

**Procedimiento General**  
**EVALUACION DE DESEMPEÑO**

SGC-PG-05; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



**Poder Judicial**  
de la Provincia de Corrientes

**NOMBRE DEL PROCESO**

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO–PUNTO 9 ISO 9001:2015

**AREA**

Sistema de Gestión de Calidad del PJC – Programa de Calidad

**OBJETIVO**

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.

**ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR**

Aplica a todos los procesos del alcance del SGC

**RESPONSABLES**

<b>Alta Dirección</b>	Responsable de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorear el avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Planificar, de corresponder, acciones en función de los objetivos.</li></ul>
<b>Comisión de Calidad</b>	Responsable de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Elevar a la AD las conclusiones acerca del grado de implementación del SGC.</li><li>• Elevar a la AD los informes de Auditoría realizados por el EC.</li></ul>
<b>Equipo de Calidad</b>	Responsable de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar y remitir la información y datos del avance de los objetivos e indicadores a la Comisión de Calidad.</li><li>• Organizar el proceso de auditoría interna del SGC, conjuntamente con el Coordinador del EC.</li></ul>

**Procedimiento General**  
**EVALUACION DE DESEMPEÑO**

SGC-PG-05; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



**Poder Judicial**  
de la Provincia de Corrientes

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recopilar y procesar la información surgida de los procesos en referencia a los hallazgos detectados. Verificar la corrección junto con los responsables de los procesos. Y elevar informes a la Comisión de Calidad.</li></ul>
<b>Responsables de Calidad -Unidades Judiciales-</b>	Responsable de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Elevar al EC todo avance sobre la medición del objetivo de calidad y su indicador.</li><li>• Detectar, registrar, tratar y verificar la acción de mejora de cualquier hallazgo recibido, mediante cualquier fuente.</li></ul>

## DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

### MEDICIÓN ANALISIS 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 calidad, procedimientos, programas, reportes, estadísticos 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.

## **Procedimiento General EVALUACION DE DESEMPEÑO**

**SGC-PG-05; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018**



**Poder Judicial**  
de la Provincia de Corrientes

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 estos 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.

**Procedimiento General**  
**EVALUACION DE DESEMPEÑO**

**SGC-PG-05; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018**



**Poder Judicial**  
de la Provincia de Corrientes

- 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 Junio 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 formula y todo otro dato que permite corroborar el mismo, y el resultado de las Encuestas ESU.

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.

#### **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 SGC-PG-05-RE-01, que comprende los procesos internos de todas las áreas organizativas del PJC, que se encuentren implementando su SGC, en el mismo se consigna 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

## Procedimiento General EVALUACION DE DESEMPEÑO

SGC-PG-05; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



**Poder Judicial**  
de la Provincia de Corrientes

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

### NOTAS:

1. El Plan podrá ser alterado en función de las necesidades que se detecten en cada caso. Toda modificación es comunicada mediante correo electrónico a los auditores y/o a las áreas a auditar.
2. Para la determinación de la fecha de realización de las Auditorías se tendrá en cuenta el menor grado de interferencia posible con las tareas habituales del sector que tiene a su cargo el proceso a auditar (en adelante "el sector a auditar" o "el sector auditado").
3. Se pueden programar Auditorías Internas fuera de la Planificación Anual coordinando con el responsable de la Unidad Judicial, cuando se presenten las siguientes circunstancias:
  - o Se efectúen modificaciones significativas en el funcionamiento de todas o algunas de las partes del SGC del PJC.

### SELECCIÓN DE AUDITORES INTERNOS

El Equipo de Calidad del PJC seleccionará entre sus pares a los auditores internos en base a disponibilidad del servicio y Conocimiento de la norma ISO 9001:2015.

### NOTAS:

1. El auditor debe demostrar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría no pudiendo auditar su propio trabajo. Asimismo, debe mantener un comportamiento ético, imparcial, profesional, observador y perceptivo.
2. El Equipo Auditor puede estar integrado por personal interno o externo a la Institución, circunstancia que es comunicada en el Aviso de Auditoría SGC-PG-05-RE-02.

**Procedimiento General**  
**EVALUACION DE DESEMPEÑO**

SGC-PG-05; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



**Poder Judicial**  
de la Provincia de Corrientes

---

## ASIGNACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS AUDITORIAS

- Coordinación con los auditores internos/externos seleccionados, teniendo en cuenta la fecha y hora fijada con el sector a auditar.
- Programación y envío al sector a auditar de SGC-PG-05-RE-02 Aviso de Auditoria.

---

## REALIZACIÓN DE AUDITORIAS

### **PREPARACIÓN**

- Analizar los diferentes aspectos del sector a auditar.
- Elaborar la SGC-PG-05-RE-03 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

## Procedimiento General EVALUACION DE DESEMPEÑO

SGC-PG-05; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



**Poder Judicial**  
de la Provincia de Corrientes

objeto de la Auditoría y elaborar el registro de asistencia de los presentes por medio del SGC-PG-05-RE-04 Acta de Apertura Auditoria.

- 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, respecto de los aspectos positivos y negativos, así como otros comentarios que hayan surgido de la Auditoría. Asimismo, solicitará que se resuelvan las no conformidades 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 **SGC-PG-05-RE-05 Informe de Auditoria** y los eleva a la Comisión de Calidad.
- Los resultados de las auditorias derivan al SGC-PG-06 Mejora para su gestión y tratamiento.

### REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La AD se compromete a establecer los criterios y la metodología para revisar el SGC del PJC en intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

Para lo cual tendrá a disposición, conforme 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;

## Procedimiento General EVALUACION DE DESEMPEÑO

SGC-PG-05; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



**Poder Judicial**  
de la Provincia de Corrientes

- 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 auditorías; 7) el desempeño de los proveedores externos;
- 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.

## DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

### *DOCUMENTOS*



**Procedimiento General**  
**EVALUACION DE DESEMPEÑO**

SGC-PG-05; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



**Poder Judicial**  
de la Provincia de Corrientes

<b>CODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO</b> (la asigna el Área de CALIDAD)	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>REVISION</b>
SGC-PG-05-RE-01	Plan Anual de Auditoria		
SGC-PG-05 -RE-02	Aviso de Auditoria		
SGC-PG-05- RE-03	Lista de Verificación de Auditoría		
SGC-PG-05- RE-04	Acta de Apertura de Auditoria		
SGC-PG-05-RE-05	Informe de Auditoria		
SGC-PG-05-RE-06	Planilla de Seguimiento de objetivos particulares		
SGC-PG-05-RE-07	Acta de Revisión por la Dirección		

*REGISTROS*

<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>ALMACENAMIENTO</b> (adonde se encuentra, ej DISCO COMPARTI)	<b>PROTECCIÓN</b> (Quien tiene acceso: ej.: Privado / Publico, Área, etc.)	<b>TIEMPO DE RETENCIÓN</b> (tiempo de vigencia)	<b>DISPOSICIÓN FINAL</b> (ej borrado, backup, destrucción)

**Procedimiento General**  
**EVALUACION DE DESEMPEÑO**

SGC-PG-05; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



**Poder Judicial**  
de la Provincia de Corrientes

	DO XX)			
<b>SGC-PG-05-RE-01</b> <b>Plan Anual de Auditoria</b>	Carpeta compartida	Acceso restringido y backup	permanente	N/A
<b>SGC-PG-05-RE-02</b> <b>Aviso de Auditoria</b>	Carpeta compartida	Acceso restringido y backup	permanente	N/A
<b>SGC-PG-05-RE-03</b> <b>Lista de Verificación de Auditoría</b>	Carpeta compartida	Acceso restringido y backup	permanente	N/A
<b>SGC-PG-05-RE-04</b> <b>Acta de Apertura de Auditoria</b>	Carpeta compartida	Acceso restringido y backup	permanente	N/A
<b>SGC-PG-05-RE-05</b> <b>Informe de Auditoria</b>	Carpeta compartida	Acceso restringido y backup	permanente	N/A
<b>SGC-PG-05-RE-06</b> <b>Planilla de Seguimiento de objetivos particulares</b>	Carpeta compartida	Acceso restringido y backup	permanente	N/A
<b>SGC-PG-05-RE-07</b> <b>Acta de Revisión por la Dirección</b>	Carpeta compartida	Acceso restringido y backup	Permanente	N/A
<b>SGC-PG-05-RE-08</b> <b>Encuesta Satisfacción del Usuario</b>	Carpeta compartida	Acceso restringido y backup	Permanente	N/A

**Procedimiento General**  
**EVALUACION DE DESEMPEÑO**

SGC-PG-05; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



**Poder Judicial**  
de la Provincia de Corrientes

<b>SGC-PG-05-RE-09</b> <b>Informe de Gestión</b>	Carpeta compartida	Acceso restringido y backup	Permanente	N/A
---	--------------------	-----------------------------	------------	-----

*DOCUMENTOS EXTERNOS*

<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DEL ORIGEN</b>	<b>ALMACENAMIENTO</b>
—	—	—

**TABLA DE REVISIONES**

<b>NRO. REV.</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>	<b>REF. PÁRRAFO</b>
00	19/09/2017	EMISION	TODOS
01	04/04/2018	ANALISIS Y EVALUCION REVISION POR LA DIRECCION ENTRADAS Y SALIDAS REGISTROS	TERCER PARRAFO TODOS

**Procedimiento General**  
**EVALUACION DE DESEMPEÑO**

SGC-PG-05; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



**Poder Judicial**  
de la Provincia de Corrientes

