Introducción

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Mapa de Proceso

Proceso Judicial

Política de Calidad

Medición, Análisis y Mejora

Exclusiones

Sistema de Gestión de Calidad

Información Documentada

Esquema de estructura Documental

Dirección

Organigrama

Infraestructura

Servicio de Justicia

Control de Cambios

INTRODUCCIÓN

Es intención del Superior Tribunal de Justicia:

1. *fortalecer la imagen del servicio de Justicia a los ojos de la sociedad,*
2. *cumplir con las políticas públicas orientadas a aumentar la transparencia,*
3. *la eficiencia y la eficacia y,*
4. *brindar un mejor servicio a los ciudadanos; trabajando luego en la mejora continua. -*

Si bien la norma ISO 9001 , es la norma aplicable para la implementación del sistema de gestión, hemos tomado algunos términos que se adaptan al vocabulario Judicial, para que sea de mayor interpretación en la Organización.

El concepto de destinatario en lugar de cliente, entendiendo este término destinatario como más acorde al sistema judicial, logra suavizar el impacto que el término cliente tiene en otras organizaciones donde existe un vínculo comercial. En este marco de servicio, el concepto de destinatario se amplía, no siéndolo solamente el justiciable, sino los abogados, la comunidad, los agentes judiciales entre otros.

La operatoria cotidiana de los tribunales debe ser moldeada para el logro de los cambios que son necesarios para cumplir con las expectativas de esos destinatarios, no solo sin dejar de lado, sino profundizando el cumplimiento de las normativas legales que rigen la administración de la justicia.

Si bien la última versión de la Norma ISO 9001, no exige la confección de un Manual de Calidad, se decide mantener este instrumento como guía y apoyo, ya que el tamaño de la Organización lo requiere y continuar en la incorporación gradual de nuevos sitios, es uno de los Objetivos estratégicos de la Alta Dirección.

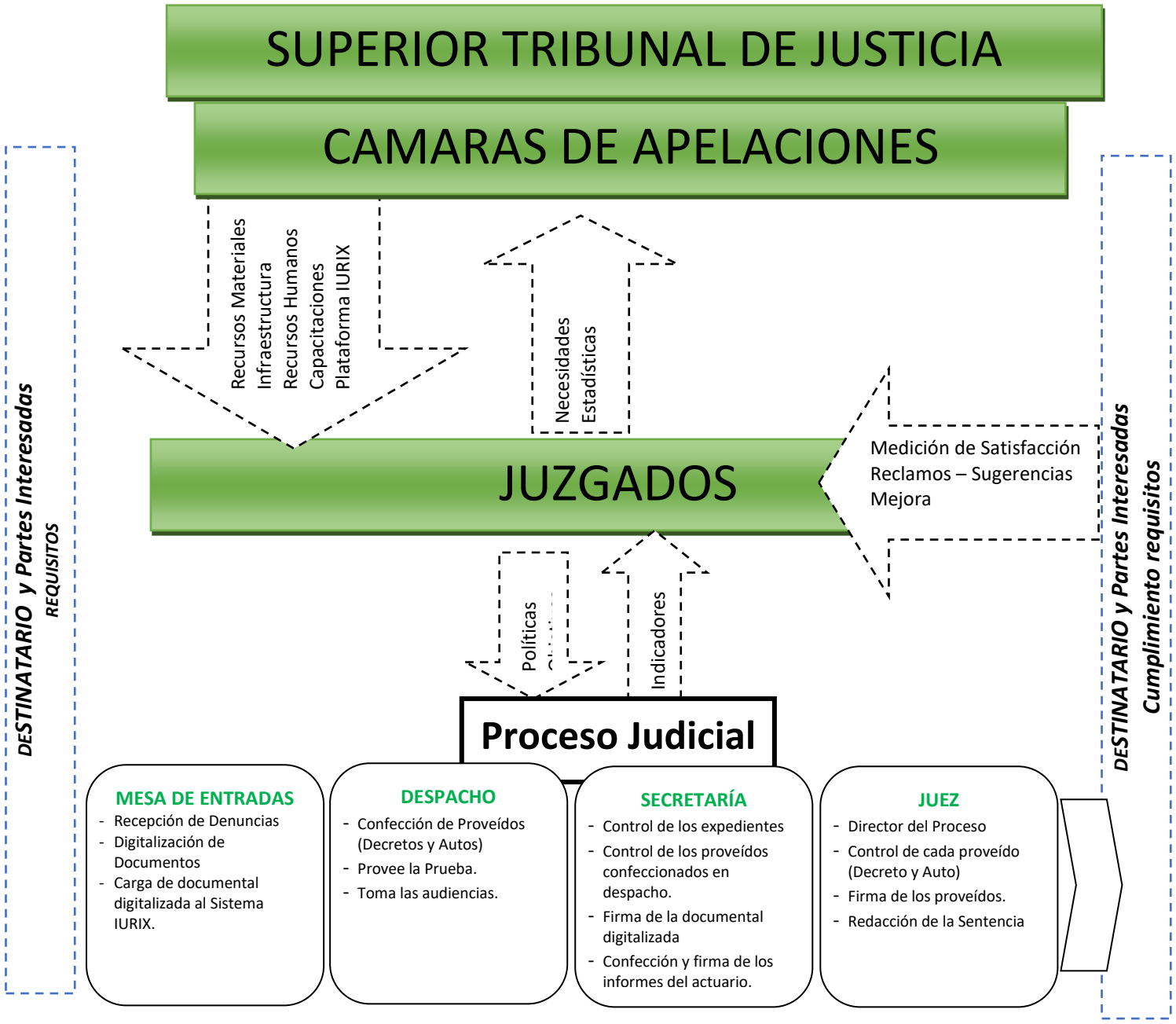
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Es necesario que se pueda determinar la extensión y límites del sistema de gestión de calidad, el que se define como:

Gestión Administrativa y Funcional de los expedientes digitales del Poder Judicial de la Provincia de San Luis
En los siguientes Sitios:
Juzgado Laboral N°1 de San Luis.
Juzgado Laboral N° 2 de San Luis
Juzgado Laboral N°1 de Villa Mercedes
Juzgado Laboral N° 2 de Villa Mercedes
Juzgado de Instrucción en lo Correccional N° 1 y Contravencional de San Luis.
Juzgado de Instrucción en lo Correccional y Contravencional de Villa Mercedes.
Juzgado Penal, correccional y contravencional - Santa Rosa
Juzgado Multifuero Dr Tomás Jofré.
Juzgado Civil, Comercial, Minas y Laboral de Concarán.

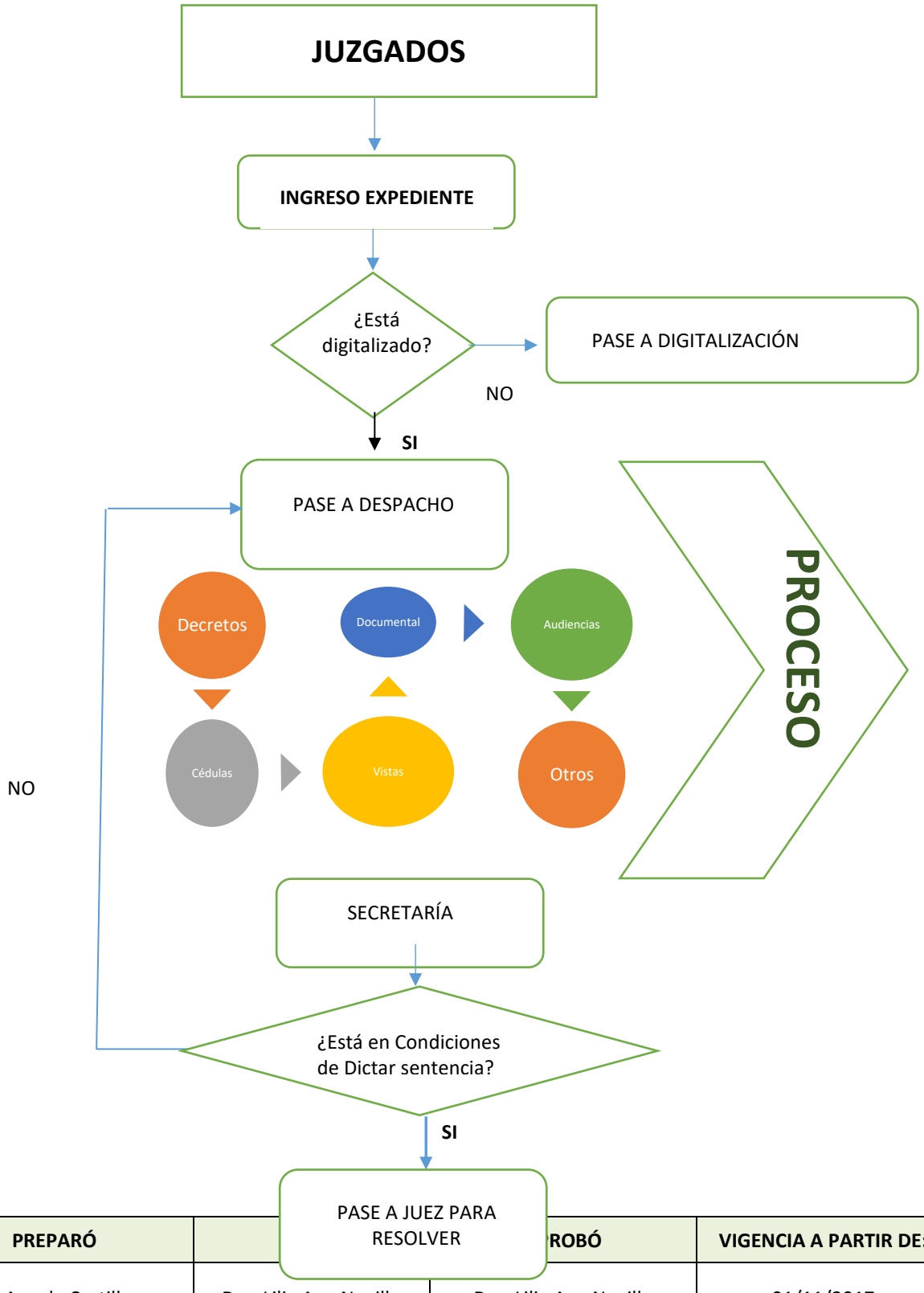
Este alcance soportado por los procesos que permiten que la gestión administrativa y funcional pueda llevarse a cabo. Estos procesos soporten son los que se pueden visualizar en el mapa de procesos.

Mapa de procesos



PREPARÓ	REVISÓ	APROBÓ	VIGENCIA A PARTIR DE:
Lic Angela Castillo	Dra. Lilia Ana Novillo	Dra. Lilia Ana Novillo	01/11/2017

PROCESO JUDICIAL



POLÍTICA DE CALIDAD DEL PODER JUDICIAL

*El Poder Judicial de la Provincia de San Luis, tiene la **Misión** de juzgar y hacer cumplir sus decisiones para garantizar la tutela de los derechos de los habitantes de San Luis conforme al ordenamiento jurídico vigente, para la preservación de la paz social en el marco del Estado de Derecho. Y*
*La **visión** de:*

Fortalecer la imagen del servicio de Justicia a los ojos de la sociedad, cumplir con las políticas públicas orientadas a aumentar la transparencia, la eficiencia y la eficacia y brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Asimismo, se compromete a cumplir con los requisitos establecidos por la norma internacional ISO 9001 y a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Objetivos Estratégicos

1. *Implantar sistemas de gestión de calidad gradualmente en todo el Poder Judicial.*

2.- Consolidar el proyecto de Justicia Digital sin papel

3.- Reducir los tiempos del servicio de Justicia y los Plazos procesales.

EXCLUSIONES

- ***Punto 8.*3 Diseño y desarrollo**: *Los procesos judiciales no están diseñados ni desarrollados por los juzgados que son los organismos de aplicación. Las etapas del proceso judicial en su conjunto están definidos en los códigos de procedimientos.*

- ***Punto 8.5.1*** **Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio:** *Los procesos en la medida que avanzan pueden ser seguidos a través de los registros del sistema IURIX y las situaciones de defecto pueden observarse antes de la finalización del servicio judicial.*

- ***Punto 7.*1.5 Recursos de Seguimiento y Medición:** *No se disponen de equipos de seguimiento y medición, en este tipo de Organización.*

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de calidad del Superior Tribunal de Justicia se basa en la interacción de procesos que se muestran líneas arriba en ese mismo manual. Los códigos de procedimientos son la base de funcionamiento del servicio de justicia. Sobre esa base se determinó la secuencia e interacción de los procesos y de las actividades y se establecieron las mediciones que se consideran necesarias para el adecuado funcionamiento del servicio de justicia. La documentación se definió y se generó con el objetivo de controlar los procesos y su eficacia.

Los recursos para el funcionamiento de los juzgados y del sistema de gestión de calidad son suministrados por el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de San Luis.

El mantenimiento e implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra bajo la responsabilidad de la Dirección de Gestión de la Calidad, que se encarga de capacitar los diferentes sectores a fin de dar cumplimiento al mandato de la Alta Dirección.

A fin de que las máximas autoridades del Superior Tribunal puedan dar solución a problemas que se planteen en los diferentes sitios, en donde se corre riesgos de dar servicios no conformes, se resolvió la creación de los "Comités de Calidad", integrados por Jueces de cada Juzgado, Secretarios y Ministros.

Estos comités son coordinados por la Dirección de Gestión de la Calidad.

Además, para el correcto funcionamiento de los juzgados existen otros procesos (de soporte) los que, sin agregar valor directamente al servicio que los juzgados brindan, contribuyen a la eficacia del sistema de gestión.

INFORMACION DOCUMENTADA

La información documentada del sistema de gestión de calidad se compone del Manual de Calidad, los Procedimientos documentados, instructivos de los juzgados, Registros, Códigos de Fondo, Códigos de procedimientos y los exigidos por la Norma ISO 9001:15.

El procedimiento que determina el control de la Información documentada es el "PROCEDIMIENTO - CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA".

En este procedimiento se establecen los controles necesarios para:

a) La aprobación en cuanto a su adecuación antes de su emisión,

b) revisar y actualizar La información cuando sea necesario y aprobarla nuevamente,

c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,

d) asegurarse de que las versiones pertinentes aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,

e) asegurarse de que la información documentada permanece legible y fácilmente identificable,

f) asegurarse que la información de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y

g) prevenir el uso no intencionado de información obsoleta, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

h) identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Es Información documentada de este Sistema de Gestión de Calidad:

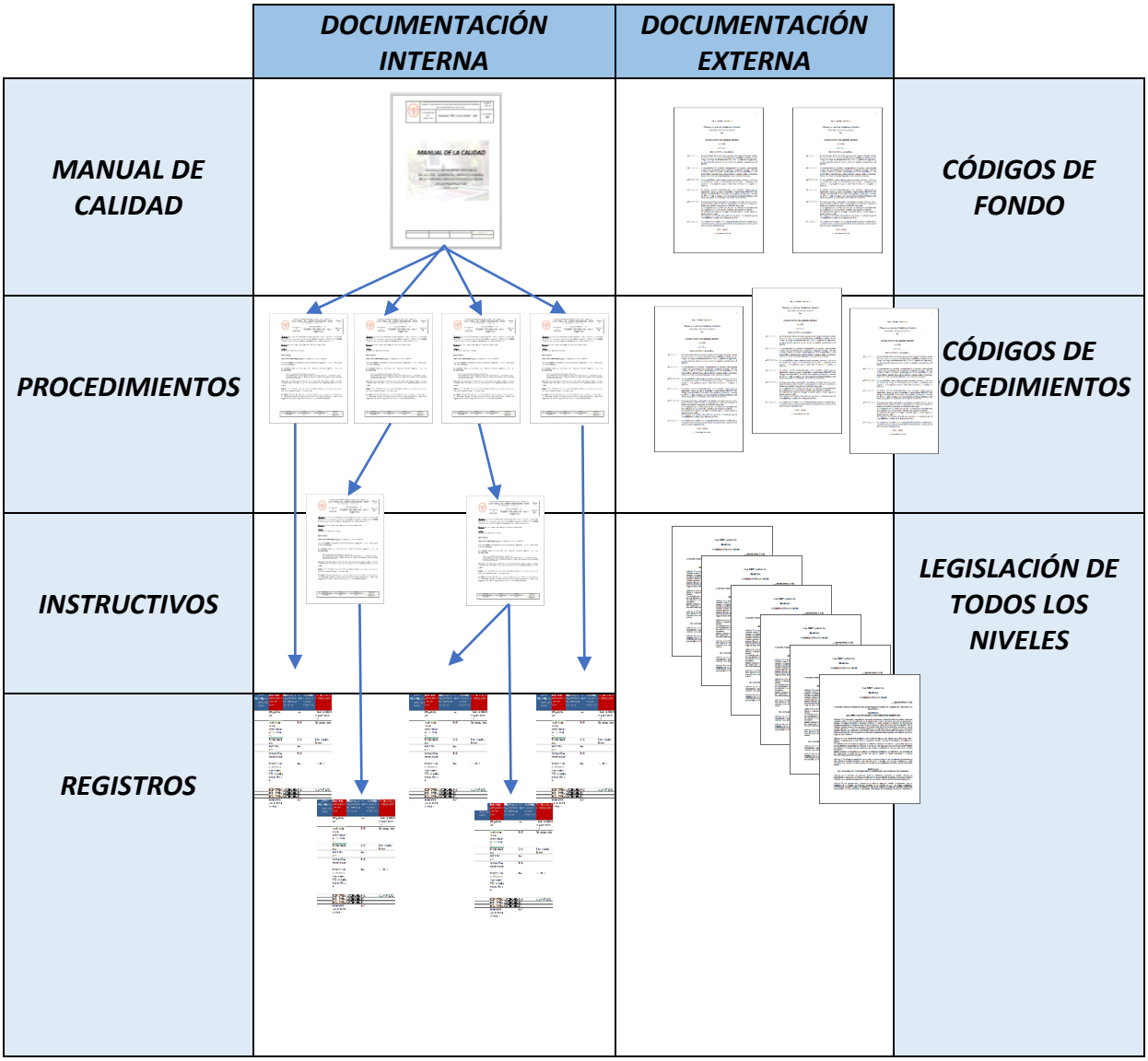
POLITICA DE CALIDAD
ALCANCE
EXCLUSIONES
OBJETIVOS DE CALIDAD
PLANIFICACION ESTRATEGICA

PROCEDIMIENTO – Control de Documentos y Registros
PROCEDIMIENTO – Recursos Humanos
PROCEDIMIENTO – Fuero Laboral
PROCEDIMIENTO – Fuero Contravencional (Sin Detenido)
PROCEDIMIENTO – Procedimiento Fuero Contravencional (Con Detenido)
PROCEDIMIENTO – Fuero Civil
PROCEDIMIENTO – Fuero Penal

REGISTRO– Tratamiento de quejas, sugerencias y agradecimientos
REGISTRO – Perfil de puesto
REGISTRO – Tratamiento de No conformidades, y acciones de mejora
REGISTRO – Programa de auditoría
REGISTRO – Informe de auditoría
REGISTRO – Plan de auditoría
REGISTRO - Acta de Reuniones
REGISTRO – Acciones de formación capacitación
REGISTRO – Evaluación de proveedores
REGISTRO – Revisión por la Dirección
REGISTRO – Evaluación de Desempeño
REGISTRO - Encuesta clima interno

NOTA: Pueden existir otros registros que no se mencionen en este manual, esto es válido para todos los procedimientos que se mencionen. De todas maneras, en cada procedimiento existe un apartado llamado "Documentos Relacionados" donde se mencionan todos los documentos vinculados a ese procedimiento, incluidos los registros.
De cada Procedimiento por fuero, existen Instructivos operativos para cada uno de los Juzgados, los mismos son determinados según las necesidades y es decisión exclusiva de la autoridad del lugar.

ESQUEMA DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL

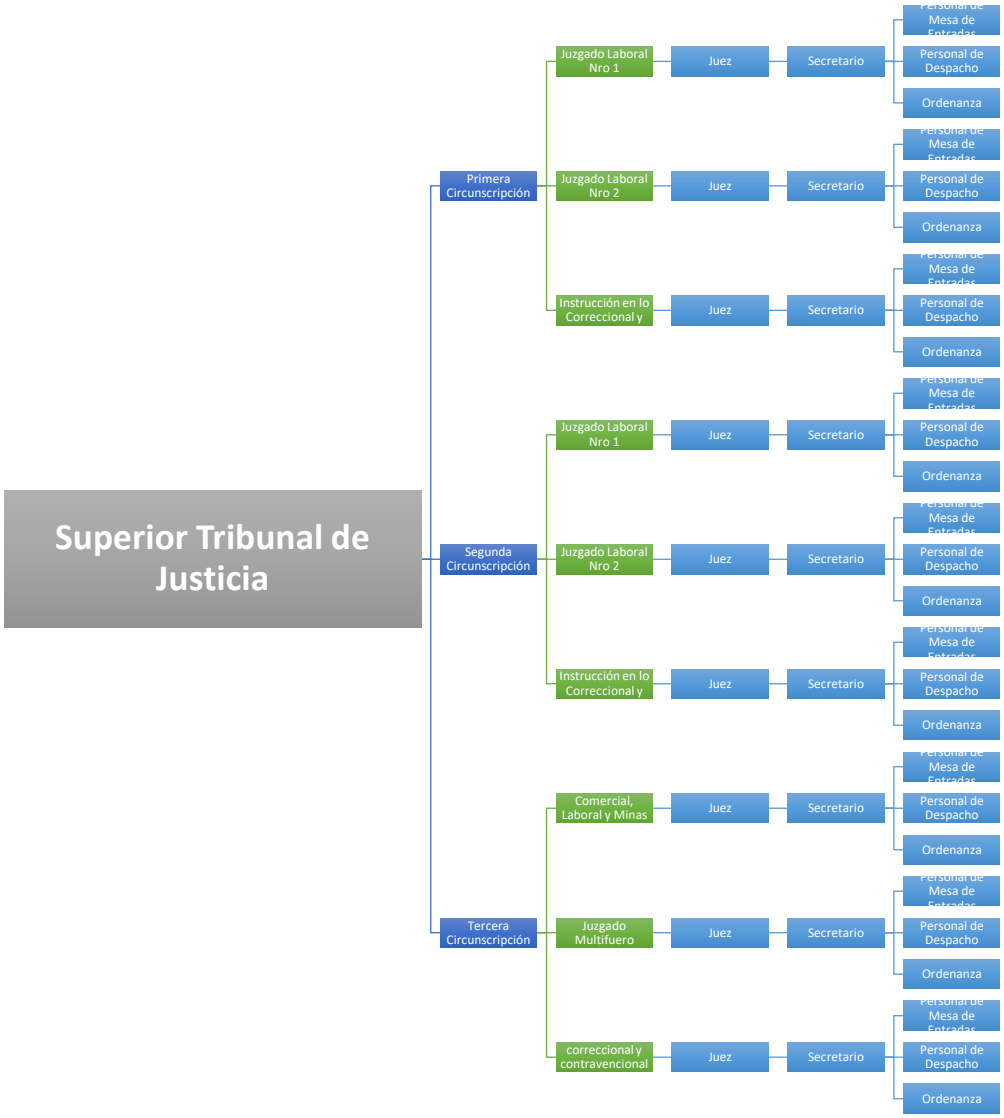


PREPARÓ	REVISÓ	APROBÓ	VIGENCIA A PARTIR DE:
Lic Angela Castillo	Dra. Lilia Ana Novillo	Dra. Lilia Ana Novillo	01/11/2017

APOYO

RECURSOS

ORGANIGRAMA



PREPARÓ	REVISÓ	APROBÓ	VIGENCIA A PARTIR DE:
Lic Angela Castillo	Dra. Lilia Ana Novillo	Dra. Lilia Ana Novillo	01/11/2017

Las responsabilidades y autoridades están definidas en los Registros - Perfil de puesto, así como la competencia requerida para cada agente judicial. El cumplimiento de estas responsabilidades, autoridades y la competencia definidas para cada puesto son valoradas en el Registro – Evaluación de Desempeño.

Asimismo para el caso de acciones de formación las mismas son planificadas en la medida que se consideren necesarias dejando registro de ejecución y medición de eficacia en el – Registro de Acciones de formación capacitación. -

Las acciones de formación pueden ser necesarias para fortalecer la competencia del personal o por cambios en la legislación, la estructura de los juzgados, evaluación de desvíos, cambios de procedimientos u otras necesidades.

INFRAESTRUCTURA

Para proveer el servicio de justicia se necesita contar con la infraestructura edilicia, informática, mobiliario u otro elemento que asegure el correcto desempeño de los procesos.

Tanto la Dirección Contable como la Secretaría de Informática llevan un registro de todo bien mueble que se compra.

La implementación y mantenimiento de la infraestructura es realizado por el Superior Tribunal de Justicia, a través de MANTENIMIENTO en la parte edilicia y a través de la SECRETARIA INFORMATICA en cuanto al soporte informático.
Para la realización de solicitudes asociadas al sistema IURIX se dispone de una mesa de ayuda on line.

COMUNICACIÓN (7.4):

El Superior Tribunal de Justicia, realiza sus comunicaciones internas y externas a través de la pág web: www.justiciasanluis.gov.ar, el periódico Judicial; comunica Acuerdos y Resoluciones y también noticias de público interés.

Toda la información inherente al Sistema de Gestión de Calidad se realiza a través de la Dirección de Gestión de la Calidad, que esta realiza vía mail o a través de carpetas compartidas.

8. 7 Control de las salidas no conformes

***8.7.1** La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.*

Con respecto a este punto, se debe aclarar que los servicios no conformes se registran como no conformidades, pero continúan el proceso y su salida es siempre con la firma del Juez, esto es debido al tipo de Organización.

SERVICIO DE JUSTICIA

En la justicia, los requisitos legales de los servicios están establecidos en:

La Constitución Nacional, tratados internacionales y constituciones provinciales, leyes nacionales y provinciales, códigos de fondo y de forma, decretos reglamentarios, y demás normas que regulan la materia, (por ejemplo: acordadas y reglamentos).

Los agentes judiciales pueden acceden a los requisitos legales mediante consultas por internet a sitios reconocidos como Infoleg o al sitio que consideren en función a la legislación necesaria. También en la página del Superior Tribunal de Justicia se dispone de acceso a una biblioteca virtual.

La organización, además, puede detectar necesidades adicionales que el destinatario puede tener.

Además, se pone a disposición un libro de quejas, sugerencias y agradecimientos para los casos en los que los destinatarios necesiten dejar asentadas estos comentarios, los cuales quedan registrados en el Registro R04 - Tratamiento de quejas sugerencias y agradecimientos

Con respecto a elementos que son propiedad de los destinatarios se cuenta con lugares específicos para la reserva de aquellos bienes (por ejemplo, bienes, documentación y datos personales) de los destinatarios que deban permanecer bajo su custodia.

Frente al extravío y/o destrucción accidental, la legislación vigente dispone acciones (reconstrucción) y/o medidas (sumarios administrativos) que la organización debe tomar.

Los juzgados prevén la identificación, la protección y almacenamiento de los expedientes, la documentación original e instrumentos en lugares sistema informático. El resguardo de esta información vía informática la realiza la

Secretaría Informática del Superior Tribunal de Justicia en los servidores del Data Center.

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Objetivo General: *Asumir la búsqueda de una mayor calidad en la gestión judicial con la conciencia de los tiempos que corren, a fin de que este Poder del Estado enfrente los desafíos del futuro con Magistrados, Funcionarios y Agentes comprometidos con el proceso del cambio y la transformación de paradigmas que implican los avances tecnológicos.*

Este apartado requiere que la organización analice los procesos utilizados para realizar la gestión operativa de la justicia y asegurar que las actividades necesarias de seguimiento, medición, análisis y mejora están planificadas e implementadas, definiendo qué análisis deberían ser llevados a cabo y cómo los datos obtenidos deberían ser utilizados, para demostrar la conformidad del servicio, asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y la mejora continua de su eficacia.

Se realiza la medición de la satisfacción de los destinatarios, enfocándonos en los involucrados en forma directa en el proceso central. La subjetividad que puede encontrarse en el caso de encuesta a los justiciables se considera más objetiva en la opinión de los abogados y de aquellos que interactúan directamente con el servicio de justicia.

El desarrollo de las auditorías internas es implementado a través de la Dirección de Gestión de Calidad del Superior Tribunal de Justicia, la misma cuenta con Auditores Internos, que realizan las auditorías a todos los sitios, además se cuenta con auditores por convenio de colaboración con el Honorable Tribunal de Cuentas, está controlado mediante la siguiente Información documentada:

- *Programa de auditorias*
- *Informe de auditorias*

- Plan de auditoria

El seguimiento y medición de los procesos y producto se realiza mediante el análisis de datos y son utilizados para la gestión. El sistema IURIX es el que se utiliza para la obtención de los datos. Los datos obtenidos se encuentran detallados en la carpeta de Seguimiento y Medición. Estos datos son volcados en los gráficos creados por cada Indicador Determinado.

El Servicio no conforme, las acciones correctivas son registradas por cada uno de los sitios, tratadas con la autoridad de ese lugar y enviadas a la Dirección de Sistema de Gestión de Calidad para su registro definitivo. En los casos que las acciones a tomar dependan de la máxima autoridad del Superior Tribunal o sectores que dependen directamente de él, las no conformidades son planteadas en las reuniones de Comité de Calidad.

Esta información se mantiene en los siguientes registros:

- Tratamiento de quejas, sugerencias y agradecimientos

- Tratamiento de no conformidades, no conformidades y acciones de mejora.

Control de cambios

VERSION	PÁGINA	PUNTO	AGREGA (A) ELIMINA (E) O AMBOS (A-E)	DETALLE
01	contenido		A-E	ISO 9001:15
02	contenido	Alcance	A-E	Detalle de Sitios

PREPARÓ	REVISÓ	APROBÓ	VIGENCIA A PARTIR DE:
Lic Angela Castillo	Dra. Lilia Ana Novillo	Dra. Lilia Ana Novillo	01/11/2017