



NOMBRE DEL PROCESO

SOPORTE-PUNTO 7 ISO 9001:2015

AREA

Sistema de Gestión de Calidad del PJC – Programa de Calidad

OBJETIVO

Establecer la metodología y los criterios para determinar y proporcionar los recursos, competencias, toma de conciencia, comunicación interna y externa e información documentada garantizando su conservación, disposición y acceso a quienes lo requieran, necesarios para la implementación y mejora continua del SGC.

ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

Aplica a todos los procesos del alcance del SGC

RESPONSABLES

<p>Responsable del Sistema de Gestión de Calidad -Alta Dirección-</p>	<p>Responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elaborar y establecer la Política de Calidad y los objetivos estratégicos.• Aprueban los Procedimientos Generales, documentación requerida por la norma ISO 9001:2015 esenciales para el funcionamiento del sistema y los Procedimientos Particulares de las Unidades Judiciales previo informe de la Comisión de Calidad.• Facilita los recursos necesarios para la concreción de los objetivos del SGC.• Asegura que el Personal tome conciencia de la importancia del SGC.
<p>Comisión de Calidad</p>	<p>Responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elevar y sugerir a la Alta Dirección informes sobre los avances de la documentación presentada por las Unidades



	Judiciales a los fines de su aprobación.
Equipo de Calidad	<p>Responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar la documentación generada por los procesos (Unidades Judiciales) y colocarlos una vez aprobados por al AD en el Disco Compartido del SGC. • Elevar informes a la Comisión de Calidad sobre el grado de implementación del Sistema en la Unidad Judicial. • Dar soporte y acompañamiento a las Unidades Judiciales para que realicen su propia gestión de calidad. • Comunicar y asignar acciones a fin de cumplir con lo programado por la Alta Dirección y la Comisión de Calidad.
Responsables de Calidad -Unidades Judiciales-	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de llevar a cabo las acciones determinadas por el implementador, realizando la documentación necesaria para desarrollar la actividad. • Solicitar cuando fuera necesario recursos y/o capacitación de su personal para lograr la eficacia del SGC.
Procesos de Soporte	<p><i>Dirección General de Administración - Dirección General de Informática y la Dirección de Arquitectura y Mantenimiento del Poder Judicial de la Provincia de Corrientes:</i> Responsable de realizar la compra y/o adquisición de bienes y servicios que utilizan los procesos en las unidades operativas.</p>

El Responsable del Sistema de Gestión de Calidad debe generar la documentación requerida por la norma ISO 9001:2015 para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad. La cual debe estar disponible en cualquier formato o medio accesible para quienes lo requieran.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES



RECURSOS

Generalidades:

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 Edilicio.
- 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
- 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:



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 Poder Judicial de la Prov. de Corrientes 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 PG-03-RE-02 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 SGC-PG-03-RE-03 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.

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.

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.

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 (PG-03-RE-05) de 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 (**SGC-PG-03-RE-04**). 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.



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.

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 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

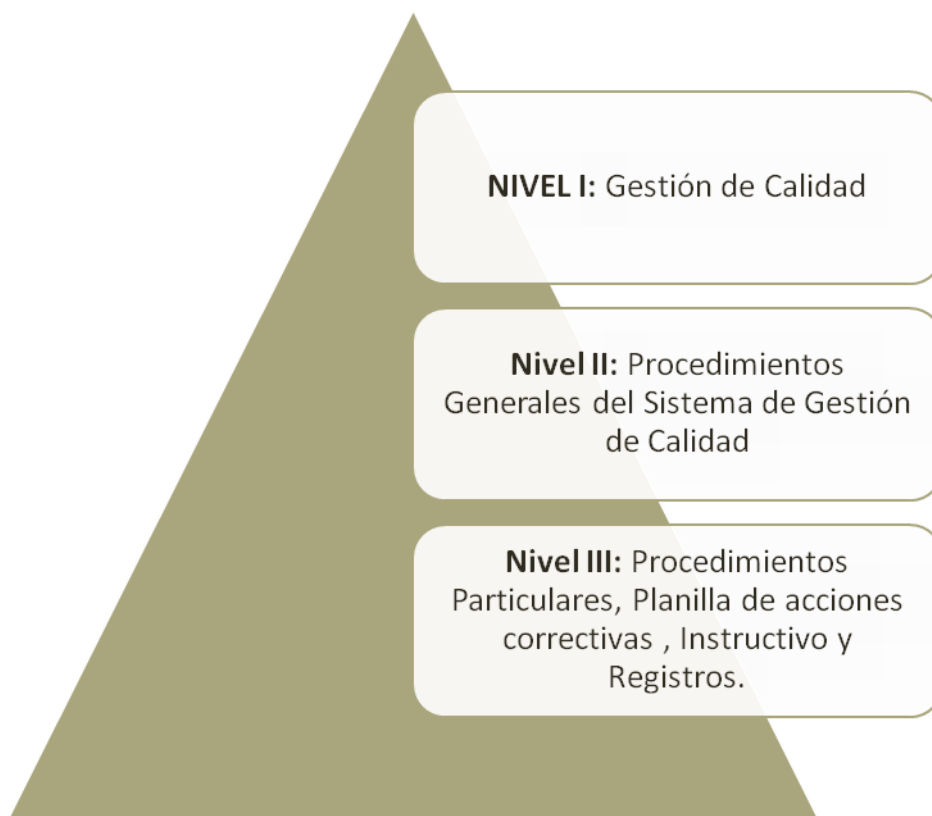
COMUNICACIÓN EXTERNA

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.



INFORMACIÓN DOCUMENTADA

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



NIVEL I

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

NIVEL II

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



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.

IMPORTANTE: Cada proceso / área **DEBE UTILIZAR** para el desarrollo de sus actividades **la última versión de la mencionada documentación existente en SGC PJC (documentación controlada).**

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:



**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

Diagrama SIPOC (SIP)

Procedimientos Particulares (PP)

**Carpetas
PP, IN,**

Instructivos (IN)

RE

Registro (RE)

(Nivel III)

Planilla de Acciones Correctivas y Preventivas (PLA)



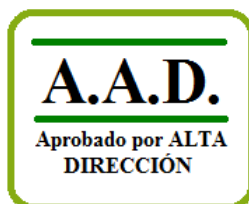
EJEMPLO

PP-04-C11-PROCEDIMIENTO PARTICULAR MESA DE ENTRADA

-> PP-04-C11-RE-01 INFORME MENSUAL MESA DE ENTRADA

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).

IMPORTANTE: La documentación se considera aprobada cuando es vista en reunión por la Comisión de Calidad y la Alta Dirección, para ser subida al SGC PJC y contar con el sello de aprobación siguiente:



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 auditorías 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)

Procedimiento General**SOPORTE**

SGC-PG-03; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018


Poder Judicial
 de la Provincia de Corrientes

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

La codificación, que es asignada por el Equipo de Calidad PJC y acompaña la identificación el documento, de la siguiente manera:

TIPO DE PROCESO	NOMENCLADOR DE LA NORMA	UNIDAD JUDICIAL	NOMBRE DEL PROCESO
SGC-PG	04	---	SOPORTE
PP	04	C11	PROCEDIMIENTO PARTICULAR MOSTRADOR

Para el caso de Registro o Instructivos, se codifica de la siguiente manera:

TIPO DE PROCESO	NOMENCLADOR DE LA NORMA	UNIDAD JUDICIAL	REGISTRO / INSTRUCTIVO	NUMERO DEL DOCUMENTO	DENOMINACION
SGC-PG	02	---	RE	01	LISTA MAESTRA DE INFORMACION DOCUMENTADA
PP	04	C11	RE	01	INFORME MENSUAL MESA DE ENTRADA



EN DONDE:

PC: INDICA POLÍTICA DE CALIDAD

MC: MANUAL DE LA CALIDAD

PG: PROCEDIMIENTO GENERAL DEL SGC REQUERIDO POR LA NORMA ISO 9001:2015

PP: PROCEDIMIENTO PARTICULAR DE CADA PROCESO

IN: INSTRUCTIVO DESCRIBEN EN FORMA DETALLADA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD.

RE: REGISTRO DONDE SE EVIDENCIAN LAS ACTIVIDADES DE LOS PG / PP

IMPORTANTE: A fin de facilitar la tarea documental de los procesos del PJC, dentro del SGC PJC / PP - Procedimientos y documentos Propios de los Procesos se localiza la carpeta 1. Información Documentada común a todos (vacíos), de donde se pueden extraer los formatos para su utilización. Las indicaciones que sirven como instrucción para completar el documento, deben ser removidas al momento de su utilización. En el momento de su utilización la palabra VACIO en el nombre del archivo, debe ser reemplaza por las siglas establecidas anteriormente para el proceso, para su correcta identificación (en el caso de requerir algún tipo de señalización extra para su diferenciación, se debe acordar con el Equipo de Calidad)

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 1) SGC-PG-02-RE-01 Lista Maestra de Información Documentada (Tipo = DEX) adonde se consigna su origen y almacenamiento, así como en 2) los Procedimientos Particulares (PP) de cada proceso.

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 creado por la Dirección General de Informática del Poder Judicial de Corrientes (SGC-DEX-01 Backup), el cual forma parte de la documentación del SGC como DEX (Documentación de origen externo que aplica a uno o varios procesos del SGC).

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.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

DOCUMENTOS

CODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO (la asigna el Prog de CALIDAD)	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA	REVISION
SGC-PG-02-RE-01	Lista Maestra de Documentos y Registros		0
SGC-PG-03-RE-02	Contactos de SGC		
SGC-PG-03-RE-03	Perfiles y Competencia		
SGC-PG-03-RE-04	Gestión de formación de personas		
SGC-PG-03-RE-05	Calendario Encuestas de		

Procedimiento General**SOPORTE**

SGC-PG-03; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018


Poder Judicial
de la Provincia de Corrientes

	Clima laboral		
SGC-PG-03-RE-08	Encuesta de Clima laboral		

REGISTROS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ALMACENAMIENTO (adonde se encuentra, ej. DISCO COMPARTIDO XX)	PROTECCIÓN (Quien tiene acceso: ej.: Privado / Publico, Área, etc.)	TIEMPO DE RETENCIÓN (tiempo de vigencia)	DISPOSICIÓN FINAL (ej. borrado, backup, destrucción)
SGC-PG-03-RE-01 Lista Maestra de Documentos y Registros	T:\SGC	público y backup	permanente	N/A
SGC-PG-03-RE-02 Contactos de SGC	T:\SGC	privado y backup	permanente	N/A
SGC-PG-03-RE-03 Perfiles y Competencia	T:\SGC	privado y backup	permanente	N/A
SGC-PG-03-RE-04 Gestión de formación de personas	T:\SGC	privado y backup	permanente	N/A
SGC-PG-03-RE-05 Calendario Encuestas de Clima laboral	T:\SGC	privado y backup	permanente	N/A
SGC-PG-03-RE-06 Informe resultado encuesta de clima laboral (vacío)	T:\SGC	privado y backup	permanente	N/A
SGC-PG-03-RE-07	T:\SGC	privado y backup	permanente	N/A

Procedimiento General**SOPORTE**

SGC-PG-03; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018


Poder Judicial
de la Provincia de Corrientes

Relevamiento de unidades judiciales (vacío)	T:\SGC	privado y backup	permanente	N/A
SGC-PG-03-RE-08 Encuesta de Clima laboral	T:\SGC			
SGC-PG-03-RE-09 Planilla de Seguimiento de capacitaciones PEC	T:\SGC	privado y backup	permanente	N/A
SGC-PG-03-RE-10 Evaluación de proveedores	T:\SGC	privado y backup	permanente	N/A
SGC-PG-03-RE-11 Solicitud de Suministros		privado y backup	permanente	N/A

DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ORIGEN	ALMACENAMIENTO
SGC-DEX-	Dir. Informática	SGC

PUNTOS DE CONTROL

- Control de contenidos
- Control de formato

TABLA DE REVISIONES

Procedimiento General

SOPORTE

SGC-PG-03; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



Poder Judicial
de la Provincia de Corrientes

NRO. REV.	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	REF. PÁRRAFO
00	19/09/2017	EMISION	TODOS
01	06/04/2018	RECURSOS PROCESOS SOPORTE REGISTROS E INSTRUCTIVO EVALUCACION DE PROVEEDORES	TODOS

