicación adicional o especificación operacional de un sistema o cualquier otro detalle de una etapa específica del procedimiento, se utiliza el Instructivo.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

El trabajo del Equipo de calidad consiste en facilitar a los procesos el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Para tal fin, utiliza los medios didácticos que considere, siempre realizando una tarea integrada de formación e implementación técnica. Las etapas de redacción e implementación, si bien están definidas, dependen siempre de la permeabilidad de las personas y de la disponibilidad de tiempo que posea el proceso.

En paralelo, con el Responsable del Proceso (que puede coincidir con la máxima autoridad jerárquica del mismo) se elaboran los Perfiles y Competencias, donde se determinan las cualidades, formación y aptitudes con las que deben contar las personas para el cumplimiento de los requisitos de los usuarios del proceso.

4- **La satisfacción de los usuarios** de los procesos, es gestionada mediante encuestas, siguiendo la metodología más conveniente determinada por las Unidades Judiciales, dependiendo de la naturaleza de la actividad que desarrollan.

5- **Elaboración de Objetivos e Indicadores:** En la siguiente reunión, se comienzan a trabajar los objetivos particulares de los procesos, alineados con el punto de la Política de Calidad del PJC (en el punto que corresponda cada proceso). Cada proceso establece sus objetivos en función de la satisfacción de sus usuarios y/o demostrar la performance de su actividad (o cualquier otra situación que considere pertinente). El desarrollo y gestión de los indicadores, es determinado por el proceso, utilizando el método para su seguimiento que sea más accesible para todas las personas participantes.

Las Unidades Judiciales remiten al Programa de Calidad, con frecuencia trimestral, a la cuenta de correo electrónica oficial, el Informe Mensual. Si hubiera algún indicador cuya gestión excede el periodo de tres meses, en el informe Mensual se explica que su resultado es volcado en el mes correspondiente.

6- **Planilla de Gestión de acciones correctivas y Planilla de Gestión de Riesgo:** en una última etapa, los titulares responsables del proceso conjuntamente con la ayuda del equipo de calidad, determinan los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, con el fin de: asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados, y de esta manera lograr la

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

mejora continua. Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar, compartir, trasladar y/o aceptar el riesgo.

- 7- **Visitas de Implementación y Auditorías Internas:** Después de esta etapa, el proceso recibe visitas de implementación, en la que son integrados mediante capacitación *in situ*, todo los conocimientos y sobre el funcionamiento integral del SGC del PJC, para finalizar con una Auditoria Interna a cargo de los miembros del Equipo de Calidad que se asigne al efecto.
- 8- **Revisión por la Dirección:** Luego de cumplidas estas etapas, el Equipo de Calidad eleva a la Comisión de Calidad un Informe detallado del avance de la implementación en la Unidad Judicial en conjunto con los resultados de Encuestas y Auditoria Interna. La Comisión evaluará si se han cumplido las etapas y si la Unidad Judicial se encuentra en condiciones de ser Aprobada Internamente. De ser positivo elevará un Dictamen a la Alta Calidad haciendo constar el cumplimiento de las etapas de la implementación del SGC y sugiriendo la aprobación Interna de los procesos.
- 9- **Auditoria Externa:** será realizadas por Auditores externos IRAM-ISO 9001-2015
- 10- **Acreditación:** Una vez finalizada las Auditorías externas, la Unidad se encuentra en posibilidad de acceder a la Acreditación de norma IRAM-ISO 9001:2015.
- 11- **Mantenimiento:** El proceso en implementación ingresa en una etapa de seguimiento, en la cual la visita de los implementadores se planifica de manera mensual, como mantenimiento y verificación del funcionamiento del sistema, quedando además abierta siempre la comunicación con el Programa de Calidad por los canales determinados. A partir de esta etapa, el proceso tiene internalizado e incorporados los conocimientos aplicados, formando parte de su habitual trabajo, es por ello que la incorporación de los principios de mejora queda en su gestión, criterios y metodología.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018



8.2.IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Las Unidades Judiciales pueden identificar y rastrear los Expedientes, que se encuentra reconocido con una carátula donde consta el número designado por la Mesa Receptora Informatizada, partes intervinientes, tipo de proceso y fecha de inicio, mediante el Sistema IURIX.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

Asimismo los trámites internos y movimientos que realiza el expediente o los escritos que se presentan, así como las providencias, resoluciones, sentencias que se dicten, son registrados en el Sistema Informático, garantizando la concordancia entre el expediente físico y el sistema informático interno IURIX.

8.3.CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Las compras de bienes y la contratación de servicios están centralizadas mediante el Departamento de Licitaciones y Compras, ambos dependientes de la Dirección General de Administración del Poder Judicial de Corrientes, conforme el procedimiento previsto en el Art. 94 y siguientes del RAF.

Las unidades judiciales solicitan sus bienes, insumos, mobiliario, equipos y servicios al Departamento de Suministro y Bienes Patrimoniales (DGA)- DGI - DAMI, mediante formulario de solicitud (SGC-PG-03-RE 11, SGC-PG-03-RE 12 y SGC-PG-03-RE 13) y/o sistema que el PJC establezca, y evalúan a los proveedores una vez al año SGC-PG-03-RE 10.

8.4.PROPIEDAD DE LOS USUARIOS

En el PJC existen propiedades de los usuarios, tales como testamentos, facturas, DNI, CD, pendrive, armas, actas y demás elementos de prueba, esta documentación debe mantenerse protegida utilizando diferentes vías:

- Se detalla toda la documentación que se encuentra guardada/reservada tanto en el expediente como en el Sistema Informático.
- La documentación es guardada en sobres dentro de armarios bajo llave.
- Se colocan las fotocopias de la documentación (en el caso de ser posible) en los expedientes.
- El Edificio cuenta con personal de vigilancia las 24 hs. de los 365 días al año.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

8.5. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El control de las salidas del servicio no conforme, se llevará a cabo mediante el registro de denominado “Planilla de acciones correctivas y servicio no conforme”.

El sistema de Gestión de Calidad del PJC establece que los servicios no conformes se controlan mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada,
- b) Autorizando su liberación o aceptación a cargo de los Responsables del proceso.
- c) Tomando acciones para impedir la entrega.

9- Evaluación de Desempeño

La AD se compromete a establecer criterios y métodos para el análisis y evaluación de datos e información, así como de las Auditorías Internas y Revisiones de la AD, como forma de lograr decisiones acertadas y realizar las acciones de mejora en el SGC.

9.1 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

EL PJC por medio de las Unidades Judiciales, mantiene documentos que aseguran la planeación e implantación de procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora. Estos documentos incluyen informes de resultados, planes de la calidad, procedimientos, programas, reportes, estadísticas y registros, para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio
- b) Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización, de acuerdo a los documentos relacionados, definidos en cada Unidad Judicial.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

Cada proceso que conforma el SGC PJC, cuenta con indicadores de medición para asegurar un buen desempeño. Para cada indicador (el cual es actualizado conforme se requiera con base en la tendencia del mismo) los Responsables del Proceso realizan el monitoreo a los mismos con el fin de determinar las acciones a tomar según sea conveniente para asegurar la conformidad del servicio.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Por intermedio de las Unidades Responsables, se establece la Encuesta de Satisfacción (ESU) como método para la obtención de información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados y el nivel de satisfacción, los cuales incluyen la aplicación de cuestionarios de satisfacción en cada uno de los procesos, aplicando estos cuestionarios regularmente en cada Unidad Judicial, dicha información es revisada y analizada por el Equipo de Calidad, y elevados a la Comisión de Calidad y a la AD, para la toma de decisiones que deriven en acciones correctivas y preventivas.

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

En los procesos y procedimientos documentados, se establecen: responsables, frecuencia e información necesaria para llevar a cabo el análisis de los datos como parte importante para demostrar la idoneidad, eficacia y eficiencia así como para evaluar dónde es posible realizar la mejora continua del sistema. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición. Dentro de este requerimiento se consideran todos aquellos datos que se generan durante el control, medición, seguimiento a los procesos y las acciones tomadas para la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

El análisis de datos proporciona información sobre:

a) La satisfacción del usuario.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

- b) La conformidad con los requisitos del servicio.
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

Las unidades judiciales en el mes de Julio y Diciembre de cada año deberán elevar al EC un informe de gestión, conforme **formulario Informe de Gestión SGC-PG-05-RE-09**, debiendo informar sobre los resultados de las encuestas, resultados de la medición de los objetivos y acciones correctivas y gestión de riesgo, asimismo detallarán el indicador utilizado, la fórmula y todo otro dato que permite corroborar el mismo.

El EC elaborará la Planilla de Seguimiento de objetivos particulares **SGC-PG-05-RE-06** como forma de determinar el grado de avance de la implementación del SGC y del cumplimiento del Objetivo de Calidad.

9.2. AUDITORIA INTERNA

El PJC realiza sus auditorías internas previamente a la realización de una auditoría externa y como máximo una vez por año.

El Equipo de Calidad elabora el Plan Anual de Auditoria Interna que comprende los procesos internos de todas las áreas organizativas del PJC que se encuentren implementando su sistema de gestión de calidad, en el cual el Programa de Calidad del PJC actúa, en el mismo se establece la siguiente información:

- a) El alcance de las auditorías a realizar en el período
- b) Los criterios de priorización de acuerdo al estado y la importancia de los procesos a auditar
- c) Las fechas estimativas de realización de cada Auditoria

Este es elevado para su aprobación definitiva por la Alta Dirección, es comunicado a los auditores designados y puesto en marcha.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

Realización de auditorias

PREPARACIÓN

- Analizar los diferentes aspectos del sector a auditar.
- Elaborar una **Lista de Verificación de Auditoria** sobre la base de las características del proceso / sector a auditar. Asimismo, se deberá tener en cuenta: 1) La planificación de la actividad, 2) la identificación y relación con los usuarios y proveedores, el funcionamiento del proceso, 3) los objetivos e indicadores, 4) los puntos de control del proceso, 5) los perfiles y competencias de los puestos de trabajos, 6) las No conformidades, 7) los datos que permitan iniciar acciones de mejora, 8) los métodos que permitan verificar la eficacia del proceso, 9) la evidencia de la mejora continua

DESARROLLO

- **Realizar la apertura de la reunión:** El auditor responsable debe realizar la introducción dirigida a los responsables del sector a auditar y todo el personal que considere oportuno, con el objeto de transmitir el alcance y objeto de la Auditoría y elaborar el registro de asistencia de los presentes.
- Registrar los hallazgos respecto a las fortalezas, oportunidades de mejora, las observaciones, las no conformidades para que sean trabajados y resueltos por las áreas.
- **Cierre de la auditoría:** El o los auditores le informan al responsable del área auditada y a los miembros presentes del área auditada, respecto de los aspectos positivos y negativos, así como otros comentarios que hayan surgido de la Auditoría. Asimismo, solicitará que se resuelvan los no

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

conformes y observaciones, anticipará el envío del Informe Final de auditoría e informará sobre la realización de la Revisión por la Dirección.

Resultado de las auditorias

Una vez finalizada la auditoria, el Equipo de Calidad, compila los informes de Auditoria de las unidades judiciales y elabora el Informe de Auditoria, y procede a elevarlos a la Comisión de Calidad para luego remitir las conclusiones correspondiente a cada proceso a su cuenta de correo electrónico.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La AD se compromete a establecer los criterios y la metodología para revisar el sistema de gestión de la calidad del PJC en intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, para lo cual tendrá su disposición los informes elevados por la Comisión de Calidad y el Equipo de Calidad.

La AD en la revisión deberá incluir las siguientes consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorias; 7) el desempeño de los proveedores externos;

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

d) la adecuación de los recursos;

e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);

f) las oportunidades de mejora.

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

a) las oportunidades de mejora;

b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;

c) las necesidades de recursos.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

Deberá ser registrado en un Acta de Revisión por la Dirección **SGC-PG-05-RE-07** y comunicado conforme SGC-PG – 03 en lo que respecta a Comunicación interna y externa.

10-Mejora

El PJC, a través de las Unidades Judiciales, demuestra la *mejora continua* del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de los registros de cualquiera de las siguientes acciones:

1. Difusión y aplicación de la Política de Calidad.
2. Comportamiento de los indicadores de los procesos que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos de calidad.
3. Los resultados de las Auditorías Internas.
4. El análisis de datos de los procesos.
5. Acciones Correctivas y Gestión de Riesgo.
6. Revisión por la Dirección.

10.1. ACCIONES CORRECTIVAS Y GESTION DE RIESGO

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

Las Unidades Judiciales utilizarán la Planilla de Acciones Correctivas PG-06-RE-03 y Planilla de Gestión de Riesgo PG-06-RE-04, como forma de tomar:

A) Acciones Correctivas para eliminar la(s) causa(s) de no conformidad(es) con objeto de prevenir que no vuelva(n) a ocurrir, con base en:

- Revisar las no conformidades (incluyendo quejas de los usuarios).
- Determinar las causas de no conformidad.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implantar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones dispuestas.
- Revisar las acciones correctivas determinadas.

Para esto define que la determinación de las no conformidades sean reales o potenciales.

B) Gestión de Riesgo para eliminar la(s) causa(s) de no conformidad(es) potenciales previniendo su ocurrencia, en base a:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implantar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones dispuestas.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

TABLA DE REVISIONES			
NRO. REV.	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	REF. PÁRRAFO
00	SEPTIEMBRE 2017	TODOS	TODOS
01	ABRIL 2018	4.3 ALCANCE DEL SGC 7. SOPORTE: RECURSOS 8.1 IMPLEMENTACIÓN 8.3 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 9.1 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 10.1 ACCIONES CORRECTIVAS Y GESTIÓN DE RIESGO	TODOS TODOS PUNTO 6 TODOS TERCER PÁRRAFO TODOS INCISO A) Y B)

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

ANEXO 1

VOCABULARIO ABREVIADO

ALTA DIRECCION	Es la persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
ACCION CORRECTIVA	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
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 acordados.
CALIDAD	Grado en el que un conjunto de características inherentes a la organización cumple con los requisitos.
CONFORMIDAD	Es el cumplimiento de un requisito.
DOCUMENTO	Es la información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o una combinación de éstos.
INDICADOR	Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación.
NORMA ISO 9001	Es la norma que especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus usuarios y los reglamentarios que le sean de aplicación. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente o

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

	usuario.
MEJORA	Es la actividad de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. La Mejora Continua es la actividad recurrente para mejorar el desempeño.
NO CONFORMIDAD	El incumplimiento de un requisito.
OBJETIVO	Resultado a lograr. Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo. En el contexto de sistemas de gestión de la calidad, la organización establece los objetivos de la calidad, de forma coherente con la política de la calidad, para lograr resultados específicos.
PROCEDIMIENTO	Son las partes por las que están compuestas el Proceso (Juzgado).
PROCESO	Es el Juzgado.
PROVEEDOR	Organización que proporciona un producto o un servicio.
REGISTRO	Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
REQUISITOS	Es una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
ENTRADAS / SALIDAS DE UN PROCESO	Materia, Energía, Información. Ej.: en la forma de materiales, recursos, requisitos.
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (SGC)	Es la parte de un Sistema de Gestión relacionada con la calidad. Un Sistema de Gestión es un conjunto de elementos/Procesos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

USUARIO	Es el destinatario o beneficiario de las actividades que se desarrollan en un sistema de gestión de la Calidad y sus procesos.
---------	--

Términos relativos a la Gestión de Riesgos

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio satisfacen los requisitos y personas interesadas.

Administración de riesgos: Conjunto de elementos de control que al interrelacionarse, permiten a la entidad evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad autocontrolar aquellos eventos que puedan y la magnitud de sus consecuencias.

Riesgo: Es la posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

- **Riesgo inherente:** Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de control para modificar su probabilidad o impacto. Es el riesgo intrínseco de cada actividad, sin tener en cuenta los controles que de éste se hagan a su interior.
- **Riesgo residual:** Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de control y opciones de tratamiento de riesgo.

Causas: Medios, circunstancias y agentes generadores de riesgo.

Control: Mecanismos o estrategias establecidas para disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo, el impacto de los riesgos y/o asegurar la continuidad del servicio en caso de llegarse a materializar el riesgo.

- *Control detectivo:* Identifican los eventos en el momento en que se presentan.
- *Control preventivo:* Anticipan eventos no deseados antes de que sucedan.
- *Control correctivo:* Aquellos que permiten, después de ser detectado el evento no deseado, el restablecimiento de la actividad.

Evento: presencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.

Frecuencia: Medida del coeficiente de ocurrencia de un evento expresado como la cantidad de veces que ha ocurrido un evento en un tiempo dado.

PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (S.G.C.)
MANUAL DE CALIDAD	ABRIL 2018

Probabilidad: Grado en el cual es probable que ocurra un evento, este se debe medir a través de la relación entre los hechos ocurridos realmente y la cantidad de eventos que pudieron ocurrir. La Probabilidad puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

Impacto: Grado en que las consecuencias pueden generar pérdidas si se llega a materializar el riesgo.

Valoración: Resultado de confrontar el riesgo con la calidad de los controles existentes.

Matriz de riesgo: Herramienta que permite clasificar y visualizar los riesgos, mediante la definición de categorías de consecuencias y de su probabilidad.