

Procedimiento General

Soporte

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



Ministerio Público
de la Provincia de Corrientes

NOMBRE DEL PROCESO

SOPORTE –PUNTO 7 ISO 9001:2015

ÁREA

Sistema de Gestión de Calidad del MP – 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, que fueran 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

Responsable del Sistema de Gestión de Calidad -Alta Dirección-	<p>Responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elaborar y establecer la Política de Calidad y los objetivos estratégicos y toda otra documentación necesaria para el SGC.• Aprobar los Procedimientos Particulares de las Unidades Judiciales previo informe de la Comisión de Calidad.• Facilitar los recursos necesarios para la concreción de los objetivos del SGC.• Asegurar que el Personal tome conciencia de la importancia del SGC.• Comunicar los cambios en el SGC.
Comisión de Calidad	<p>Responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sugerir a la Alta Dirección sobre la necesidad de gestionar recursos para mantener la integridad del SGC.



	<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	Responsable de: <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-	Responsable de: <ul style="list-style-type: none">• 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	Dirección General de Administración - Dirección General de Informática y la Dirección de Arquitectura y Mantenimiento del Poder Judicial de la Provincia de Corrientes: responsable de realizar la compra y/o adquisición de bienes y servicios que utilizan los procesos en las unidades operativas.

Procedimiento General**Soporte****SGC-PG-03; Versión: 01; Fecha:
06/04/2018****Ministerio Público**
de la Provincia de Corrientes

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.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES**RECURSOS****Generalidades:**

El Poder Judicial/Ministerio Público 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.

Procedimiento General**Soporte****SGC-PG-03; Versión: 01; Fecha:
06/04/2018****Ministerio Público**
de la Provincia de Corrientes

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/Ministerio Público 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/Ministerio Público de la Provincia de Corrientes cuenta con la Dirección de Personal y Licencias, la que se encarga de la conservación de los legajos de los agentes judiciales y, con el Área de Capacitación, cuya función es la formación y actualización en materia de justicia de los Magistrados, Funcionarios y Empleados Judiciales.

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

En función del cambio de requisitos y/o de cualquier otra especificidad que determinen los responsables de los procesos con relación a la implementación del SGC, los cursos de capacitación requeridos son aprobados por el Superior Tribunal de Justicia y el Fiscal General, según corresponda.

CLIMA LABORAL

En cuanto al ambiente de trabajo, el Ministerio Público 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 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.



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.

TOMA DE CONCIENCIA

El Ministerio Público 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 el Ministerio Público y Mensajería whatsapp. Los datos de contacto se encuentran establecidos en el SGC-PG-03-RE-02 Contactos del SGC.

Procedimiento General

Soporte

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



Ministerio Público
de la Provincia de Corrientes

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.

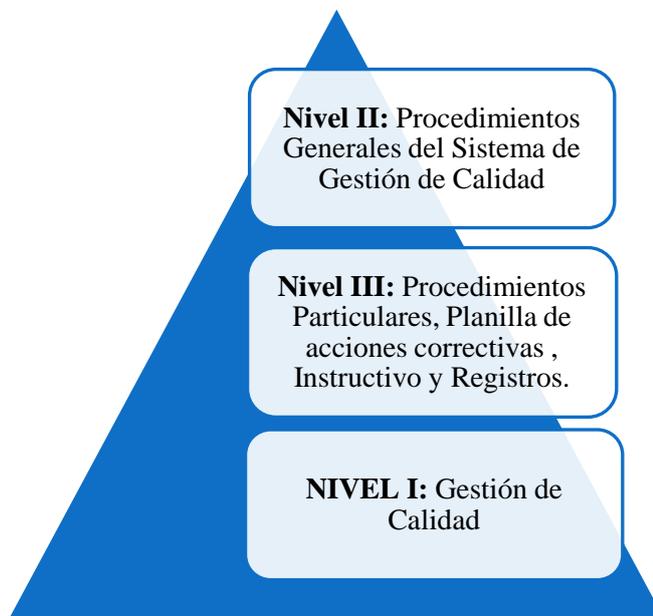
Las modificaciones de procedimientos o agregados de documentación por parte de las unidades operativas, luego de que éstas hayan sido verificadas con el Equipo de Calidad, se realizan exclusivamente mediante el correo electrónico programagestioncalidad@gmail.com.

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 MP determina como necesaria para la eficacia del SGC es la siguiente:



NIVEL I

Manual de Calidad (MC) contenido: Política de calidad, Objetivos Estratégicos del Ministerio Público 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.

Procedimiento General

Soporte

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



Ministerio Público
de la Provincia de Corrientes

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 MP (documentación controlada)**.

LOCALIZACIÓN Y ACCESO: La documentación del SGC del MP se localiza en la red del PODER JUDICIAL, en el espacio asignado bajo la denominación **\\MP.local\SGC-MP\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:

Manual de Calidad (MC)

**Carpetas
del SGC
(Nivel I y
II)**

Procedimientos Generales (PG)

SGC-PG-00 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

SGC-PG-01 LIDERAZGO

SGC-PG-02 PLANIFICACIÓN

SGC-PG-03 SOPORTE

SGC-PG-04 OPERACIÓN

Procedimiento General

Soporte

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



Ministerio Público
de la Provincia de Corrientes

SGC-PG-05 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

SGC-PG-06 MEJORA

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

EJEMPLO

PP-04-DF2-PROCEDIMIENTO PARTICULAR MESA DE ENTRADA

-> PP-04-DF2-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 **programadecalidad@gmail.com** para la revisión del formato, la codificación y finalmente una vez aprobado por la AD se sube al disco SGC MP (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 MP 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 auditorias u otras), se realiza la correspondiente modificación y la carga en SGC MP (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 programadecalidad@gmail.com, con el asunto “Modificación de documento del SGC MP” donde en su contenido, se especifica el /los documentos que han sido modificados y subidos al disco compartido SGC MP.

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-03-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 MP y acompaña la identificación del documento, de la siguiente manera:

TIPO DE PROCESO	NOMENCLADOR DE LA NORMA	UNIDAD JUDICIAL	NOMBRE DEL PROCESO
SGC-PG	03	---	SOPORTE

Procedimiento General	 Ministerio Público de la Provincia de Corrientes
Soporte	
SGC-PG-03; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018	

PP	04	DF2	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	DF2	RE	01	INFORME MENSUAL MESA DE ENTRADA

EN DONDE:

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 MP, dentro del SGC MP / 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 MP 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-03-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-04-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 Instructivo del Departamento de Informática (SGC-DEX-01 Backup), instructivo creado por la Dirección de Informática del Poder Judicial de Corrientes, el cual forma parte de la documentación del SGC como DEX (Documentación de origen externo que aplica a uno o varios procesos del SGC) Codificación SGC-DEX-01.

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 MP que contiene documentación.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

DOCUMENTOS

CODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA	REVISION
SGC-PG-03	SOPORTE	06/04/2018	01

*REGISTROS*

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
SGC-PG-03-RE-01 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	COMPARTIDO	PÚBLICO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A
SGC-PG-03-RE-02 CONTACTOS DE SGC	COMPARTIDO	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A
SGC-PG-03-RE-03 PERFILES Y COMPETENCIA	COMPARTIDO	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A
SGC-PG-03-RE-04 GESTIÓN DE FORMACIÓN DE PERSONAS	COMPARTIDO	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A
SGC-PG-03-RE-05 CALENDARIO ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL	COMPARTIDO	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A
SGC-PG-03-RE-06 ENCUESTA DE CLIMA LABORAL	COMPARTIDO	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A

Procedimiento General**Soporte****SGC-PG-03; Versión: 01; Fecha:
06/04/2018**
Ministerio Público
 de la Provincia de Corrientes

SGC-PG-03-RE-07 RELEVAMIENTO DE UNIDADES JUDICIALES (VACÍO)	COMPARTIDO	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A
SGC-PG-03-RE-08 INFORME RESULTADO ENCUESTA DE CLIMA LABORAL (VACÍO)	COMPARTIDO	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A
SGC-PG-03-RE-09 PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE CAPACITACIONES PEC	COMPARTIDO	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A
SGC-PG-03-RE-10 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES INTERNOS	COMPARTIDO	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A
SGC-PG-03-RE-11 SOLICITUD DE DGA (SUMINISTROS)	COMPARTIDO	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A
SGC-PG-03-RE-12 SOLICITUD A LA DGI	COMPARTIDO	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A
SGC-PG-03-RE-13 SOLICITUD A LA DAMI	COMPARTIDO	PRIVADO Y BACKUP	PERMANENTE	N/A

Procedimiento General	 Ministerio Público de la Provincia de Corrientes
Soporte	
SGC-PG-03; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018	

DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ORIGEN	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	POSICIÓN FINAL
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

PUNTOS DE CONTROL

- Control de contenidos
- Control de formato

TABLA DE REVISIONES			
NRO. REV.	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	REF. PÁRRAFO
00	04/09/2017	EMISIÓN DEL DOCUMENTO	TODOS
01	06/04/2018	Dirección General de Administración - Dirección General de Informática y la Dirección de Arquitectura y Mantenimiento del Poder Judicial de la Provincia de Corrientes: responsable de realizar la compra y/o adquisición de bienes y servicios que utilizan los procesos en las unidades operativas	PROCESOS DE SOPORTE
01	06/04/2018	RECURSOS	TODOS

