

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015

AGOSTO 2019



**PODER JUDICIAL
DE NEUQUÉN**

CALIDAD

«Es la adecuación de un producto o servicio a características especificadas» (objetivo)

«Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor» (subjetivo)

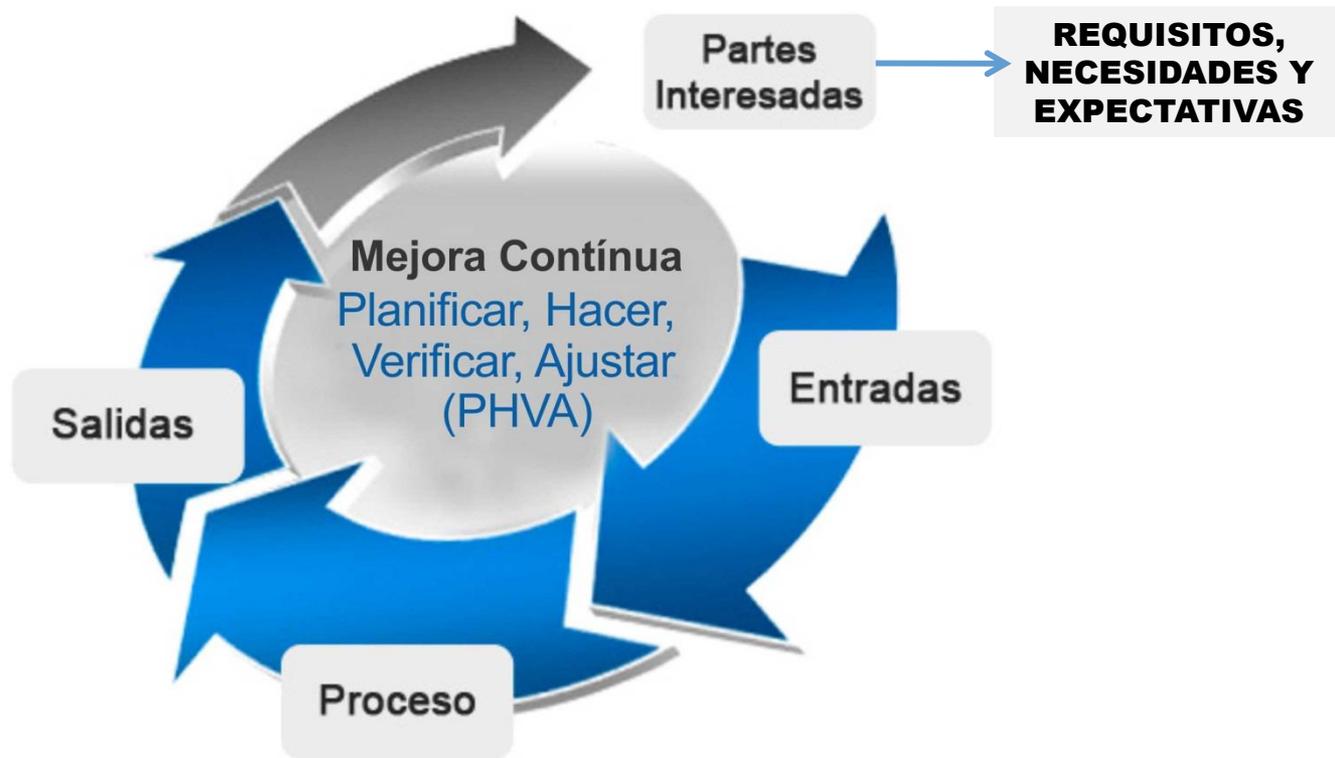
Uno de los principales objetivos del **Plan Estratégico Quinquenal** (2013) se vincula con la mejora de la calidad del servicio de Justicia y fortalecimiento del sistema de gestión judicial.

En la **Visión**, el Poder Judicial de Neuquén asume un compromiso con la mejora continua de la gestión y la administración eficiente de los recursos.

Entre los **Valores Institucionales** se hace mención a la *efectividad*: “actuamos procurando lograr el efecto esperado haciendo uso eficiente de los recursos y procesos”.

En este marco, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no es otra cosa que la materialización de compromisos asumidos a nivel institucional, mediante la adopción de una metodología de trabajo basada en la Norma Internacional ISO 9000, procurando una mejora en la gestión judicial.

CICLO DE MEJORA CONTINUA



EL PROPÓSITO (¿PARA QUÉ?): MEJORAR LA ARTICULACIÓN DE PROCESOS Y DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN

- ✓ **Simplificar y organizar el trabajo, para poder reconocer los problemas y solucionarlos.**
- ✓ **Mejorar la comunicación interna.**
- ✓ **Permitir una gestión eficiente y el uso eficaz de recursos.**
- ✓ **Agilizar tiempos de respuesta y gestión.**
- ✓ **Incrementar la satisfacción de los usuarios y los ciudadanos.**

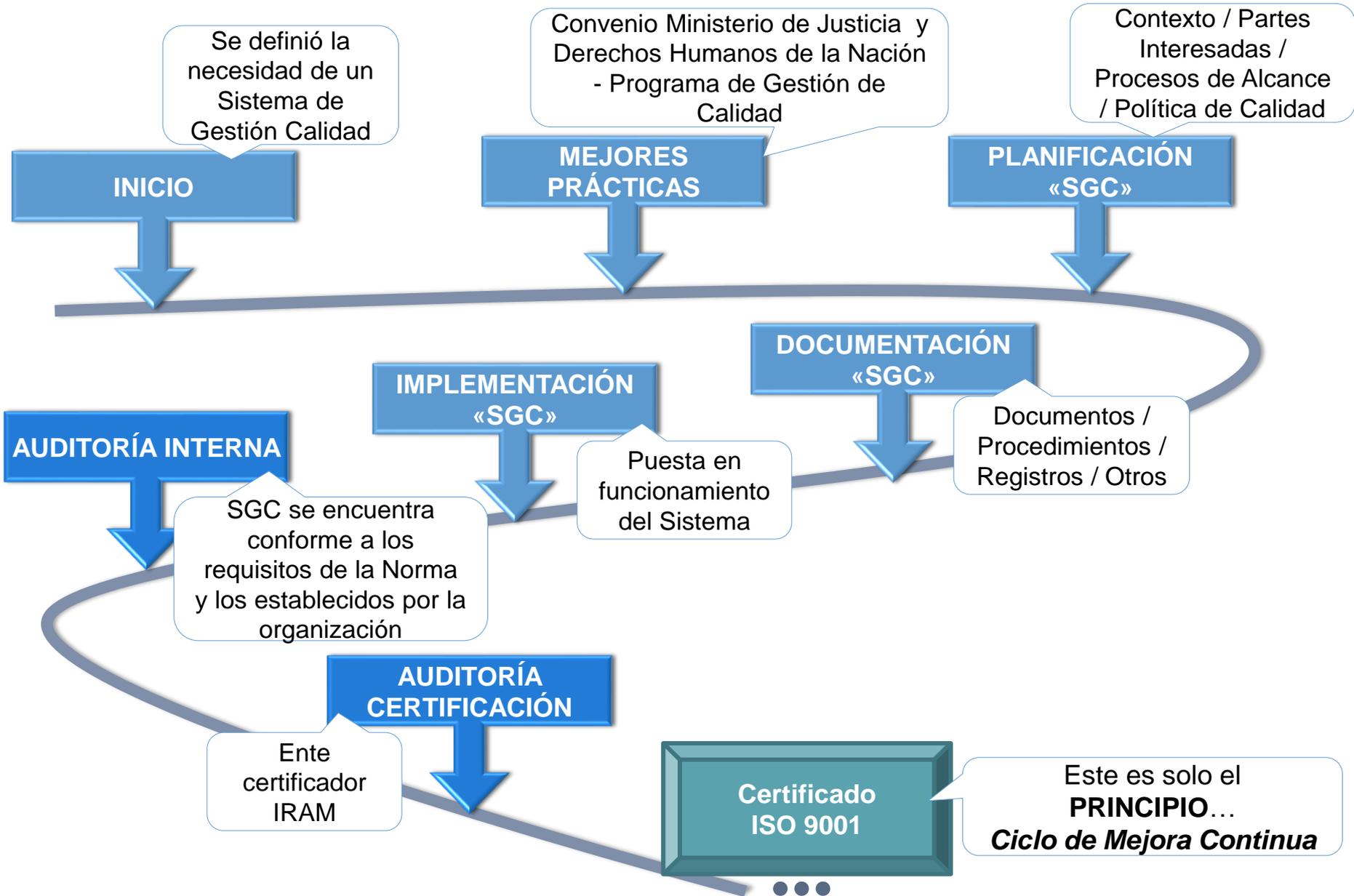
ESTRUCTURA DE UNA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

POLÍTICA : Compromisos de la organización.

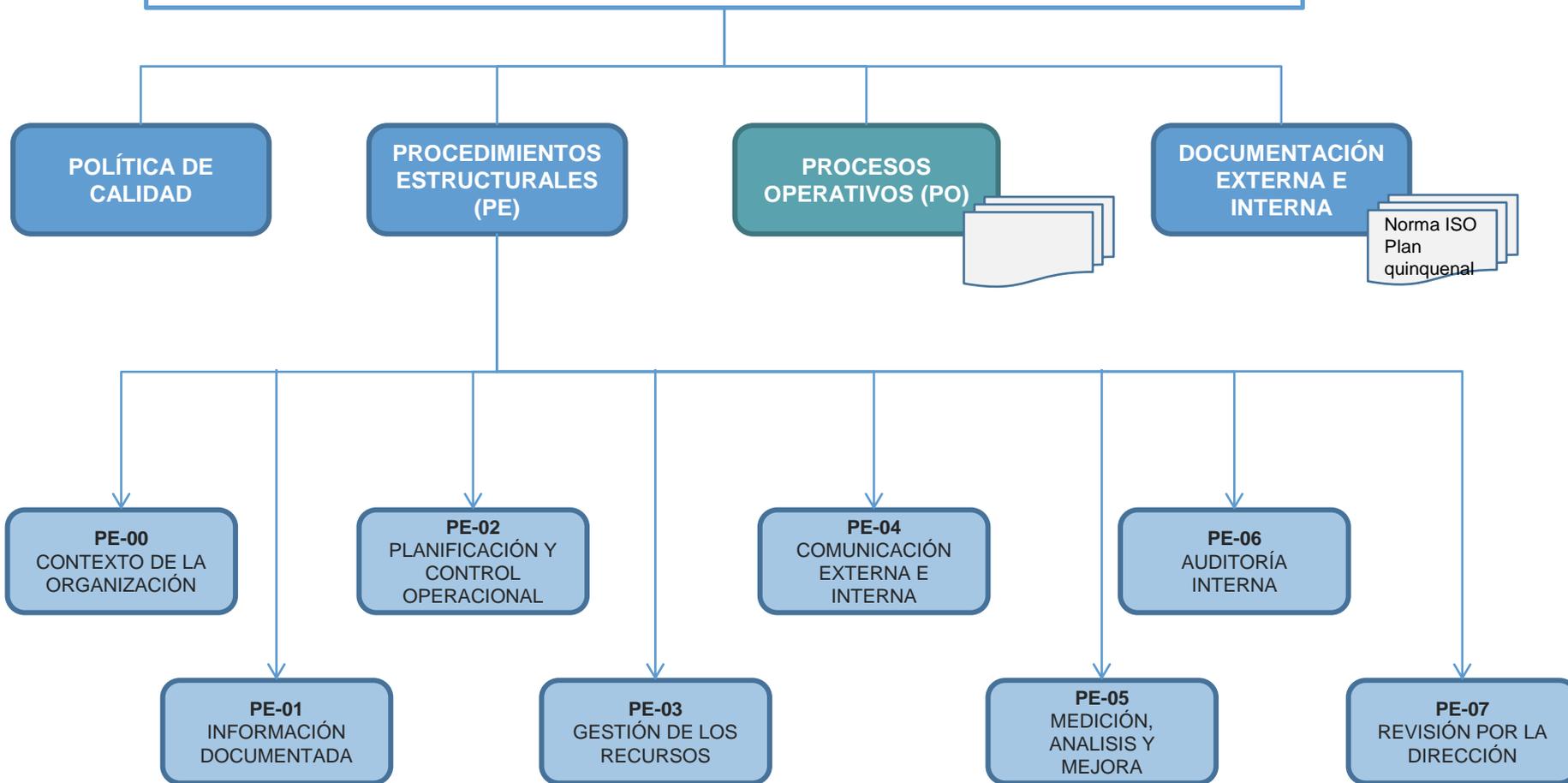
DOCUMENTOS: Describen cómo se realizan las actividades. Hay Procedimientos Estructurales (Sistema) y documentación de los Procesos Operativos (procesos específicos que están comprendidos en el alcance).

REGISTROS: Contienen la evidencia e información sobre las actividades realizadas.

EL CAMINO HACIA LA CALIDAD EN EL PODER JUDICIAL DE NEUQUÉN



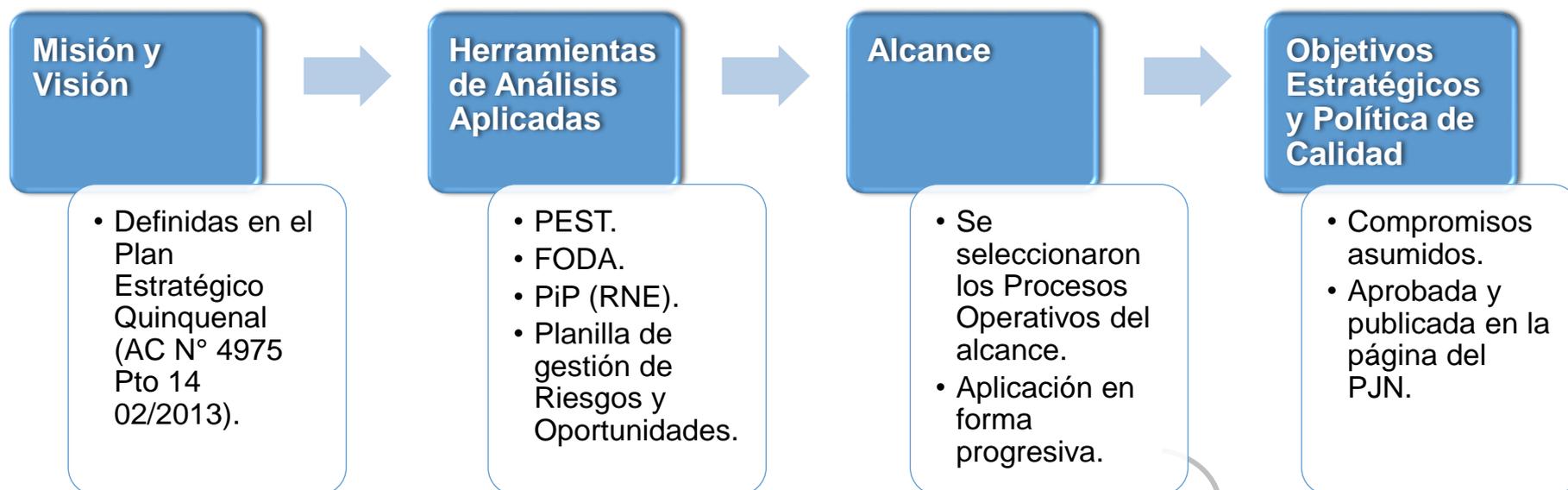
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

(PE-00)

Establece la metodología y los criterios para determinar la planificación estratégica de la organización; abarca desde la determinación de la «Misión y Visión» hasta que se conforma el «Alcance» del SGC y se define la «Política de Calidad».



- ✓ Agendamiento de audiencia de impugnación - DIRECCIÓN DE ASISTENCIA A IMPUGNACIÓN Y COORDINACIÓN GENERAL
- ✓ Notificación para citación de audiencias - OFIJUs PENALES
- ✓ Ingreso y egreso de expedientes con escrito/s de mero trámite en el Despacho Único - OFIJU PROCESAL ADMINISTRATIVO I CJ

POLÍTICA DE CALIDAD

El Poder Judicial de Neuquén tiene como fin principal resolver conflictos con justicia efectiva, para garantizar el ejercicio y goce de los derechos humanos, tutelando el proceso democrático. Es un poder independiente y comprometido en brindar una adecuada y oportuna respuesta a la demanda de la comunidad, orientado a la mejora continua de su gestión, el desarrollo permanente de su capital humano y a facilitar el acceso a la información.

El Poder Judicial de Neuquén manifiesta su compromiso con la Calidad mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma Internacional ISO 9001 y el cumplimiento de los requisitos aplicables con el fin de lograr la mejora continua del mismo, supervisando de forma periódica la gestión y brindando los recursos necesarios para el funcionamiento del SGC y sus procesos.

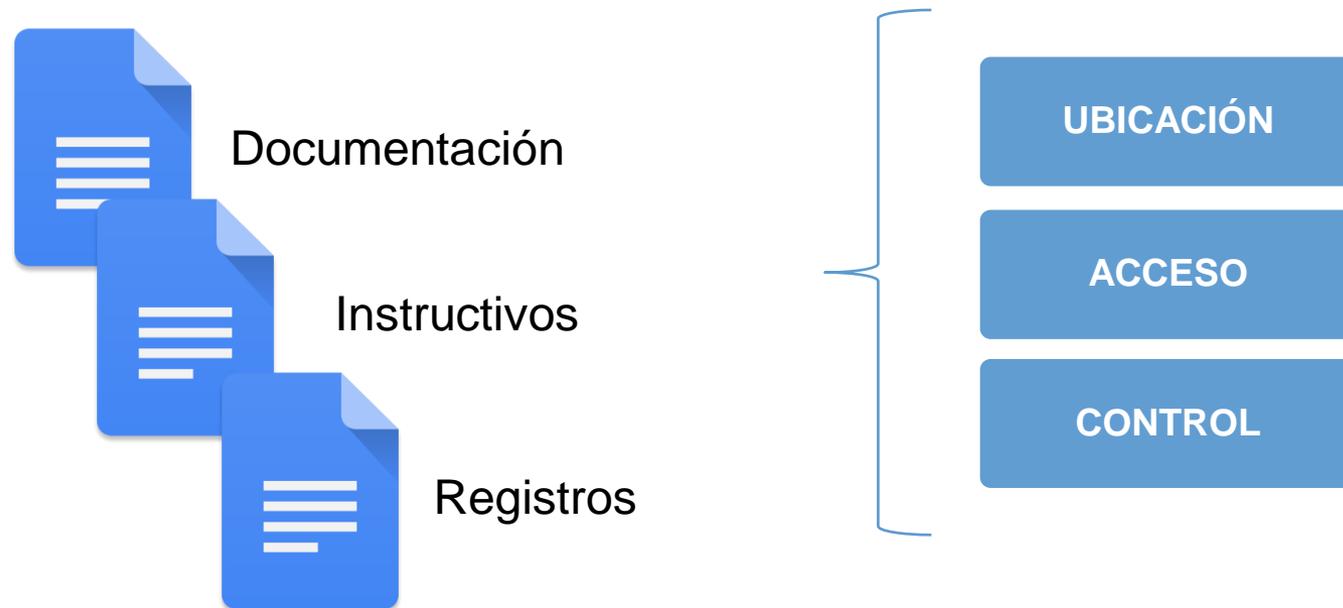
En este marco, la Alta Dirección del Poder Judicial de Neuquén se compromete a continuar con:

- El fortalecimiento del sistema de gestión judicial, y la mejora del servicio que se brinda.
- La promoción del Acceso a la Justicia.
- La modernización de la gestión

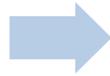
INFORMACIÓN DOCUMENTADA

(PE-01)

Este PE permite «establecer la metodología para controlar la documentación del SGC y los registros requeridos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001, así como de la operación eficaz del Sistema».



Qué guardamos?

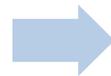


- Documentación – Instructivos - Registros

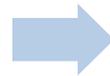
Dónde?



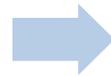
- Nube Poder Judicial



Acceso todo el Poder Judicial



- Vía web – enlace en www.jusneuquen.gov.ar – solo dentro del Poder Judicial

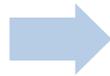


Acceso Equipo y Responsables de Procesos

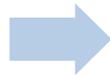


- Vía carpeta en escritorio sincronizada con cliente de nube.

Cómo?

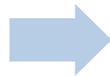


- Identificados a través de la codificación definida. Ejemplos:
- PJJN-SGC-PE-01-IN-03-Backup – PJJN-SGC-PE-01-RE-01-Lista Maestra



- Ubicados de acuerdo a lo indicado en la Lista Maestra.

Cambios?



- Pedidos a gestioncalidad@jusneuquen.gov.ar
- Acordes a SGC
- Aprueba Alta Dirección o Equipo Gestión Calidad según corresponda.
- Se actualiza en la nube.

PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

(PE-02)

Establece los criterios para planificar, controlar, gestionar y evaluar el funcionamiento global del «SGC»; para tomar decisiones e implementar acciones.

**Elaboración
Documentación**

- Ficha de Proceso
- Procedimiento Particular
- Instructivos
- Planilla de Gestión de Riesgos y Oportunidades
- Competencias
- Encuestas
- Objetivos
- Otros

**Instructivo
Completar**
(PJN-SGC-
PE-02-IN-01)

Implementación

- Planilla de Acciones Correctivas y Preventivas
- Actas de Reunión
- Proveedores
- Verificación de Competencias
- Realización de Encuestas
- Medición de Objetivos

**Control y
Sistematización
de la Información**

- Informes de Gestión
- Informe General del Sistema

**Toma de
Decisiones**

- Revisión por la Dirección (**PE-07**)
- Evaluación del estado del SGC, análisis de oportunidades de mejoras.
- Ciclo de Mejora Continua.

GESTIÓN DE RECURSOS

(PE-03)

Establece los criterios para determinar y proporcionar recursos a los Procesos Operativos y al SGC por parte de los proveedores; así como definir y verificar las competencias del personal del SGC.



SOLICITUD DE RECURSOS A PROVEEDORES

- Bienes y servicios necesarios para prestar un servicio adecuado a los requisitos de los usuarios y/o beneficiarios.
- Pautas: según el tipo de recurso, es el proveedor al que solicita y la vía por la que se pide.

Posible Recurso Solicitado	Detalle	Proveedores	Vía obligatoria de solicitud	Vía alternativa de solicitud
Requerimientos de informática	PC, mouse, impresora, etc.,	Dirección General de Informática	DireccionGeneraldeInformatica-fd@jusneuquen.gov.ar	Nota

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- Se registran todos los pedidos a los proveedores.
- Se evalúa el desempeño general de dichos proveedores.

Proveedores
(PJN-SGC-PE-03-RE-01)
Pedidos y Satisfacción

COMPETENCIAS

- Se establecerán: responsabilidades, educación, formación, habilidades y experiencia.
- Se verificarán dichas competencias para analizar si se cumple o no con los requisitos definidos, pudiendo así establecer las acciones y recomendaciones asociadas básicamente en aquellos casos de no cumplimiento.

Competencias
(PJN-SGC-PE-03-RE-02)

Verificación de Competencias
(PJN-SGC-PE-03-RE-02)

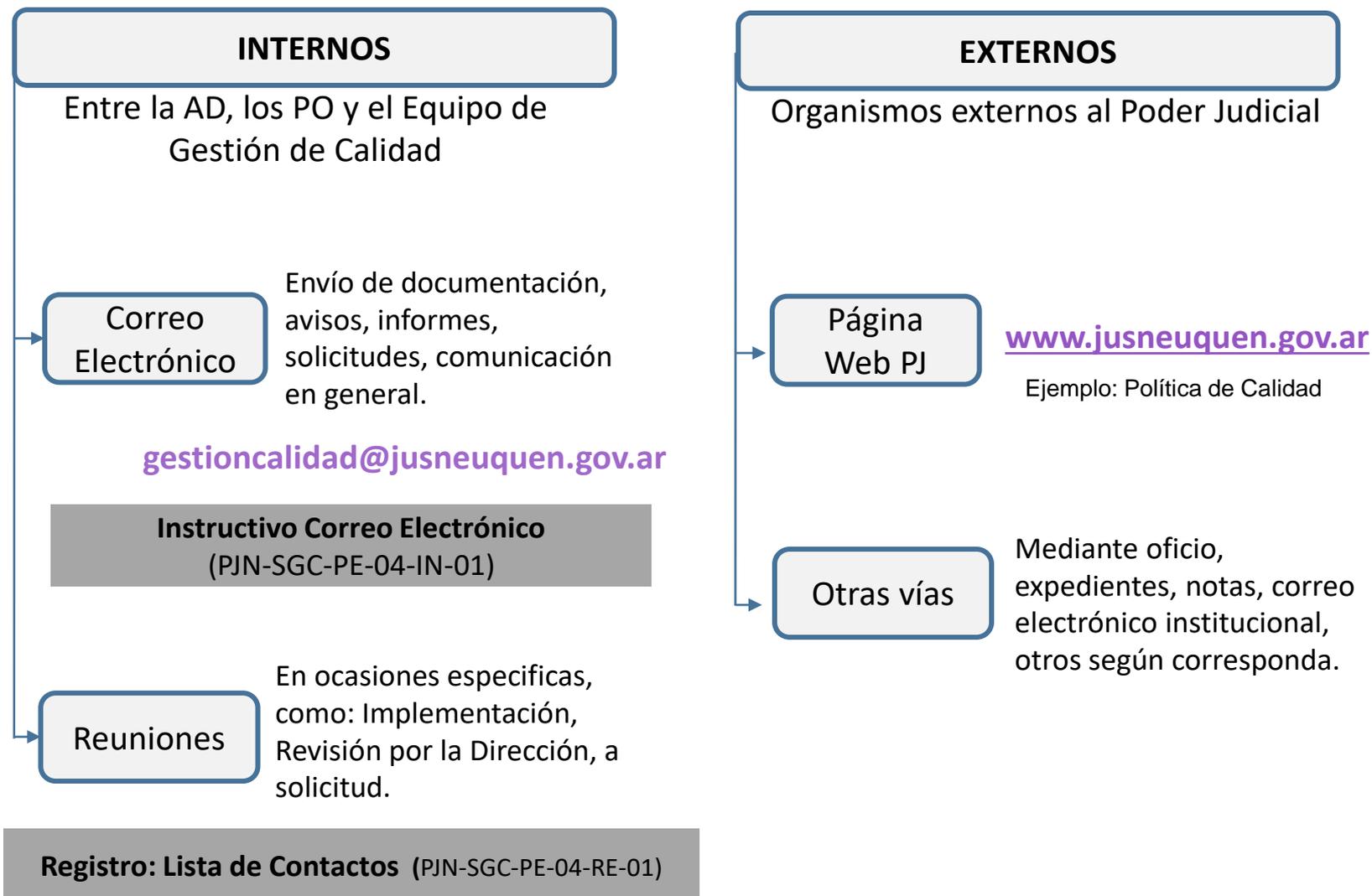
Informe de Gestión
(PJN-SGC-PE-02-RE-06)

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

(PE-04)

¿Cómo se comunican las partes del Sistema?

CANALES DE COMUNICACIÓN pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad



NOTA: En aquellos casos no previstos de este procedimiento, las comunicaciones internas se realizarán mediante correo electrónico institucional.

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

(PE-05)

¿Cómo se gestionan las acciones de mejora en el SGC?

fuentes

Ante la aparición de:
servicios no conformes
y no conformidades,
hallazgos

- Provenientes del usuario
- Autodetección
- Auditorías internas y externas

SE DA TRATAMIENTO y SEGUIMIENTO

**Planilla de Acciones
Correctivas y Preventivas**
(PJN-SGC-PE-05-RE-01)

- Análisis y evaluación
- Se registra información documentada de evidencias
- Pueden surgir oportunidades de mejora.

Instructivo Completar
(PJN-SGC-PE-05-IN-01)

Informe de Gestión
(PJN-SGC-PE-02-RE-06)

la **acción preventiva** se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la **acción correctiva** se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

De esta forma nos aseguramos que los servicios no conformes y las no conformidades que se presenten, se identifiquen, documenten y tras su análisis y evaluación, se controlen para prevenir y evitar su reaparición.

**Ciclo de MEJORA
CONTINUA**

AUDITORIA INTERNA

(PE-06)

¿Cómo se determina que el SGC se encuentra conforme los requisitos de la Norma ISO 9001 y con lo planificado por el Poder Judicial de Neuquén?

Cuándo?

De forma previa a la realización de una Auditoría Externa, y como mínimo una vez por año

Quién?

Por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta

Cómo?

Plan de Auditoría Interna (PJN-SGC-PE-06-RE-03)

- A. El alcance de las auditorías a realizar.
- B. Los criterios de priorización (estado e importancia).
- C. Las fechas estimativas de realización de cada auditoría.

Una vez realizada la Auditoría Interna, con la información recolectada, se elabora:



Informe de Auditoría Interna (PJN-SGC-PE-06-RE-05)

respecto a fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, para ser trabajados y resueltos.



Informe General del Sistema (PJN-SGC-PE-02-RE-06)

Ciclo de MEJORA CONTINUA

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

(PE-07)

¿Cuándo se revisa el Sistema, y se toman decisiones en base a la información disponible?

¿Qué es?

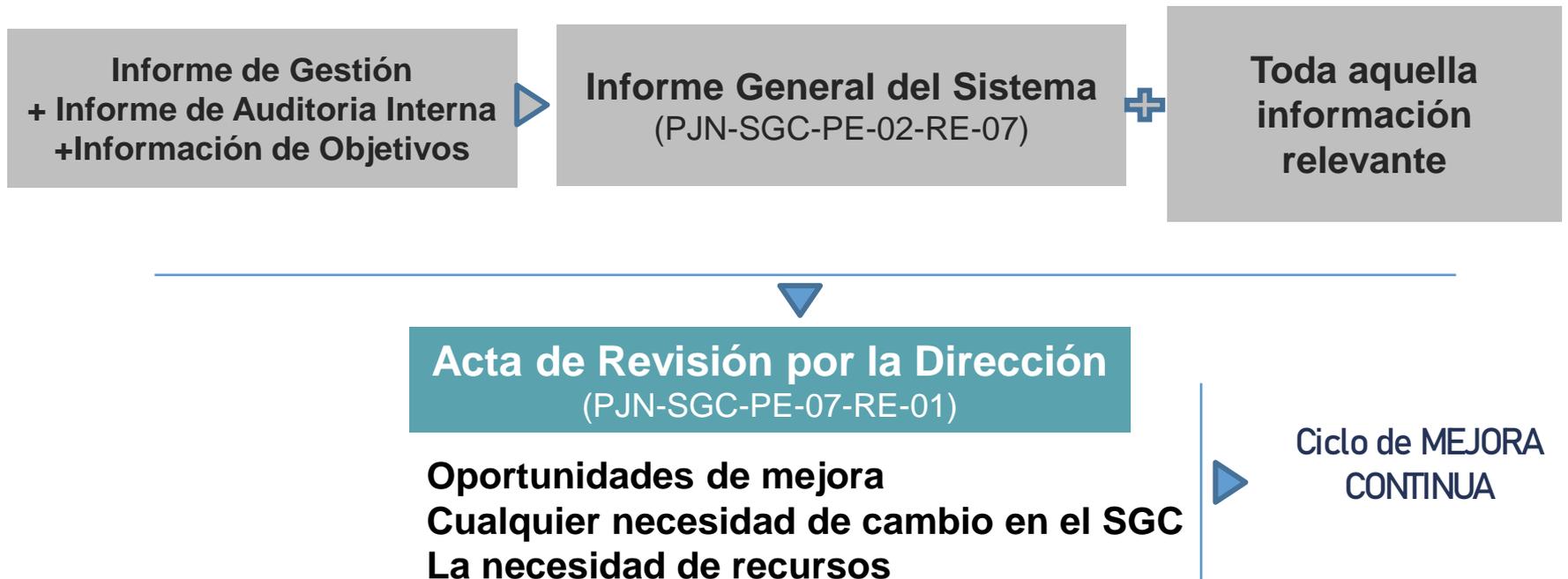
Se trata de una reunión entre la Alta Dirección, el Equipo de Gestión de Calidad y los Responsables o Referentes de Calidad de los Procesos que asistan.

¿Cuándo se realiza? Una vez al año, o según necesidad.

¿Para qué se realiza?

Para revisar el estado del SGC, y tomar las decisiones necesarias para asegurar la conveniencia, adecuación, efectividad y alineación con los objetivos estratégicos, mediante la mejora continua.

¿Qué información es necesaria?



MUCHAS GRACIAS!

**¿DUDAS Y/O
CONSULTAS?**