



"Año del 30° Aniversario de la autonomía
de la Ciudad de Buenos Aires"

DIRECCIÓN GENERAL DE SUPERVISIÓN LEGAL, DE GESTIÓN Y CALIDAD INSTITUCIONAL



Informe de la Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y
Calidad Institucional para elevación a la Secretaría de Administración
General y Presupuesto y por su intermedio al Plenario de Consejeros
- Resolución CM N° 110/2023

ÍNDICE

I. Introducción	3
II. La Política de Calidad	4
III. El trabajo realizado en 2023 y los desafíos de 2024	5
IV. Ampliación del SGC y revisión de documentos estratégicos	10
V. Conclusión	14

I. INTRODUCCIÓN

A través de la Resolución CM N° 110/2023 se aprobó el Sistema de Gestión de Calidad (en adelante SGC) en Norma ISO 9001:2015 en el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -excluidos el Ministerio Público y el Tribunal Superior de Justicia-, que como Anexo I forma parte integrante de esa Resolución.

Asimismo, en esa oportunidad se aprobó la Política de Calidad del SGC en Norma ISO 9001:2015 en el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -excluidos el Ministerio Público y el Tribunal Superior de Justicia-, que como Anexo II forma parte integrante de la Resolución citada.

Al mismo tiempo, se facultó a la Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional a supervisar y aprobar los Documentos Estratégicos (DE), Procedimientos Generales (PG) y a llevar a cabo aquellas revisiones que fuesen necesarias en el SGC -con excepción de la Política de Calidad- y la carga de información en el link de la página web del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires vinculado con el Sistema de Gestión de Calidad y supervisado por la propia Dirección General, de conformidad con las funciones que le son propias establecidas en la Resolución Presidencia N° 1258/2015 y sus modificatorias.

Debe destacarse que la certificación en Normas IRAM ISO 9001:2015 constituye un notorio avance dentro del compromiso asumido para lograr una mayor eficiencia y eficacia en la gestión del Consejo de la Magistratura, permite lograr un óptimo nivel de calidad institucional y mantenerse al corriente de las tendencias mundiales en la materia.

II. LA POLÍTICA DE CALIDAD

Para materializar responsabilidades asumidas, la Política de Calidad del Consejo de la Magistratura de la Ciudad, asume los siguientes compromisos:

Política de Calidad Institucional

- Garantizar el acceso a la información y la transparencia del organismo.
- Promover el desarrollo personal y profesional de sus integrantes.
- Potenciar el Plan Integral de Inclusión de Personas con Discapacidad.
- Promover la sensibilización y formación en materia de géneros.
- Propiciar la incorporación de políticas de sustentabilidad.
- Tomar decisiones basadas en evidencia.
- Consolidar memorias anuales de gestión.

III. EL TRABAJO REALIZADO EN 2023 Y LOS DESAFÍOS DE 2024

Sobre la base de los compromisos asumidos por el Consejo de la Magistratura se encauzó la preparación, orientación y soporte de la documentación de los procesos principales y los procesos de apoyo.



Res. CM N° 110/2023

Cabe recordar que por Resolución CM N° 110/2023 se aprobaron los tres (3.-) procesos llevados a cabo durante el 2023, los seis (6.-) Documentos Estratégicos (DE) y seis (6.-) Procedimientos Generales.

A resultas del trabajo realizado durante 2023, como se informara oportunamente, se logró la certificación de los tres procesos incorporados en el 2023 que fueron Licencias, Pagos y Firma Digital con las acciones de mejora y correctivas para cumplir con los estándares de calidad en busca del mantenimiento y la recertificación en el 2024.

En virtud de la experiencia del 2023, desde la Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional se continuó recreando los instrumentos de gestión disponibles, tendientes a mantener el nivel de eficacia y eficiencia. En tal sentido, frente a las nuevas demandas y contexto, en 2024 se entendió preciso ampliar el alcance del SGC y se incorporaron nuevos procesos a efectos de fortalecer su estandarización, la optimización de recursos y la planificación de acciones conjuntas

Esto demuestra el grado de compromiso de este Consejo de la Magistratura con la mejora continua en el desarrollo de sus actividades y la madurez del SGC que se sostiene, crece y se desarrolla desde 2023.

La norma IRAM ISO 9001:2015 busca mejorar la confianza y satisfacción del usuario/a, así como de las partes interesadas de los procesos. Además, establece una cultura proactiva de prevención, mejora y aseguramiento de la consistencia de la calidad de servicios. Se enfoca en una atención eficiente y oportuna, trabajando en pos de la Política de Calidad definida y de sus Objetivos.

En línea con lo antedicho, se informa al Plenario de Consejeros que durante el primer trimestre de 2024 se realizó un relevamiento de los sectores para incorporarlos al SGC y se seleccionaron los siguientes procesos operativos para el presente ejercicio:

Repartición/ Área/ Dependencia	Proceso
Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales y por la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo.	Atención Integral de la Línea 0800-122-Jusbaires -atención telefónica-
Secretaría Interdisciplinaria Penal Juvenil dependiente de la Cámara de Casación y Apelaciones en lo Penal, Penal Juvenil, Contravencional y de Faltas	Intervención del Equipo interdisciplinario de la Oficina de Apoyo.
Centro de Justicia de la Mujer	Servicio de atención a personas que se encuentren en situación de Violencia de Género.
Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales (PACJU)	Acceso Comunitario a Justicia.
Observatorio de la Discapacidad	Incorporación de personas con discapacidad al Poder Judicial de la CABA e intervención en los procesos judiciales ante el requerimiento jurisdiccional.
Oficina de Ayuda de la Dirección General de Obras Servicios Generales y Seguridad	Resolución de Reclamos que ingresan a la Oficina de Ayuda.

Con esa perspectiva, se realizaron reuniones con las áreas alcanzadas por la implementación de los procesos, como base de la labor anual.

La ampliación del alcance y por ende de los procesos que integran el SGC tuvo como criterio ordenador el acceso a la justicia. Desde esta perspectiva se privilegiaron procesos que contribuyan a acercar la justicia a la ciudadanía y promuevan la mejora de la percepción y nivel de conocimiento que la sociedad tiene sobre su justicia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

A resultas de ello, se detallan a continuación los procesos y áreas que implementarán las normas IRAM ISO 9001:2015 durante 2024.

Observatorio de la Discapacidad

1. Incorporación de personas con discapacidad a la planta de personal de la justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Ese proceso tiene por objeto dar cumplimiento con lo establecido por la Ley N° 1.502. Desde el Observatorio de la Discapacidad se proponen una tarea que no solo garantice el derecho al trabajo de las personas con discapacidad sino que realizan un enfoque integral que se involucra desde la apertura de la vacante hasta la incorporación definitiva de la persona.

En esta misma línea, el Observatorio de la Discapacidad se pone a disposición de las distintas áreas del Poder Judicial local para poder realizar sensibilizaciones en la temática en las dependencias en que resultara necesario y coordinar el acompañamiento de las personas con discapacidad que lo requieran.

En particular, cuando se produce una designación de una persona con discapacidad se realiza un seguimiento que opere como "apoyo natural" para la correcta inclusión laboral y se remite una planilla con determinadas preguntas para ser respondidas por el responsable del área.

2. Intervención en los procesos judiciales ante el requerimiento jurisdiccional.

El Observatorio de la Discapacidad asiste a las partes para facilitar el desarrollo del proceso jurisdiccional, en aquellas causas en que se requiera su intervención. Existen dos temas centrales por lo que se suele solicitar la intervención del Observatorio de la Discapacidad: para que realice una entrevista a alguna de las partes del proceso o para que dictamine como medida precauteladora.

Secretaría Interdisciplinaria Penal Juvenil (dependiente de la Cámara de Casación y Apelaciones Penal, Penal Juvenil, Contravencional y de Faltas)

Intervención del equipo interdisciplinario

La función es acompañar a niños, niñas y adolescentes (NNyA) en conflicto con la ley penal, tomando en cuenta el contexto en el que estos se encuentran insertos y considerando su trayectoria vital desde sus propias lógicas y subjetividades. Enmarca sus funciones en los principios de la justicia restaurativa, que implica un proceso de responsabilización que supone que los adolescentes puedan asumir comportamientos para modificar aquellos que los perjudiquen, reflexionar críticamente acerca de la infracción, sus implicancias y poder reparar el daño cometido.

Dirección de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales

Con el objetivo de promover el contacto con el servicio de justicia a las poblaciones más vulnerables, a través del Programa de Acceso Comunitario a la Justicia (PACJU) se instrumenta un ciclo de charlas en centros comunitarios y barriales para acercar herramientas para que las personas puedan conocer sus derechos y los mecanismos para exigir que no sean vulnerados, lo que permite incrementar sus posibilidades sociales, delimitar sus alcances y comulgar con garantizar una vida digna y que se comprenda cómo peticionar ante las autoridades judiciales.

Atención Integral de la línea gratuita 0800

El 0800 es un canal de acceso a la población y a los/as litigantes que intentan resolver las inquietudes más acuciantes de los/as usuarios/as, ya sea derivando la llamada al lugar operativo pertinente u orientándolos/as en sus necesidades inmediatas y elaborando luego un informe circunstanciado de los casos concretos.

Centro de Justicia de la Mujer

Servicio de atención a personas que se encuentran en situación de violencia de género.

Oficina de Ayuda de la Dirección General de Obras y Servicios Generales

Entiende en la satisfacción de las necesidades logísticas del organismo, acudiendo a petición de cada dependencia.

Paralelamente, con respecto a los procesos certificados durante 2023 (Licencias, Firma Digital y Pagos), este año se diseñaron documentos tendientes a medir el progreso alcanzado desde el primer análisis efectuado, a partir de las recomendaciones y correcciones oportunamente formuladas.

No debe soslayarse que también se realizan seguimientos con los procesos de apoyo: Infraestructura (DGOSG) - Recursos Humanos (DGFH) - Compras (DGCC) - Legales (DGAJ) - Servicios Informáticos (DGIT) que con su tarea sostenida permiten el desarrollo de toda actividad, como una columna logística permanente.

IV. AMPLIACIÓN DEL SGC Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS ESTRATÉGICOS

Los cambios en el alcance del SGC implican incluir nuevas áreas funcionales, la expansión geográfica, la inclusión de nuevos procesos, entre otros.

En este sentido, fue necesario evaluar el impacto en el análisis de contexto es decir cómo estos cambios afectan el análisis de contexto previamente realizado. En efecto, el análisis pormenorizado permitió establecer las nuevas partes interesadas que deben considerarse, identificar los riesgos, reformular las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) que se presentaran con la modificación del alcance del sistema.

En esta instancia y luego de establecer los procesos con los respectivos alcances, la Dirección General se encuentra abocada a la tarea de actualizar el análisis de riesgos y oportunidades establecer los nuevos riesgos y oportunidades que surgen como resultado de la ampliación del alcance del SGC.

Además, se reconsideraron los requisitos legales y regulatorios que aseguren que el SGC ampliado cumpla con todos los requisitos legales y regulatorios aplicables a las nuevas áreas o actividades incluidas, todas las partes interesadas pertinentes serán comunicadas sobre los cambios en el análisis de contexto y cómo estos afectan el sistema de gestión de la organización. Esto garantizará una comprensión clara de las expectativas y responsabilidades.

Es importante destacar que la organización del SGC trabaja para garantizar nuevas y mejores medidas de seguimiento, a partir de la estipulación de medidas de seguimiento concretas para monitorear continuamente tanto para el impacto de la ampliación del alcance del sistema de gestión en el análisis de contexto como para el seguimiento de los procesos que actualmente funcionan dentro del SGC. Esto garantiza que la organización pueda adaptarse eficazmente a cualquier cambio adicional en el futuro.

A redondas de lo argüido, puede afirmarse que al desarrollarse y ampliarse el Alcance del SGC, también se incrementan los desafíos. Uno de ellos es lograr la capacitación de todos/as aquellos/as que se involucran en este recorrido, por ser un requisito propio de la Norma ISO 9001:2015 (v. Punto 7.2. -

Competencia- y concordantes) y también porque es fundamental la sensibilización del personal para que todos/as asumamos el compromiso requerido al implementar un SGC.

A mayor abundamiento, realizar capacitaciones de sensibilización en la implementación de un SGC es una de las piedras angulares, por varias razones importantes:

- Las capacitaciones concientizan a los/as trabajadores/as sobre la importancia de la calidad en todos los aspectos de sus trabajos. Ello, les ayuda a tomar conciencia y comprender los beneficios de la implementación de un SGC y los impactos en sus tareas diarias.
- Al comprender la importancia de la calidad, los/as trabajadores/as tienden a comprometerse con el SGC. Se sienten parte del proceso y son más propensos a seguir los procedimientos establecidos.
- Las capacitaciones ayudan a alinear al personal con los objetivos y valores de calidad de la organización. Esto garantiza que todos/as trabajemos hacia los mismos objetivos y estándares de calidad.
- Las capacitaciones sensibilizan a los/as trabajadores/as sobre los requisitos legales y regulatorios relacionados con la calidad. Esto ayuda a garantizar que la organización cumpla con todas las normativas pertinentes.

Al comprender los principios de calidad y cómo se implementan en su trabajo, los/as trabajadores/as están mejor equipados para identificar áreas de mejora y proponer soluciones. Esto contribuye a la cultura de mejora continua dentro de la organización.

En esta línea se desarrolló un cronograma de capacitaciones.

Una capacitación que se dicta desde el Centro de Formación Judicial y que se encuentra en curso, el 3, 10, y 17 de mayo de 2024. Capacita: Marcelo Calavia, auditor líder de IRAM, responsable de las auditorías internas en el proceso de implementación de Norma ISO 9001 e integrante del equipo liderado por el Lic. Adrián Pérez a cargo de la Comisión de Administración Conjunta de Representantes del Ministerio Público.

"Calidad I: Planificación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según NORMA ISO 9001:2015"

Objetivo general

Conocer la Norma ISO 9001:2015 y la familia de normas ISO 9000, su implicancia e impacto en un Sistema de Gestión de la Calidad.

Objetivo específico

1. Profundizar los conocimientos sobre la implementación de un sistema de gestión de calidad.
2. Promover las buenas prácticas de implementación.
3. Identificar la documentación exigible por la Norma ISO 9001:2015.



COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN CONJUNTA DE REPRESENTANTES DEL MINISTERIO PÚBLICO

CM CABA

cfj • CENTRO DE FORMACIÓN JUDICIAL

Calidad I: Planificación e implementación de un sistema de gestión de calidad según Norma IRAM ISO 9001:2015

Capacita: Marcelo Calavia **Coordina:** Adrián Pérez

📍 Plataforma Zoom del CFJ 📅 3, 10 y 17 de mayo de 2024 de 16.30 a 18.30

Actividad organizada con la Dirección General de Planificación y Gestión de Calidad - Comisión de Administración Conjunta de Representantes del Ministerio Público

📝 Inscripciones: www.cfj.gov.ar

TRIBUNAL SUPERIOR de JUSTICIA

Por otro lado, la Dirección General de Supervisión Legal, de Gestión y Calidad Institucional brindó una capacitación exclusivamente dirigida a integrantes del CM CABA que desempeñen tareas en las áreas involucradas en el proceso de certificación 2024.

"Normas IRAM ISO 9001 y Sistema de Gestión de Calidad del Consejo de la Magistratura de la CABA (CMCABA)".

Objetivos generales

1. Familiarizar a los participantes con los principios y requisitos de la Norma ISO 9001.
2. Capacitar a los participantes en la interpretación e implementación de los requisitos de la Norma ISO 9001.
3. Mejorar la comprensión de los beneficios de la certificación ISO 9001 y su impacto en la calidad y eficiencia organizacional.

Objetivos específicos

1. Introducir a los participantes en el Sistema de Gestión de Calidad del Consejo de la Magistratura de la CABA.
2. Dar a conocer y promover la aplicación de la Política de Calidad del CMCABA.
3. Interpretar los requisitos de documentación de la Norma ISO 9001 y aplicarlos en la elaboración de procedimientos y registros.
4. Acercar a los participantes al enfoque y metodología basado en procesos.
5. Familiarizar a los participantes con el sistema documental y de administración del SGC del CMCABA.



V. CONCLUSIÓN

La ampliación del SGC a partir de la inclusión de nuevos procesos ajustados a los estándares de la NORMA IRAM ISO:9001 da cuenta del compromiso y respaldo que con la Política de Calidad tiene el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, norte que se ha fijado la Dirección General de Supervisión Legal de Gestión y Calidad Institucional a mi cargo.

Durante 2024 el SGC bajo la Dirección de Supervisión Legal, Gestión y Calidad Institucional asumió la tarea de implementar calidad en 6 procesos que involucran equipos interdisciplinarios y contemplan personal administrativo y jurisdiccional. El desarrollo y potenciación del SGC y la consecuente expansión de su alcance nos ofrece una oportunidad de mejora y nos obliga a seguir por esa senda a partir de desarrollar un plan de implementación de Normas ISO de cara al 2025.

La gestión de calidad es una actividad que se verifica en la medida en que las organizaciones adicionan procesos que se orientan en función de la política de calidad y cumplen con los estándares de la Norma. Al finalizar este proceso el CMCABA contará con el SGC más extendido de todo el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.