

Programa de Gestión y Calidad Judicial

▪ OBJETIVO:

El objetivo fundamental de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es dotar a la organización de una herramienta que le permita ordenar, controlar y mejorar de forma continua la calidad de sus servicios.

Inicialmente la organización analiza su contexto donde considera una multiplicidad de factores significativos para la misma y posteriormente comparte la Política de Calidad establecida por el CMN.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad posibilita la optimización de los procesos de trabajo a partir de la unificación de criterios, la estandarización, trazabilidad, previsibilidad, accesibilidad y la medición de resultados.

Para ello se siguen los lineamientos de la norma **ISO 9001:2015** y el cumplimiento de sus requisitos, a partir de los cuales se certifican estándares internacionales de calidad. La norma **ISO 9001:2015** resulta un referente en la implementación de sistemas de gestión de calidad y permite definir el grado de cumplimiento alcanzado por una organización frente a las metas propuestas.

Es importante destacar que en este proceso no se evalúan a las personas, ni cuestiones de fondo o contenido, cuya decisión es de competencia exclusiva de los magistrados, sino que se releva la gestión de los procesos de trabajo, su articulación y funcionamiento con el propósito de establecer objetivos de mejora, identificar oportunidades, gestionar los riesgos asociados a las actividades con el fin de disminuir su impacto en las operaciones y establecer acciones correctivas para mejorar el desempeño.

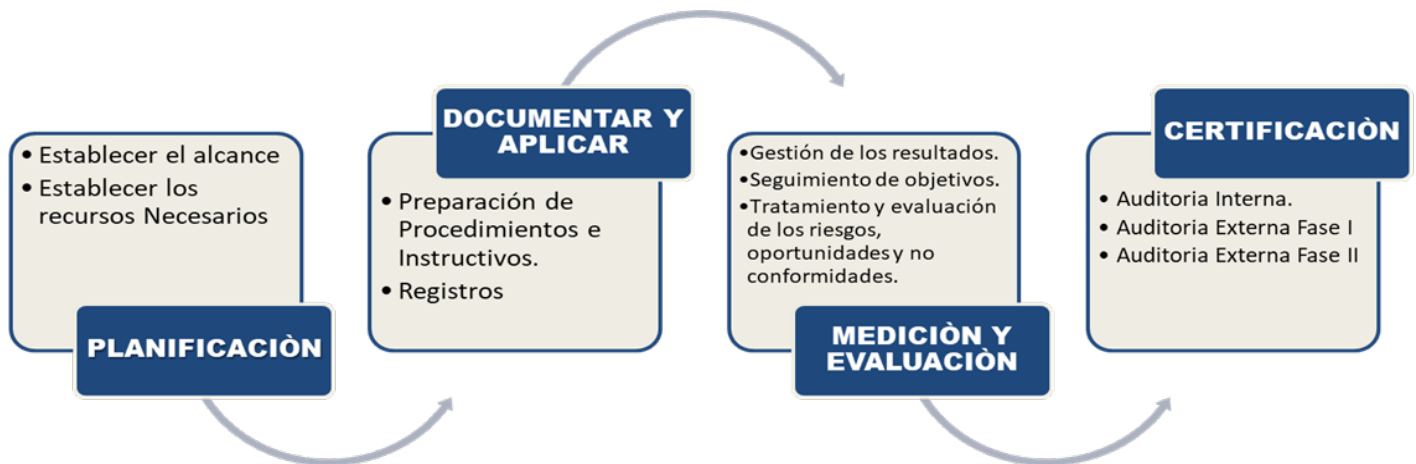
▪ BENEFICIOS

A través de la **certificación de la Norma de calidad internacional ISO 9001:2015** es posible:



- ✓ Optimizar y agilizar los tiempos procesales y el trámite de expedientes, a partir del relevamiento y la detección de dónde se producen las demoras, pasos innecesarios, superposiciones, diferencias de criterio, considerando las características propias en cuanto a volumen y complejidad de causas acorde a la capacidad y realidad de cada organización.
- ✓ Mejorar la comunicación interna a partir de una mejor interacción entre los procesos de trabajo y la conducción de la organización.
- ✓ Formar y capacitar a las personas que integran la organización para un mayor desarrollo y motivación del capital humano.
- ✓ Medir y gestionar resultados para una planificación adecuada y el uso eficaz de los recursos.
- ✓ Incrementar la satisfacción de los usuarios elevando los estándares de servicio.
- ✓ Mejorar la imagen externa de la organización.

▪ METODOLOGÍA DE TRABAJO:



Formación teórica e implementación práctica durante 12 semanas **(mínimo de tiempo)** durante las cuales se asigna un asesor profesional técnico (implementador) del equipo del programa, que trabaja semanalmente con los organismos.

Las actividades que se llevaran adelante son las siguientes:

Sensibilización del personal. Capacitación sobre conceptos y herramientas de Calidad. Requisitos de la Norma ISO 9001:2015

Conocimiento e incorporación de datos hacia los Procedimientos Estructurales del Sistema de Gestión de Calidad (SGC): Contexto de la organización, Planificación y Control Operacional, Gestión de recursos, Comunicación interna y externa, Auditoría Interna, Revisión por la Dirección, Medición, Análisis y Mejora.

Relevamiento de procesos de trabajo. Elaboración de procedimientos seleccionados del alcance que tendrá el organismo. Explorar y analizar los requisitos de los usuarios y proveedores.

Establecimiento de objetivos de calidad e indicadores del organismo. Identificación y seguimiento de riesgos, oportunidades y no conformidades. Analizar los perfiles y competencias según los procesos de trabajo seleccionados en el alcance.

Elaboración y aplicación de metodología directa o indirecta para el relevamiento de la percepción del usuario.

Medición, Análisis y Mejora. Gestión de los resultados. Seguimiento de objetivos. Tratamiento y evaluación de los riesgos, oportunidades y no conformidades.

Ejecución de la Auditoría Interna.



Tratamiento de hallazgos de la auditoría interna y Revisión por la Dirección.
Preámbulo para la auditoría externa de certificación.

▪ **REQUISITOS A CUMPLIR POR LA ORGANIZACIÓN QUE SE DESEE INCORPORAR:**

- ✓ Disponibilidad semanal de dos horas (mínimo) para trabajar con el Asesor profesional técnico (implementador) del Programa de Gestión y Calidad Judicial.
- ✓ Conexión a internet (**estable**), computadora con micrófono y audio para interactuar con el profesional asignado.
- ✓ Disponibilidad para el uso de herramientas Microsoft office (Word, Excel).
- ✓ Disponibilidad de tiempo de los integrantes de su organización para trabajar en las actividades que les asignara el implementador y entregar el producido en la próxima reunión.
- ✓ Respetar los horarios pactados para las tareas a fin de poder llevar adelante una implementación ordenada.
- ✓ El **mínimo de tiempo** para que la organización esté en condiciones de enfrentar el proceso de certificación externa es de 12 semanas, siempre y cuando estos encuentros **sean cumplidos** y la organización tenga su sistema de gestión de calidad en condiciones.
- ✓ Todos los encuentros de trabajo se llevarán a cabo de manera on line a través de la plataforma Google Meet.