



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

"Año del 25º Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

Buenos Aires, 9 de mayo de 2019

RES. CM N° 80 /2019

VISTO:

La Actuación N° A-01-00009985-2/2019, y

CONSIDERANDO:

Que el Sr. Vicepresidente de este Consejo de la Magistratura, mediante la actuación mencionada en el Visto, impulsa la aprobación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en Normas ISO 9001:2015 en los términos propuestos por la Sra. Directora de Calidad Institucional, Dra. Mara Pegoraro.

Que dicha solicitud se enmarca en el Convenio Específico celebrado entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y este Consejo firmado el 9 de abril de 2018.

Que en este sentido se pone de manifiesto que la certificación de Normas ISO 9001:2015 constituye un gran avance en cuanto al compromiso de alcanzar mayores y mejores niveles de calidad y eficiencia en la gestión del Consejo de la Magistratura porteño, dado que esta certificación promueve procesos claros y la mejora en el flujo de información en todas las etapas de la gestión.

Que dicha certificación se otorga por un período de 5 años, lo que implica sostener en el mediano plazo el óptimo nivel y las actualizaciones correspondientes a las tendencias mundiales de calidad, siendo en nuestro país el representante ante las Organizaciones Internacionales ISO el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), ante quien este Consejo certificará sus procesos.

Que en este entendimiento, la Dirección de Calidad Institucional elaboró un proyecto de implementación del sistema de Gestión de Calidad que requiere de la aprobación por parte de este Plenario de Consejeros.

Que se deja constancia que la presente decisión se adopta por unanimidad de votos.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires

Consejo de la Magistratura

"Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

Por ello, y en ejercicio de las atribuciones conferidas por el art. 116 de la Constitución de la Ciudad, la Ley N° 31,

**EL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES
RESUELVE:**

Artículo 1°: Aprobar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en Normas ISO 9001:2015, que como anexo integra la presente resolución.

Artículo 2°: Regístrese, comuníquese a la Dirección de Calidad Institucional y publíquese en la página de internet oficial del Consejo de la Magistratura (www.jusbares.gov.ar) y, oportunamente, archívese.

RESOLUCIÓN CM N° 80 /2019

Lidia E. Lago
Secretaria

Alberto Maques
Presidente



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

"Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

Res. CM N° 80 /2019 - ANEXO

Sistema de Gestión de Calidad en Normas ISO 9001:2015 en el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Introducción

El artículo 1 de la Ley Orgánica del Consejo de la Magistratura establece que es función de este órgano permanente, entre otras, la de "(...) *garantizar la eficaz prestación del servicio de administración de justicia (...)*", entendiéndose ésta no como la atribución de impartir justicia sino como aquella que, en cumplimiento de sus atribuciones como responsable administrativo, debe dotar a las dependencias jurisdiccionales y áreas administrativas de los medios necesarios para el cabal cumplimiento de la función señalada. Para el cumplimiento de esta función, el Consejo de la Magistratura se encarga de la selección de candidatos a la magistratura y al Ministerio Público y el establecimiento de la reglamentación interna del Poder Judicial, con el objetivo de lograr la satisfacción de las demandas de la ciudadanía sobre la función jurisdiccional del Estado. En este sentido, la incorporación de Normas de Calidad profundiza la eficaz prestación del servicio de administración de justicia en cumplimiento de las funciones del Consejo

Las Normas de Calidad ISO son estándares internacionales de calidad que permiten ordenar la gestión de una institución. Éstas pertenecen a la Organización Internacional para la Estandarización (ISO - *International Standardization Organization*), una federación mundial que agrupa a representantes de organismos de estandarización nacionales, como es el IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación) en la Argentina. Las Normas se desarrollaron en Gran Bretaña, cuando en 1987 la ISO creó y publicó sus primeros estándares de calidad: **la serie ISO 9000**. Éstos desempeñan un papel importante en la mejora de la gestión pública en la medida que establecen procedimientos estandarizados y simplificados. Así, contribuyen a la rendición de cuentas y a una mayor eficiencia consolidando memoria institucional, elemento clave para el fortalecimiento de las instituciones. De las normas que engloba la ISO 9000 tomaremos únicamente la 9001:2015 que es la que posee una mayor cobertura, ya que incluye el diseño, la producción y la instalación de las herramientas para alcanzar mejores niveles de calidad en el Sistema de Gestión.

La Certificación de Normas ISO 9001:2015 se otorga por un período de 5 años, lo que implica sostener en el mediano plazo el óptimo nivel y las actualizaciones correspondientes a las tendencias mundiales de calidad. En nuestro país el representante ante las Organizaciones



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

“Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

Internacionales ISO es el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), ante quien este Consejo certificará sus procesos.

Creemos que obtener la mencionada certificación en las distintas dependencias -sean juzgados, oficinas o departamentos- del Poder Judicial de la Ciudad, constituye un compromiso de eficiencia y transparencia en conformidad con las misiones y funciones del Consejo de la Magistratura.

Antecedentes

En el ámbito de la justicia porteña existen varios antecedentes en cuanto a la búsqueda por mejorar los niveles de calidad y eficiencia en los sistemas de gestión de la administración pública:

-Mediante la Resolución CM N°979/2006 se aprobó la implementación en el ámbito del Poder Judicial de la CABA de la “Carta Compromiso con el Ciudadano”, mediante un acuerdo con la Sub Secretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación, con el objetivo de introducir herramientas de gestión de calidad como también la mejora continua de procedimientos y servicios que brindan las distintas dependencias de la justicia de la ciudad. La experiencia llevada a cabo por el Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas N°21 realizadas en el marco de la Carta Compromiso antes mencionada.

-La celebración de un Convenio Marco de Cooperación entre el Ministerio Público Fiscal de la CABA y el Instituto Argentino de Normalización y Certificación IRAM, con el objetivo de mejorar la organización y calidad de gestión como también el fortalecimiento institucional, registrado bajo la Res. FG N°361/08.

-El Juzgado de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas n°31 de la CABA llevo adelante el Programa para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio de Justicia, que utiliza como una de las herramientas principales la norma ISO 9001-2000. (Act. 4702/2008 y Res. CM n°848/2008)

-La Prueba Piloto dispuesta por Resolución CM n°396/2009 tendiente a fortalecer la Mesa de Entradas de los Juzgados de Primera Instancia en lo Penal, Contravencional y de Faltas, a fin de mejorar la coordinación que debe existir entre los distintos operadores internos.

-El Juzgado de Instrucción N° 25 de la Capital Federal, obtuvo en junio de 2010 la certificación de normas de calidad ISO 9001-2000 convirtiéndose en el primer juzgado penal del país que logra dicho reconocimiento. El Ministerio Público Fiscal de la CABA obtuvo por parte de IRAM la certificación ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de Calidad implementado por el Departamento de Relaciones Laborales de la Secretaria de Coordinación



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

“Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

Administrativa para el proceso de “Control de Presentismo y Tramitación de Licencias del Personal del Ministerio Público Fiscal.

Dado que las acciones orientadas a incrementar la calidad y eficiencia en la gestión del Poder Judicial de la CABA han sido desarticuladas y esporádicas, la creación de un Sistema de Gestión de Calidad en el ámbito del Consejo de la Magistratura constituye un avance para la unificación de criterios de calidad y su seguimiento.

Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

Objetivo general

Institucionalizar el proceso de certificación de Normas ISO en el Poder Judicial de la CABA.

Objetivos específicos

- Aumentar la eficacia y celeridad en los procesos administrativos.
- Mejorar los niveles de transparencia.
- Aumentar y mejorar los mecanismos de acceso a la información y a la gestión.
- Crear memoria institucional.
- Optimizar los procesos de gestión.
- Aumentar la colaboración entre las áreas.
- Mejorar los canales de información.

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

La certificación de Normas ISO 9001:2015 exige el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cuyo objetivo es gestionar la interrelación de los procesos y registrar el progreso continuo de los mismos. Este requisito se cumple mediante la elaboración de Procedimientos Estructurales y Procedimientos Particulares.

Los Procedimientos Estructurales son un total de ocho documentos que dan origen y estructura al Sistema de Gestión de Calidad:

-*CM-SGC-PE 00-RE 01-Contexto de la Organización*: establece la metodología y criterios para la planificación estratégica de la organización.

-*CM-SGC-PE 01-RE 01-Control de Información Documentada*: define la metodología para controlar los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

-*CM-SGC-PE 02-RE 01-Planificación y Control Operacional*: precisa los criterios para planificar, controlar, gestionar y evaluar el funcionamiento del SGC.

-*CM-SGC-PE 03 - Gestión de Recursos*: determina los criterios para la solicitud y provisión de recursos para el correcto mantenimiento e implementación del SGC.

-*CM-SGC-PE 04 - Comunicación Interna y Externa*: fija los criterios para comunicar actividades, acciones y contactos entre las partes del SGC.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

“Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

-*CM-SGC-PE 05 - Medición, Análisis y Mejora*: establece los criterios y métodos para realizar acciones de mejora en el marco del SGC.

-*CM-SGC-PE 06 Auditoría Interna*: especifica los criterios para la realización de auditorías internas que garanticen la gestión de calidad del SGC.

-*CM-SGC-PE-07-Revisión por la Dirección*: define los criterios para garantizar la mejora continua del SGC.

Los Procedimientos Propios son aquellos documentos que elaboran las áreas de la institución sobre los procesos seleccionados para ser certificados bajo la Norma ISO 9001:2015. En ellos se realiza un detalle del proceso a certificar estableciendo objetivos de calidad que puedan ser medidos y evaluados por el SGC.

El SGC requiere un mantenimiento continuo, a fin de garantizar el seguimiento de los procesos certificados. Esta tarea estará a cargo de la Dirección de Calidad Institucional, de acuerdo a las funciones que se le asignan según la Res. Pres. 109/2017: asesorar en temas transversales de gestión, proponiendo soluciones innovadoras; organizar y dirigir los procesos de calidad llevados a cabo en la institución; implementar proyectos o herramientas para mejorar la calidad institucional; establecer un sistema de control que garantice el cumplimiento de los programas; y llevar adelante los temas prioritarios de gestión y calidad.

Procesos a certificar y cronograma de trabajo del SGC

-El proceso de *amparo* en el Juzgado N° 18 del Fuero en lo Contencioso, Administrativo y Tributario (CAyT).

-Los procesos de convocatoria a *plenario* y proceso de anonimización de las postulaciones en el proceso de *selección* de magistrados en la Secretaría de Legal y Técnica

-La *Línea de Atención 0800 JUSBAIRES* de la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales

Se indica a continuación la agenda de trabajo realizada con los procesos desde el septiembre de 2018 hasta la fecha:

Semana 1 y 2 – Introducción: Se realizó una charla de sensibilización a cargo de la Dra. Sandra Dosch destinada a las personas que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, así como también para todas las áreas interesadas en realizar la certificación de Normas ISO. En esta reunión se definieron las áreas y procesos a certificar, y se estableció un cronograma de trabajo.

Semana 3 a 15 - Implementación: Se realizaron encuentros semanales con cada área y procesos a certificar se completaron los documentos necesarios para la certificación. En estos encuentros participaron implementadoras del MINJUS, responsables del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) designados por la Dirección de Calidad Institucional del Consejo y los responsables de las áreas a certificar.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

“Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

Semana 16 - Revisión: En este último encuentro se realizó una revisión de todos los documentos trabajados durante la implementación tanto por las áreas como por el SGC. El encuentro contó con la presencia de los representantes del MINJUS con el objetivo de controlar los documentos ante la futura auditoría interna.

Certificación: Terminado el trabajo con cada proceso, las áreas involucradas se someten a una primera auditoría interna; el Auditor es designado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación tal como lo especifica el Convenio Específico citado previamente. En esa auditoría se verifica la conformidad del SGC con las Normas ISO 9001:2015 y se realizan las correcciones necesarias antes de la visita de IRAM, ente certificador externo.

La vigencia de la Certificación es de 5 años y su renovación depende del mantenimiento de los procesos de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015.

Obtener la Certificación en Normas ISO 9001:2015 en el Consejo de la Magistratura y el ámbito jurisdiccional constituye un importante desafío para lograr mayores y mejores estándares de calidad en el ámbito de la justicia. Su implementación servirá como base para futuras certificaciones en cada dependencia del Poder Judicial de la Ciudad, lo que contribuirá a una mejora sostenible de la gestión.



CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

Visión

Garantizar el acceso a la justicia de manera eficaz, eficiente, próxima e inclusiva para promover una sociedad plural a través de la provisión de un servicio de justicia basado en los principios de razonabilidad, imparcialidad y proporcionalidad para fortalecer al Poder Judicial y consolidar la autonomía de la Ciudad.

Misión

El Consejo de la Magistratura es el órgano permanente encargado de la selección de magistrados y de administración de justicia por la Constitución de la CABA, asegura la independencia del Poder Judicial, garantiza la prestación del servicio de administración de justicia y promueve el óptimo nivel de sus integrantes mediante concursos públicos para la selección de candidatos a la magistratura y al Ministerio Público y el establecimiento de la reglamentación interna del Poder Judicial, con el objetivo de lograr la satisfacción de las demandas de la ciudadanía sobre la función jurisdiccional del Estado.

ANÁLISIS PEST

ENTORNO POLÍTICO

FACTOR	Constitución de la CABA
DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	Define la composición del Poder Judicial de la CABA, la composición del Consejo de la Magistratura y el proceso de selección de sus representantes; establece la duración en el cargo de los representantes y la forma de remoción de los mismos.
IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	Alto
PARTES INTERESADAS	Poder Legislativo de la CABA - Poder Ejecutivo de la CABA - Consejeros de la Magistratura – Jueces - Defensoría- Fiscalía – Abogados - Funcionarios Administrativos - Ciudadano y habitantes CABA

FACTOR	Ley Orgánica del Consejo de la Magistratura (Ley 31/1998) Ley 1007/2002 - Modifica el artículo 4° de la Ley 31/98
DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	Establece el funcionamiento del CM, cómo se compone, la selección de los representantes, la duración en los cargos, remoción del cargo.
IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	Alto
PARTES INTERESADAS	Consejeros de la Magistratura – Jueces – Defensoría - Fiscalía – Abogados - Funcionarios Administrativos - Poder Legislativo de la CABA - Poder Ejecutivo de la CABA - Ciudadano y habitantes CABA



FACTOR	Reglamento Interno del CM RES CM N° 504/2005 RES CM N° 478/2012 - Modifica el Reglamento Interno del CM
DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	Establece los diversos procedimientos para el funcionamiento del Consejo de la Magistratura
IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	Medio
PARTES INTERESADAS	Consejeros de la Magistratura – Jueces - Defensoría- Fiscalía – Abogados - Funcionarios Administrativos - Ciudadano y habitantes CABA

FACTOR	Estructura Orgánica del CM RES CM N°843/2010 RES PRES N°1258/2015 – Modificatoria RES PRES N° 1247/2016 - Modificatoria
DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	Establece la estructura interna del Consejo de la Magistratura.
IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	Medio
PARTES INTERESADAS	Consejeros de la Magistratura – Jueces - Defensoría- Fiscalía – Abogados - Funcionarios Administrativos - Ciudadano y habitantes CABA - Poder Legislativo de la CABA - Poder Ejecutivo de la CABA -

FACTOR	Nómina del personal del Poder Judicial de la CABA - Ley 572/2001
DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	Habilita la consulta de la Nómina de Personal y el listado de personas físicas que suscribieron contratos de locación de servicios profesionales u obra intelectual.
IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	Bajo
PARTES INTERESADAS	Funcionarios Administrativos – Abogados - Jueces - Defensoría- Fiscalía - Consejeros de la Magistratura - Poder Legislativo de la CABA - Poder Ejecutivo de la CABA - Ciudadano y habitantes CABA

ENTORNO ECONÓMICO

FACTOR	Contexto económico desfavorable
DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	Descenso en los valores de las variables macroeconómicas.
IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	Medio
PARTES INTERESADAS	Empleados del Consejo de la Magistratura - Proveedores externos.



ENTORNO SOCIAL

FACTOR	Percepción sobre la Justicia de la CABA
DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	El 53,6% de los encuestados es regular la percepción que tiene la ciudadanía en general sobre la justicia de la CABA, un 18,8% considera que es negativa y un 24,6% la ve como positiva - Encuesta CM 2007
IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	Medio
PARTES INTERESADAS	Consejeros de la Magistratura – Jueces - Defensoría- Fiscalía – Abogados - Funcionarios Administrativos - Poder Legislativo de la CABA - Poder Ejecutivo de la CABA - Ciudadano y habitantes CABA

FACTOR	Percepción sobre el acceso a la Justicia en la CABA
DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	El 54,5% consideró que el costo económico de un juicio es Accesible o Medianamente accesible, frente al 45,4% que respondió que es Inaccesible. El 69,6% manifestó no saber dónde encontrar en la Ciudad de Buenos Aires Asistencia Legal Gratuita, frente al 30,4% que respondió afirmativamente - Investigación sobre percepción de los niveles de Acceso a la Justicia de la Ciudadanía 2014
IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	Medio
PARTES INTERESADAS	Defensoría - Fiscalía – Abogados – Jueces - Consejeros de la Magistratura - Funcionarios Administrativos - Poder Legislativo de la CABA - Poder Ejecutivo de la CABA - Ciudadano y habitantes CABA

FACTOR	Confianza ciudadana en la Justicia
DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	<p>Cuando se pregunta a los vecinos si considera que se hace justicia cuando el juez dicta una sentencia, el 81% considera que “algunas veces”, el 8% que nunca y el 11% que siempre se hace. Es decir, que no solo el vecino decide no denunciar por creer que no se hará nada al respecto, sino que cuando se lleva a cabo la denuncia, tampoco confía en que “se haga justicia” - Acceso a la justicia y confianza ciudadana 2015</p> <p>Descenso del índice de la credibilidad en la Justicia del 19,7% en 2015 al 11,7% a fines de 2017. Asimismo, es el índice más bajo que registran hoy los tres poderes del Estado, dado que el Ejecutivo nacional tiene una confianza del 25,6% y el Legislativo alcanza 16,3% - Observatorio de la Deuda Social Argentina - UCA 2018</p> <p>El 39% de la población tiene poca confianza y el 30% manifiesta tener ninguna confianza en el Poder Judicial - Latinobarómetro 2016</p>
IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	Alto
PARTES INTERESADAS	Jueces – Defensoría - Fiscalía – Abogados - Funcionarios Administrativos - Consejeros de la Magistratura - Poder Legislativo de la CABA - Poder Ejecutivo de la CABA - Ciudadano y habitantes CABA

ENTORNO TECNOLÓGICO



FACTOR	Expediente Judicial Electrónico
DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	Facilita la implementación de la Firma Digital, la Notificación Electrónica a las partes, la Clave única de Identificación Judicial para todo trámite judicial y la visualización del Expediente Electrónico en formato PDF para los actores.
IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	Alto
PARTES INTERESADAS	Consejeros de la Magistratura – Jueces - Defensoría- Fiscalía – Abogados - Funcionarios Administrativos - Ciudadano y habitantes CABA - Poder Legislativo de la CABA - Poder Ejecutivo de la CABA

ANÁLISIS FODA

Organización: Consejo de la Magistratura de la CABA

Fecha de Análisis: Julio – Diciembre 2018

FORTALEZAS

- Ser una institución colegiada y representativa de acuerdo con el **principio de multisectorialidad, igualdad y de género**, respetando el **principio de la no intervención política**.
- Contar con correspondencia entre mandato normativo y comisiones permanentes de funcionamiento.
- Suscribir actos administrativos en distintos niveles jerárquicos.
- Poseer agilidad en los procesos de contratación del organismo y su gestión.
- Efectuar procesos de innovación y modernización a través del Expediente Judicial Electrónico.
- Contar con acceso garantizado a insumos físicos y actualización de recursos tecnológicos.
- Poseer competencia para la compra de edificios.
- Capacidad de recibir e incorporar nuevas competencias jurisdiccionales al Poder Judicial de la CABA.
- Brindar prestación de servicio de salud de la Obra Social del Poder Judicial de la Nación.
- Tener un Protocolo de Acceso a la Información y un Plan de Gobierno Abierto del Poder Judicial de la CABA "JusBaires Abierto".
- Contar con un Observatorio de Género para brindar un servicio de Justicia con equidad.



OPORTUNIDADES

- Profundizar la descentralización y agilidad en el funcionamiento de la institución.
- Eliminar completamente el uso de papel a nivel jurisdiccional.
- Promover la digitalización total a nivel administrativo.
- Desarrollar un protocolo unificado para la solicitud de recursos e insumos tecnológicos.
- Diseñar una política edilicia para el Poder Judicial de la CABA.
- Diseñar de un Plan de Traspaso de la Justicia Nacional Ordinaria.
- Diseñar una política integral de comunicación para la divulgación de las funciones y actuaciones del Poder Judicial de la CABA a fin de incrementar los niveles de acceso a la justicia.
- Mejorar la coordinación y cooperación con el Poder Legislativo y Poder Ejecutivo de la Ciudad a fin de asumir un rol más activo en el diseño de políticas públicas de largo plazo.

DEBILIDADES

- Débil sistema meritocrático.
- Preeminencia de la informalidad en los procesos de toma de decisiones.
- Ausencia de memoria institucional para los procedimientos administrativos, independiente de los funcionarios.
- Débil coordinación en temáticas compartidas dada la superposición de tareas entre áreas.
- Demora en el desarrollo de procesos de despapelización en el Consejo de la Magistratura.
- Distancia entre niveles de despapelización entre el ámbito jurisdiccional y ámbito administrativo.
- Procedimientos para la solicitud de insumos poco claros.
- Impacto en el normal funcionamiento de la provisión de Justicia producto de la progresiva asignación de nuevas competencias en el Fuero Penal, Contravencional y de Faltas.
- Demora en la creación de las ramas de Justicia de Consumo y Penal Juvenil en la CABA.
- Ausencia de una política comunicacional integral de divulgación de las funciones y responsabilidades del Poder Judicial de la CABA destinada a la ciudadanía.
- Disparidad en la disposición relativa de las partes para la negociación de convenios para prestaciones de la Obra Social del Poder Judicial de la Nación.



AMENAZAS

- Promoción de intereses sectoriales que entorpecen el proceso colegiado de toma de decisiones producto de la representación estamental.
- Dificultades en la recepción de recursos presupuestarios.
- Detención o demora en los procesos de despapelización producto de dificultades técnicas.
- Débiles mecanismos de rendición de cuentas al interior del Consejo.
- Débil reconocimiento de la existencia de un Poder Judicial de la CABA por parte de la ciudadanía.
- Demoras en los plazos para el traspaso de competencias de la Justicia Nacional al Poder Judicial de la CABA.
- Limitada confianza del ciudadano en los procesos de provisión de Justicia.

¿Cómo aprovechar las oportunidades usando las fortalezas? (oportunidad + fortalezas)

- ✓ Promover la agilidad del funcionamiento de la institución mediante la implementación de procesos de innovación y modernización.
- ✓ Garantizar el acceso a insumos físicos y tecnológicos mediante el desarrollo de un protocolo unificado para su solicitud.
- ✓ Diseñar el Plan de Traspaso de la Justicia Nacional Ordinaria dada la capacidad de incorporar nuevas competencias jurisdiccionales.
- ✓ Diseñar una política integral de comunicación a través del Protocolo de Acceso a la Información y el Plan de Gobierno Abierto del Poder Judicial.

¿De qué manera se minimizan las debilidades aprovechando las oportunidades? (debilidades + oportunidades)

- ✓ La eliminación completa del papel y la promoción de la digitalización total a nivel administrativo pueden minimizar la preeminencia de la informalidad en los procedimientos.
- ✓ El diseño de una política pública de largo plazo en materia judicial puede reducir la superposición de tareas entre áreas.
- ✓ El diseño de una política integral de comunicación puede solucionar la ausencia de divulgación de las funciones y responsabilidades del Consejo de la Magistratura.

¿Cómo se minimizan las amenazas aprovechando las fortalezas? (amenazas + fortalezas)

- ✓ La capacidad de recibir e incorporar nuevas competencias jurisdiccionales puede minimizar las demoras en los plazos para el traspaso de competencias de la Justicia Nacional al Poder Judicial de la CABA.
- ✓ La existencia de un Protocolo de Acceso a la Información y de un Plan de Gobierno Abierto del Poder Judicial de la CABA "JusBaires Abierto" minimiza la limitada confianza del ciudadano en los procesos de provisión de Justicia.



¿Qué se hace para minimizar las debilidades y las amenazas? (debilidades + amenazas)

- ✓ La estandarización de las actividades del Consejo de la Magistratura y la creación de una memoria institucional demuestra el compromiso por mejorar los procesos y servicios que provee la institución.
- ✓ El diseño de una Planificación Estratégica para la justicia de la Ciudad es una herramienta que promueve el compromiso de las instituciones y funcionarios participantes para la construcción de un organismo que satisface las demandas sociales de administración de justicia.
- ✓ La promoción de mesas de trabajo conjunto reducen la sectorización y el trabajo superpuesto de las diversas áreas del Consejo.



ANÁLISIS SIPOC

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	CLIENTE
Consultante	Llamado telefónico	Brinda información + Toma datos de usuario	Fin del llamado o derivación + Encuesta de satisfacción	Habitantes de la CABA
Demandante Abogado	Demanda de amparo	Reconstrucción de la acción - Visita a Ministerio Público o Asesoría Tutelar - Resolución cautelar - Contestación de la demanda	Rechazo o traslado de la demanda o sentencia	Habitantes de la CABA
Resoluciones de Comisión Consejeros	Asuntos a tratar + Proyectos de resolución	Recepción de asuntos a tratar por el plenario - Notificación de antecedentes a la Secretaría del Comité Ejecutivo - Orden del día provisorio - Convocatoria a las áreas - Actualización de orden del día - Comunicación de orden del día definitivo - Elaboración de proyectos de resolución - Remisión de proyectos de resolución a firmantes - Publicación, comunicación y notificación de las resoluciones - Archivo	Orden del día + Resoluciones	Consejeros y Miembros del Plenario del Consejo de la Magistratura de la CABA
Postulantes	Evaluaciones	Apertura de sobres con evaluaciones - Reemplazo de número clave por código alfanumérico en las evaluaciones - Entrega de fotocopias codificadas	Acta con correlación entre clave y código alfanumérico	Jurado de Selección de Magistrados



ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

Parte Interesada	Descripción del requisito, necesidad, expectativa	Procesos a los que impacta	Importancia	Influencia	Objetivos Estratégicos
Consejeros	Información. Eficiencia en la comunicación órdenes del día y resoluciones.	Plenario Selección	+	+	4 - 5 - 8
Ciudadanos y habitantes de la CABA	Información. Buena atención, idoneidad, eficacia, eficiencia en la respuesta en el menor tiempo posible	Gestión integral de la línea gratuita de información y orientación del Poder Judicial de la CABA Amparo	+	-	3 - 5 - 6 - 7
Abogados	Buena atención. Agilidad.	Amparo Selección	+	-	3 - 5 - 7 - 8
Defensoría	Buena atención. Agilidad.	Amparo	+	-	3 - 7
Funcionarios Administrativos	Agilidad. Conocimiento de los procedimientos internos	Amparo	+	+	3 - 7
Jueces	Agilidad. Conocimiento de los procedimientos internos	Amparo	+	+	3 - 7
Medios de Comunicación	Información. Transparencia	Plenario – Selección – Amparo	+	+	3 - 4 - 5 - 7 - 8
Fiscales	Información. Transparencia. Agilidad. Conocimiento de procedimientos internos	Amparo	+	+	3 - 7
Sindicato	Transparencia	Amparo Selección	-	+	3 - 5 - 8 - 7

		INFLUENCIA	
		Mayor	Menor
IMPORTANCIA	Mayor	Mayor Importancia - Mayor Influencia Requisitos, necesidades y/o expectativas que deben ser cumplidas y estrechamente vigiladas.	Mayor Importancia – Menor Influencia Requisitos, necesidades y/o expectativas sobre las cuales realizar un esfuerzo especial para su cumplimiento y garantizar la satisfacción de sus partes
	Menor	Menor Importancia – Mayor Influencia Requisitos, necesidades y/o expectativas que no son el objetivo pero en algún momento pueden representar oposición, se recomienda seguimiento para evitar conflicto.	Menor Importancia – Menor Influencia Requisitos, necesidades y/o expectativas que no requieren estrategias ni seguimiento puntual, solo monitorear en caso de cambiar de cuadrante.

Contexto de la Organización
CM- SGC- PE 00 – RE 01
Versión: 01 Fecha: 09-05-2019



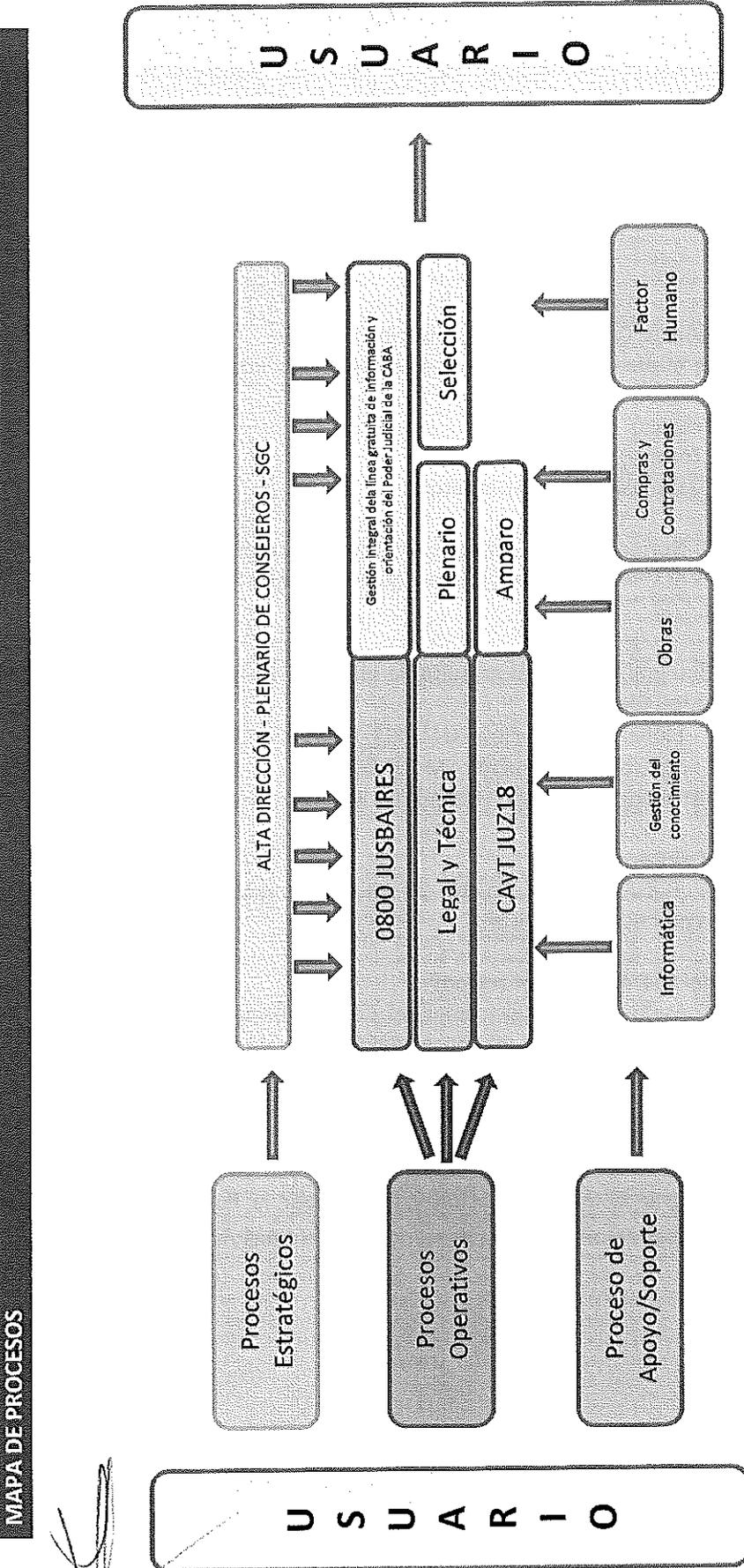
Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

GESTIÓN DE RIESGOS



CM-SGC-PE 00 - RE
01. Gestión de Riesgo

MAPA DE PROCESOS





DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

La determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) busca garantizar que el sistema incluya todo el trabajo requerido para cumplir con los requisitos. La determinación del alcance se enfoca primordialmente en definir y controlar que procesos se incluyen y que procesos no se incluyen en el SGC.

Límites y Aplicabilidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Organización incluirá:

- Gestión integral de la línea gratuita de información y orientación del Poder Judicial de la CABA (0800 JusBaires)
- Plenario (Secretaría Legal y Técnica)
- Selección (Secretaría Legal y Técnica)
- Amparo (Fuero Contencioso, Administrativo y Tributario)

No aplica el requisito 8.3 de la Norma referido al diseño y desarrollo de productos y servicios, en tanto no se crean ni productos ni servicios nuevos a partir del SGC ya que los procesos a certificar están establecidos a través de:

- 0800 JusBaires - Gestión integral de la línea gratuita de información y orientación del Poder Judicial de la CABA: Resolución CM 28/2016
- Secretaría Legal y Técnica – Plenario: Resolución 260/2004; Resolución 1258/2015, Anexo 12
- Secretaría Legal y Técnica – Selección: Resolución CM 23/2015
- Fuero Contencioso Administrativo y Tributario (Juzgado N° 18) – Amparo: Ley 21.045

Planificación de la gestión del alcance

Considerando el análisis PEST, FODA, SIPOC y Análisis de Partes Interesadas del Consejo de la Magistratura, se definieron los procesos a certificar.

¿Quiénes definen el alcance del SGC de la organización?

Plenario de Consejeros del Consejo de la Magistratura, el Comité Ejecutivo del Consejo de la Magistratura elegido en sesión especial por los miembros del Plenario en tanto órgano soberano de la institución, junto con la Dirección de Calidad Institucional del organismo.

¿Cuáles son sus responsabilidades en esa actividad?

Establecer los Objetivos Estratégicos para la implementación de la Normas ISO 9001:2015 en el Consejo de la Magistratura; lograr la implementación y de aprobar la Política de Calidad del Consejo de la Magistratura; y asegurar los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Forjar una cultura de calidad de gestión en las áreas y procesos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad a fin de estimular el compromiso de los funcionarios del organismo.
2. Consolidar una memoria institucional a fin de sensibilizar al personal en el conocimiento y la práctica de la gestión de la calidad para el desempeño transparente del organismo.
3. Elevar los estándares de calidad en la prestación de los servicios a la comunidad del Consejo de la Magistratura de la Ciudad.
4. Promover una clara asignación de funciones y responsabilidades que evite la superposición de tareas y permita la identificación de problemas y sus soluciones.
5. Estimular la coordinación y comunicación entre las diversas áreas del Consejo de la Magistratura a fin de incrementar la autonomía en los procesos de toma de decisiones en los distintos niveles de la estructura organizacional.
6. Procurar mayor celeridad en los procesos internos y circuitos administrativos mediante el diseño e implementación de instructivos y herramientas de calidad.
7. Promover acciones y protocolos que propendan a incrementar los niveles de transparencia en las funciones de selección y remoción de Magistrados.
8. Implementar sistemas de medición de los servicios brindados para mejorar los niveles de satisfacción del usuario.
9. Promover una carga fiel y estandarizada de la información mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad a cargo de la Dirección de Calidad Institucional del Consejo de la Magistratura de la CABA.



POLÍTICA DE CALIDAD

El CONSEJO DE LA MAGISTRATURA es el órgano permanente de selección de magistrados, gobierno y administración del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Es el organismo que asegura la independencia del Poder Judicial, garantiza la eficaz prestación del servicio de administración de Justicia, promueve la actualización y el perfeccionamiento de sus integrantes y la satisfacción de las demandas sociales sobre la función jurisdiccional del Estado.

Este organismo es el responsable de intervenir activamente para afianzar la relación entre el CONSEJO DE LA MAGISTRATURA y el área jurisdiccional de la Ciudad a fin de consolidar un modelo de Justicia local.

Para materializar estas responsabilidades, la presente Política de Calidad perteneciente al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Consejo de la Magistratura de la Ciudad, establece los siguientes compromisos:

-  **Promover la autonomía de la Ciudad** a través del acercamiento y acceso equitativo de la ciudadanía a los servicios de Justicia.
-  **Incrementar la transparencia del organismo** mediante un mejor acceso a la información.
-  **Consolidar una memoria institucional** que fortalezca el Poder Judicial de la Ciudad.

La Alta Dirección del CONSEJO DE LA MAGISTRATURA de la Ciudad supervisa la gestión del SGC a intervalos regulares y proporcionará los recursos necesarios para el funcionamiento del SGC y sus procesos. Asimismo, se compromete a cumplir con los requisitos establecidos por la Norma Internacional ISO 9001:2015, legales y reglamentarios, así como a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

NOMBRE DEL PROCESO

Control de Información Documentada

ÁREA

Dirección de Calidad Institucional (DCI) – Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

OBJETIVO

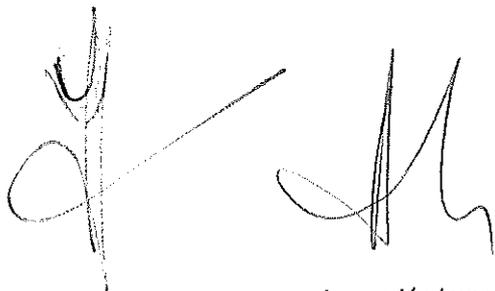
Establecer la metodología de control de los documentos del SGC del Consejo de la Magistratura (CM) de la CABA y los registros requeridos para proporcionar evidencia de la conformidad con la Norma ISO 9001:2015, así como el control de la operación eficaz del SGC del CM.

ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

SGC del Consejo de la Magistratura de la CABA y los procesos que forman parte de su alcance.

RESPONSABLES

Alta Dirección	El Plenario aprueba los Procedimientos Estructurales. El Comité Ejecutivo es el enlace con el Plenario y delega al Director/a la elaboración de los Objetivos Estratégicos para la implementación de la Normas ISO 9001:2015 en el CM..
Director/a	Coordinar y supervisar la implementación y certificación del sistema de gestión de calidad del CM de la CABA. Asegurar que el SGC logre los resultados previstos. Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del SGC. Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Asegurar la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios. Establecer, implementar y mantener una política de calidad. Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. Encargado de colaborar en la definición de la Política de Calidad del organismo. Nexa con la Alta Dirección
Responsable del SGC (RSGC)	Asegurar que el SGC logre los resultados previstos. Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
Coordinador de Implementación	Participar de las implementaciones. Encargado de confeccionar y completar las minutas de reunión.
Responsable de Procesos	Encargado de completar todos los documentos, registros e instructivos necesarios para el óptimo funcionamiento del proceso. Elaborar y enviar los informes mensuales. Informar al RSGC de los cambios generados.





DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

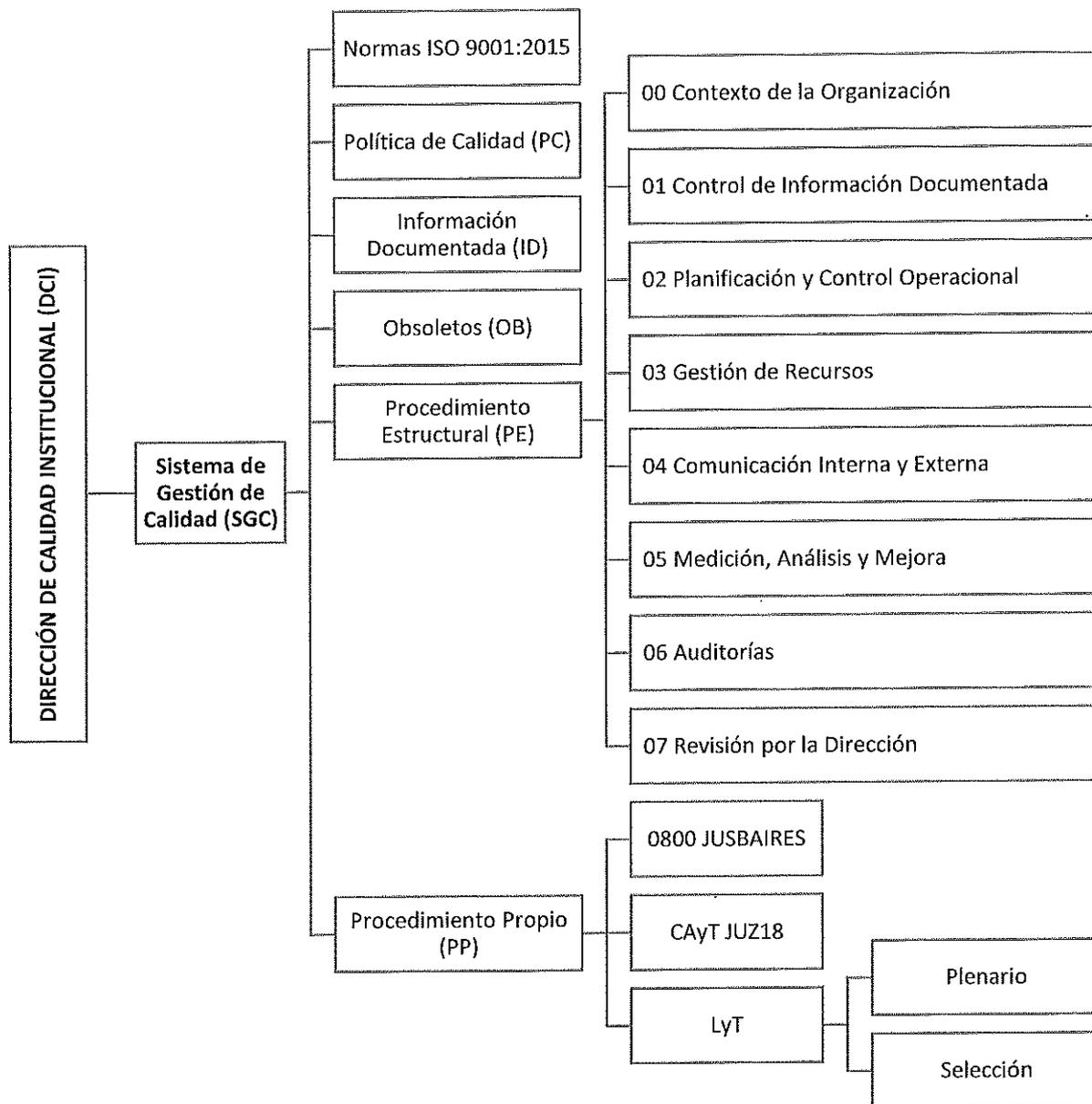
La información documentada controlada del SGC está constituida por:

- **Documentos:** información contenida en un medio soporte (papel, digital, etc.) que indica cómo se lleva a cabo una actividad o proceso, detallando pasos para su realización. Ejemplo: Ficha de Proceso (FP), Instructivos (IN), etc.
- **Registros:** documentos de trabajo de cada proceso donde se deja evidencia objetiva del trabajo realizado Ejemplo: Actas de Reunión Minutas (M).

Importante: cada proceso / área debe utilizar para el desarrollo de sus actividades la última versión de la mencionada documentación existente en <https://intranet.jusbaires.gob.ar/areas/direccion-de-calidad-institucional>

LOCALIZACIÓN Y ACCESO

La documentación del SGC del CM se localiza en Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación. La estructura de las carpetas es la siguiente:



Pueden ingresar a este Árbol Documental quienes cuenten con Usuario y Contraseña para acceder a la red del CM.

Para controlar la carga y actualización de la documentación de estas carpetas los únicos autorizados para editar son el Director/a del SGC así como el RSGC y el Coordinador de Implementación vía mail a la Dirección General de Informática.

INCORPORACIÓN Y APROBACIÓN

Cuando los Responsables de los Procesos requieran incorporar nueva documentación o actualizar la existente, la misma debe adecuarse a los requisitos del SGC.

En caso de que la modificación o actualización pueda comprometer el buen funcionamiento del SGC, dicha acción debe ser consensuada con el Coordinador de Implementación en las reuniones de implementación.

La documentación es remitida al Director/a y al RSGC del CM a través del Sistema JIRA, en donde cada Proceso cargará la documentación que deseen modificar o adecuar. El Director/a o el RSGC del CM realizan la revisión del formato, realizan la codificación y solicitan a la Dirección General de informática la carga a la *Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación*

Importante: La documentación se considera aprobada cuando es vista en reunión por la Alta Dirección o el Director/a del SGC o Responsable del SGC y es subida la carpeta del SGC con el siguiente sello de aprobación:



REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Cuando se detecta la necesidad de realizar cambios en la documentación aprobada - sea por parte de un Responsable de Proceso, de un Coordinador de Implementación, del Responsable del SGC o del Director/a - como resultado de instancias de revisión, auditorias u otras, se realiza la correspondiente modificación y posterior carga en *Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación* agregando o sustituyendo el documento según corresponda, que debe incluir el sello detallado en el punto anterior.

La comunicación de estas modificaciones la realiza el Responsable del SGC desde la cuenta dcj@jusbaires.gob.ar, con el asunto "Modificación de documento SGC del CM". En su contenido se especifica el/los documentos que han sido modificados y cargados en la *Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación*.

CAMBIOS Y ESTADO DE LA VERSIÓN

Cada documento, registro e instructivo cuenta en el encabezado con dos indicadores: "Versión" y "Fecha". Cuando se efectúan modificaciones en el contenido se actualiza la *fecha*, mientras que cuando se realizan modificaciones de formato se debe modificar también el número de *versión*.

IDENTIFICACIÓN

La documentación del SGC está identificada con:

- *Nombre* que describe la actividad para la que es utilizada.
- *Codificación* con la finalidad que sea fácilmente localizable e identificada y correlacionada con su contenido; es asignada por el SGC.
- *Versión* que indica la última aprobación de la documentación.
- *Fecha* en la que fue emitida.

La codificación, es la siguiente:

Consejo de la Magistratura (CM)

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Política de Calidad (PC)

Política de Calidad
Normas ISO 9001-2015

Información Documentada (ID)

Obsoletos (OB)

Procedimiento Estructural (PE)

00 Contexto de la Organización (PE 00)

Contexto de la Organización (RE 01)

01 Control de Información Documentada (PE 01)

Control de Información Documentada (RE 01)

02 Planificación y Control Operacional (PE 02)

Planificación y Control Operacional (RE 01)

Ficha de Proceso (RE 02)

Instructivo (IN)

Perfiles y Competencias (RE 03)

Procedimiento Particular (RE 04)

Satisfacción del Usuario (RE 05)

Gestión de Riesgos (RE 06)

Acciones Correctivas (RE 07)

Gestión de Objetivos (RE 08)

Informe Mensual (RE 09)

Gestión de Encuestas (RE 10)

Actas de Reunión Minutas (RE 11)

Informe SGC (RE 12)

03 Gestión de Recursos (PE 03)

Gestión de Recursos (RE 01)

Evaluación a Proveedores (RE 13)

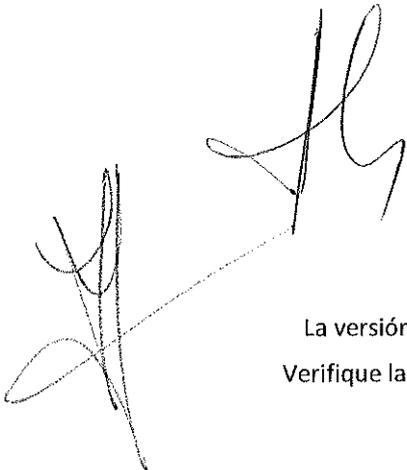
Perfiles y Competencias (RE 02)

Gestión de la formación de personas (RE 14)

04 Comunicación Interna y Externa (PE 04)

Comunicación Interna y Externa (RE 01)

05 Medición, Análisis y Mejora (PE 05)





Medición, Análisis y Mejora (RE 01)
Formulario Único de Acciones (RE 15)
Planilla de Acciones Correctivas (RE 16)

06 Auditorías (PE 06)

Auditoría Interna (RE 01)
Aviso de Auditoría (RE 02)
Acta de Apertura Auditoría (RE 03)
Lista de Verificación de Auditoría Interna (RE 04)
Informe Auditoría Interna (RE 05)
Plan Anual de Auditoría (RE 06)

07 Revisión por la Dirección (PE 07)

Revisión por la Dirección (RE 01)
Acta de Revisión por la Dirección (RE 02)

Procedimiento Propio (PP)

0800 JUSBAIRES

Ficha de Proceso (RE 02)
Instructivo (IN)
Perfiles y Competencias (RE 03)
Procedimiento Particular (RE 04)
Satisfacción del Usuario (RE 05)
Actas de Reunión Minutas (RE 11)

CAYT JUZ18

Ficha de Proceso (RE 02)
Instructivo (IN)
Perfiles y Competencias (RE 03)
Procedimiento Particular (RE 04)
Satisfacción del Usuario (RE 05)
Actas de Reunión Minutas (RE 11)

LyT

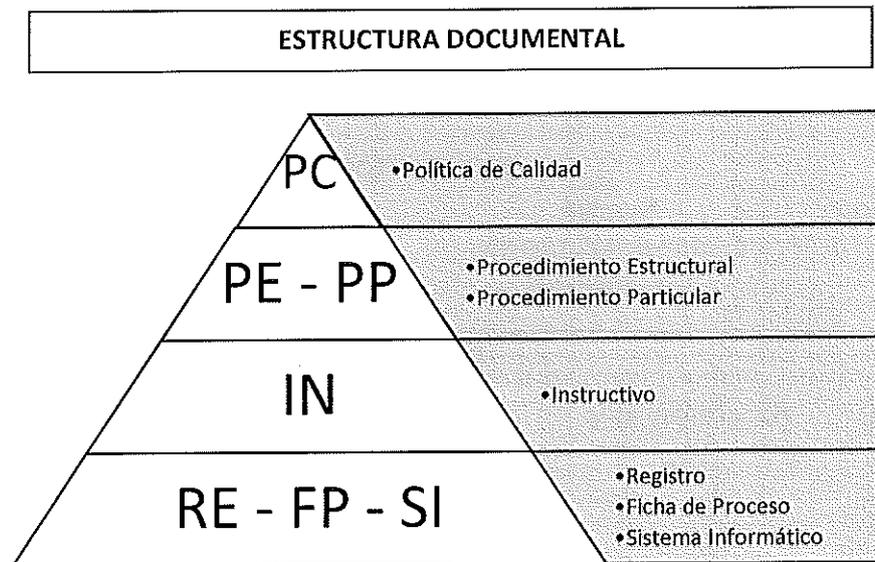
PLENARIO

Ficha de Proceso (RE 02)
Instructivo (IN)
Perfiles y Competencias (RE 03)
Procedimiento Particular (RE 04)
Satisfacción del Usuario (RE 05)
Actas de Reunión Minutas (RE 11)

SELECCIÓN

Ficha de Proceso (RE 02)
Instructivo (IN)
Perfiles y Competencias (RE 03)
Procedimiento Particular (RE 04)
Satisfacción del Usuario (RE 05)
Actas de Reunión Minutas (RE 11)

Importante: a fin de facilitar la tarea documental de los procesos del CM de la CABA dentro de la *Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación* se localiza la carpeta *Información Documentada (ID)*, en 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 y la palabra *VACÍO* debe ser reemplaza por la fecha del momento de modificación para su correcta identificación.



Documentos del SGC (Sistema de Gestión de Calidad del CM)

SGC-PE-00 Contexto de la Organización	SGC-PE-01 Información Documentada
SGC-PE-02 Planificación y Control Operacional	SGC-PE-03 Gestión de los Recursos
SGC-PE-04 Comunicación Interna y Externa	SGC-PE-05 Medición, Análisis y Mejora
SGC-PE-06 Auditorías	SGC-PE-07 Revisión por la Dirección

REGISTROS

Los *registros* 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 *Control de Información Documentada*.

- **Documentación Externa:** es utilizada por los diferentes procesos en función de las actividades que realizan y se encuentra especificada en (a) *Control de Información Documentada* y en (b) los Procedimientos Particulares (PP) de cada proceso.
- **Documentación de Respaldo:** ubicada en [https:// intranet.jusbaires.gob.ar/areas/direccion-de-calidad-institucional](https://intranet.jusbaires.gob.ar/areas/direccion-de-calidad-institucional)
- **Documentación Obsoleta:** para evitar su uso no intencionado el RSGC traslada las versiones anteriores de los documentos que quedan en desuso a la carpeta *Obsoletos*, existente en [https:// intranet.jusbaires.gob.ar/areas/direccion-de-calidad-institucional](https://intranet.jusbaires.gob.ar/areas/direccion-de-calidad-institucional)

La versión impresa de este documento es COPIA NO CONTROLADA.

Verifique la última versión vigente en el Sistema de Gestión de Calidad.



INSTRUCTIVOS

Los *instructivos* del SGC proporcionan instrucciones escritas sobre el funcionamiento de determinadas herramientas necesarias para su correcto funcionamiento.

Instructivo JIRA: cuenta con la información necesaria para operar el Sistema JIRA, necesario para el Control Operacional del SGC. El mismo se diseñará atendiendo a los diversos perfiles creados para la administración del SGC en el marco del Sistema JIRA. Se lo encuentra en <https://intranet.jusbaires.gob.ar/areas/direccion-de-calidad-institucional>

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

DOCUMENTOS			
Codificación	Nombre	Fecha	Revisión
CM-SGC-PE 01-RE 01	Control de Información Documentada	04-12-2018	01

REGISTROS				
Nombre	Almacenamiento	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

DOCUMENTOS EXTERNOS		
Nombre	Origen	Almacenamiento
Norma ISO 9001:2015	N/A	<i>Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>
Instructivo JIRA	N/A	<i>Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>

PUNTOS DE CONTROL

- Control de contenidos
- Control de formato

TABLA DE REVISIONES			
N° revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Ref. Párrafo
01	09-05-2019	Todo el documento	N/A



NOMBRE DEL PROCESO

Planificación y Control Operacional del SGC

AREA

Dirección de Calidad Institucional (DCI) – Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

OBJETIVO

Establecer los criterios para planificar, controlar, gestionar y evaluar el funcionamiento global del SGC del Consejo de la Magistratura (CM) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

Aplica a todos los procesos alcanzados por el SGC.

RESPONSABLES

Alta Dirección	El Plenario aprueba los Procedimientos Estructurales. El Comité Ejecutivo es el enlace con el Plenario y delega al Director/a la elaboración de los Objetivos Estratégicos para la implementación de la Normas ISO 9001:2015 en el CM.
Director/a	Rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC. Comunicar la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Nexa con la Alta Dirección
Responsable del SGC (RSGC)	Asegurar que el SGC logre los resultados previstos. Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Asegurar la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios.
Coordinador de Implementación	Participar de las implementaciones. Encargado de confeccionar y completar las minutas de reunión.
Responsable de Procesos	Encargado de completar todos los documentos, registros e instructivos necesarios para el óptimo funcionamiento del proceso. Elaborar y enviar los informes mensuales. Informar al RSGC de los cambios generados.



DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Planificación

De acuerdo con lo establecido en *Contexto de la Organización*, los procesos dentro del alcance del SGC del CM establecerán en consenso con la Alta Dirección y el Director/a la siguiente documentación:

- Ficha de Proceso
- Procedimiento Particular
- Perfiles y Competencias
- Instructivos
- Registros

Implementación

Luego de haberse establecido la documentación necesaria para garantizar la operatividad del proceso, se realizan reuniones semanales con las áreas que certifican procedimientos. Las Coordinadoras de Implementación revisan la documentación elaborada por cada proceso y se les explica los nuevos documentos a completar. Por cada reunión, las Coordinadoras de Implementación elaboran un *Acta de Reunión Minuta* detallando las observaciones realizadas, la verificación de tareas a realizar por parte de las áreas y las próximas a ejecutar.

Verificación

Los Responsables de Proceso deberán informar periódicamente al Responsable del SGC (RSGC) sobre el desempeño de su proceso a través del *Informe Mensual* a disposición en el Sistema JIRA. En dicho informe se incluirá la siguiente información:

- Progreso de los Objetivos de la Calidad del Proceso.
- Acciones Correctivas
- Evaluación a Proveedores
- Satisfacción del Usuario (si corresponde)
- Gestión de Riesgos

El RSGC será responsable de recopilar la información y gestionarla a través del *Informe SGC*, generando informes periódicos que permitan a la Alta Dirección evaluar el desempeño del SGC y tomar decisiones en base a evidencia objetiva del funcionamiento del mismo y sus procesos.

SISTEMA JIRA

Es una herramienta para la administración de tareas, el seguimiento de errores e incidencias y para la gestión operativa de proyectos. A través del Sistema JIRA tanto la Alta Dirección, el Director/a como el RSGC y Coordinadores de Implementación así como Responsables de Procesos podrán realizar el seguimiento de tareas y actividades necesarias para el funcionamiento del SGC.

Instructivo: el Sistema JIRA cuenta con un instructivo elaborado por la Dirección General de Informática que se encuentra disponible en el Árbol Documental (<https://intranet.jusbaires.gob.ar/areas/direccion-de-calidad-institucional>) con el objetivo de estar a disposición en caso de dudas o consultas de parte de los Usuarios.



Capacitación: Dirección General de Informática ofrece una Capacitación para todos los perfiles que harán uso del Sistema. La eficacia de la capacitación se evaluará a partir de la carga del *Informe Mensual* y las dudas, consultas y/o correcciones que deban hacerse al mismo al vencerse la fecha de entrega.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

DOCUMENTOS			
Codificación	Nombre	Fecha	Revisión
CM-SGC-PE 02	Planificación y Control Operacional del SGC	03-12-2018	01

REGISTROS				
Nombre	Almacenamiento	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
CM-SGC- PE 00 - Contexto de la Organización	<i>Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>	Backup	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.
CM-SGC- PE 02-RE 11 Informe SGC	<i>Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>	Backup	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.

DOCUMENTOS EXTERNOS		
Nombre	Origen	Almacenamiento
Normas ISO 9001:2015	N/A	<i>Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>
Instructivo JIRA	N/A	<i>Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>

PUNTOS DE CONTROL

TABLA DE REVISIONES			
N° revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Ref. Párrafo
01	09-05-2019	Todo el documento	N/A



NOMBRE DEL PROCESO

Gestión de los Recursos

ÁREA

Dirección de Calidad Institucional (DCI) - Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

OBJETIVO

Establecer los criterios para la solicitud y provisión de recursos para el correcto mantenimiento, implementación, eficacia y mejora continua del SGC del CM de la CABA.

ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

Aplica a todos los procesos del alcance del SGC del CM de la CABA.

RESPONSABLES

- Dirección General de Compras y Contrataciones
- Dirección General de Informática y Tecnología
- Dirección General de Infraestructura y Obras
- Oficina de Cajas Chicas

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Generalidades

El CM de la CABA determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio mediante la provisión de:

- Edificios, espacios de trabajo y servicios de mantenimiento, adecuaciones y/o reparaciones edilicias.
- Equipos para los procesos (tanto hardware como software).
- Servicios de apoyo, mediante la provisión de bienes de consumo, servicios y bienes de uso.

Los pedidos son efectuados por las *Unidades Requirentes* (Responsables de los Procesos), quienes plantean los bienes y servicios necesarios para que la prestación de los distintos servicios se realice de acuerdo a los requisitos de los usuarios/beneficiarios de los mismos.



Servicios solicitados a la Dirección General de Compras y Contrataciones

La Dirección General de Compras y Contrataciones del CM tiene por principales funciones:

- Recibir y tramitar las solicitudes de compras o provisión de servicios de las distintas dependencias.
- Supervisar los procedimientos de selección necesarios para las adquisiciones en general, contratos de locación de obras y servicios, así como también la gestión de éstos hasta su culminación.
- Llevar el registro de legajos de proveedores y los demás registros a su cargo; interactuar con el Ministerio Público Fiscal de esta Ciudad, en todo lo concerniente a la tramitación de los procesos de compras y contrataciones.
- Confeccionar las órdenes de compra y restantes instrumentos contractuales
- Efectuar la convocatoria a las áreas pertinentes para la confección del plan anual de compras y contrataciones.
- Elevar el proyecto de plan anual de compras y contrataciones de bienes y servicios para su aprobación
- Recopilar la información sobre la ejecución del plan anual de compras y contrataciones y supervisar las planillas de seguimiento.
- Planificar, programar y controlar el mantenimiento de los bienes muebles; supervisión general del personal y las dependencias bajo su estructura.
- Supervisión general del personal y las dependencias bajo su estructura.

Para el abastecimiento de materiales de librería, todas las áreas y juzgados del Poder Judicial realizan sus pedidos de forma *on-line* a Staples de acuerdo con lo establecido en el Convenio Marco de Cooperación mediante la Resolución 346/2012 (la cual se encuentra disponible en *Jusbaires/Documentación/Resoluciones/Plenario*) para la provisión, distribución, entrega de papel, útiles e insumos.

A partir de la disposición DGCC N°2/2018-Expte.DGCC 020/11-0 (la cual se encuentra disponible en *consejo.jusbaires.gob.ar/Documentación/Resoluciones*), se establece la contratación de locación y mantenimiento de máquinas fotocopadoras a través de licitaciones, siendo la última licitación la de la Resolución N°344/2012 (la cual se encuentra disponible en *consejo.jusbaires.gob.ar/Documentación/Resoluciones*). En el caso de fallas de fotocopadoras, las áreas se comunican directamente con el proveedor externo para la solicitud de un técnico.

En el procedimiento de Plenario, la Secretaría de Legal y Técnica convoca a taquígrafos, los cuales son contratados por el CM para realizar su labor en cada Plenario. Los mismos dependen de la Secretaría Legal y Técnica; para su contratación se presenta la documentación requerida por el área.



Oficina de Cajas Chicas

Esta Oficina, que depende de la Dirección General de Programación y Administración Contable, tiene por funciones principales:

- Supervisar la rendición de Cajas Chicas y Fondos Permanentes emitiendo las Órdenes de Pago.
- Imputar los gastos en las cuentas presupuestarias según corresponda al nomenclador en vigencia.
- Confeccionar las asignaciones iniciales de caja chica tanto como las reposiciones mensuales; verificar al cierre del año las rendiciones finales de cada caja chica asignada con la correspondiente devolución del dinero excedente en caso de corresponder.

Si el SGC necesita insumos de librería y se presentan fallas en la el servicio on-line de Staples o bien no hay stock del insumo requerido, se procede a la compra de materiales a través de su respectiva Caja Chica. La misma es otorgada al área a través del régimen general y especial de Cajas Chicas (Res. N°97-2012) que encuentra en la intranet (la cual se encuentra disponible en consejo.jusbaires.gob.ar/Documentos/Instructivos/Contable/Régimen General y Especial de Cajas Chicas).

Servicios solicitados a la Dirección General de Informática y Tecnología

La Dirección General de Informática y Tecnología tiene por principales funciones:

- Proponer al CM nuevos servicios y herramientas tecnológicas para su utilización en las dependencias.
- Entender en el diseño, implementación y monitoreo de programas que propendan a la mejora de los servicios al ciudadano, como así también aquellos que fomenten la transparencia y accesibilidad con la gestión judicial.
- Alinear la estrategia de la Dirección de Informática y Tecnología con las necesidades de la Dirección General y del CM.
- El Departamento y la Oficina de Soporte Técnico dependiente de esta Dirección evalúa técnicamente la incorporación, modificación y renovación de insumos y servicios informáticos; asiste in-situ a los usuarios que así lo requieran; brinda un adecuado nivel de soporte de segundo nivel de Hardware y Software de modo personal a los usuarios e instala y cambia de estaciones de trabajo, teléfonos y cualquier otro dispositivo de tecnología que el departamento requiera.

Todas las áreas intervinientes utilizan el sistema informático SISTEA para el envío y recepción de documentación interna, cuyo instructivo de uso se encuentra en consejo.jusbaires.gob.ar/Documentación/SISTEA.

Cualquier pedido que pueda requerirse por las áreas se efectúan a través del conmutador 4800300 opción 1 o por medio del correo electrónico del organismo (meayuda@jusbaires.gob.ar), detallando el problema a solucionar. La Dirección General genera un ticket de solicitud y se deriva a la oficina correspondiente.

Todas las áreas utilizan la Guía Práctica (GLPI) para la Mesa de Ayuda del CM, cuyo instructivo se encuentra en consejo.jusbaires.gob.ar/Documentación/GLPI.



0800 JUSBAIRES

Cuando se cae el sistema informático, el sistema telefónico de CLARO, hay fallas en el CISCO o se necesitan reparaciones, se comunican telefónicamente con un técnico designado por la Dirección que actúa de nexo con las empresas prestadoras de servicios. Si la falla se originó en el CM, el técnico designado se dirige al área a solucionar la falla en persona.

Secretaría Legal y Técnica (LyT)

Solicita a la Dirección la carga de direcciones de correo electrónico para informar la fecha y el temario del Plenario de Consejeros.

JUZGADO N°18

Utilizan el Expediente Judicial Electrónico para la derivación de expedientes, cuyo instructivo de uso de encuentra en [intranet.jusbaires.gob.ar/Documentos/Instructivos/Informática y Tecnología/ EJE CAyT Manual de Usuario Juzgado](http://intranet.jusbaires.gob.ar/Documentos/Instructivos/Informática_y_Tecnología/EJE_CAyT_Manual_de_Usuario_Juzgado)

DCI-SGC

Se solicitó a Presidencia la incorporación de personal capacitado durante el proceso de implementación de Normas ISO en el organismo. El personal contratado se efectuó a través de una Resolución OAyF 210/2018.

Se le solicitó a la Dirección la creación de un proyecto en JIRA, una herramienta para la administración de tareas de un proyecto, el seguimiento de errores e incidencias y para la gestión operativa de proyectos. El procedimiento para su elaboración fue a través de la solicitud de una reunión con el responsable del área para describirle las especificaciones del Proyecto. A su vez, desde informática designaron a un grupo de personas para la elaboración del mismo. Finalmente, se solicita a la Dirección la realización de una Capacitación a fin de informar a todos los participantes del SGC y usuarios del Sistema JIRA sobre su funcionamiento.

Asimismo, se solicitó la creación de un Árbol Documental en el la Intranet del CM para la carga de la documentación del SGC.

Servicios solicitados a la Dirección General de Infraestructura y Obras

La Dirección General de Infraestructura y Obras, que depende de la Oficina de Administración y Financiera, tiene como principales funciones:

- Administrar y mantener el sistema de información relativo a la infraestructura de edificios, equipamientos y servicios.
- Analizar las necesidades generales en materia de estructura funcional y edilicia de los edificios dependientes del CM proponiendo el plan de acción para atender dichas necesidades.

Los pedidos son efectuados por las *Áreas Requirientes*, las que plantean y detallan cuál es el mobiliario a cambiar o reparar a través de la llamada al conmutador 480300, opción 2 "Obras menores". Desde la Dirección General envían a un técnico que observa el mobiliario o la falla a reparar y emiten un ticket que funciona como registro de la actividad realizada. En el caso de la jurisdicción, se comunican con el personal designado del edificio el cual acude para verificar el reclamo y procede a resolverlo.



Servicios solicitados a las Comisiones

De acuerdo a lo establecido por la Ley N° 31 y sus modificatorias (la cual se encuentra disponible en [consejo.jusbaires.gob.ar/Documentos/Normativa/Leyes Institucionales](http://consejo.jusbaires.gob.ar/Documentos/Normativa/Leyes_Institucionales)) las Comisiones tienen como función elaborar y proponer las normas reglamentarias que entran en vigencia a partir de la aprobación por el Plenario de Consejeros.

El área de Legal y Técnica requiere de las Secretarías de las Comisiones el soporte informático para el cumplimiento de los pasos administrativos previos a la elaboración de los proyectos de resolución. La solicitud y entrega del soporte se realiza a través del correo electrónico.

Servicios solicitados a la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales

La Secretaría de Políticas Judiciales dirige, coordina, planifica, supervisa e instruye la ejecución de la labor del Departamento de Gestión Judicial y Desarrollo de Proyectos, la Unidad de Implementación de Justicia Vecinal, la Unidad de Implementación de Justicia por Jurados, la Unidad de Implementación de Políticas Penitenciarias de la Unidad de Implementación de Justicia; también es la responsable de la carga de nuevos datos en el portal de Tu Justicia.,

La Secretaría les provee al 0800 información veraz en tiempo y forma adecuada para asesorar al ciudadano que se comunica. Para solicitar la carga de nuevos datos, el 0800 se comunica con la Secretaría de Políticas Judiciales solicitando la incorporación de nuevos datos a la base.

Servicios solicitados a la Secretaría General del CAyT

La Secretaría General del CAyT tiene a cargo la organización y designación de los agentes de la Secretaría que deberán prestar servicio durante los días y horas inhábiles, quienes además de efectuar el sorteo de las causas serán los responsables de la atención del teléfono 0800JUSBAIRES.

Esta área le proporciona al 0800JUSBAIRES información veraz en tiempo y forma adecuada para la prestación del servicio de la línea telefónica.

FORMACIÓN DE PERSONAS

El Sistema de Gestión de Calidad realiza capacitaciones de acuerdo a las necesidades de puesta en funcionamiento del mismo. Así, se brindan capacitaciones para los Responsables de Proceso sobre el uso del Sistema JIRA y capacitaciones sobre el estudio y actualización de la Norma ISO 9001:2015.

La efectividad de estas capacitaciones se mide de acuerdo a errores en la carga de documentos en el Sistema JIRA o dudas enviadas a dcj@jusbaires.gob.ar sobre el funcionamiento de la Norma. De acuerdo a estas situaciones se programan las capacitaciones necesarias.



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los procesos alcanzados por el SGC determinan quienes son sus proveedores en el *Ficha de Proceso*.

Para evaluar su performance, se utiliza la *Evaluación a Proveedores*, que cada proceso deberá completar y enviar mensualmente a través del Sistema JIRA indicando las calificaciones que determina cada proceso para su evaluación. Los registros completos son conservados por el Responsable del Proceso y en la reunión de Revisión por la Dirección (*Revisión por la Dirección*) donde se realiza el análisis según el *Acta de Revisión por la Dirección*.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

DOCUMENTOS

Codificación	Nombre	Fecha	Revisión
CM-SGC-PE 03	Gestión de Recursos	03-12-2018	01
CM-SGC-PE 07	Revisión por la Dirección	04-12-2018	01

REGISTROS

Nombre	Almacenamiento	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
CM-SGC-PE 03-RE 13-Evaluación a Proveedores	Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación	Backup	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.
CM-DCI-SGC-PE 07-RE 02-Acta de Revisión por la Dirección	Intranet.jusbaires.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación	Backup	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.

DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre	Origen	Almacenamiento
Contratación de locación y mantenimiento de máquinas fotocopadoras a través de licitaciones.	DGCCN°2/2018-Expte.DGCC 020/11-0	Portal del Poder Judicial del CM/Documentación/Resoluciones
Ultima licitación para mantenimiento de máquinas fotocopadoras	Res. N°344/2012	Portal del Poder Judicial del CM/Documentación/Resoluciones
Ley Orgánica del Consejo de la Magistratura	Ley 31	http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley31.html
Convenio marco de cooperación entre el Consejo de la Magistratura y STAPLES.	Res. N° 346/2012	Portal del Poder Judicial del CM/Documentación/Resoluciones
Régimen general y especial de cajas chicas	Res. N° 97/2012	Portal del Poder Judicial del CM/Documentación/Resoluciones



TABLA DE REVISIONES

N° revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Ref. Párrafo
01	09-05-2019	Todo el documento	N/A



PROCESO / ÁREA

Dirección de Calidad Institucional (DCI) – Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

ALTA DIRECCIÓN (AD)	
Función	Plenario con delegación al Comité Ejecutivo conforme a la normativa vigente.
Responsabilidades	El Plenario aprueba los Procedimientos Estructurales. El Comité Ejecutivo es el enlace con el Plenario y delega al Director/a la elaboración de los Objetivos Estratégicos para la implementación de la Normas ISO 9001:2015 en el CM.
Educación	Abogado/a.
Formación	Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015. Conocimiento de los circuitos y procesos internos del CM.
Habilidades	Capacidad de liderazgo. Proactividad. Conocimiento de la estructura y circuitos internos del CM de la CABA. Responsabilidad.
Experiencia	No requiere.

DIRECTOR/A	
Función	Director/a de Calidad Institucional.
Responsabilidades	Elaboración de los Objetivos Estratégicos para la implementación de la Normas ISO 9001:2015 en el CM. Coordinar y supervisar la implementación y certificación del sistema de gestión de calidad del Consejo de la Magistratura de la CABA. Comunicar la importancia a de una gestión de calidad eficaz y conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del SGC. Establecer, implementar y mantener una política de calidad. Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. Encargada de colaborar con la política de calidad del organismo. Nexos con la Alta Dirección.
Educación	Universitario completo.
Formación	Conocimiento exhaustivo de la Norma ISO 9001:2015. Habilidad para la evaluación de políticas públicas y formulación de alternativas. Experto en técnicas de gestión y organización.
Habilidades	Capacidad de liderazgo. Proactividad. Conocimiento de la estructura y circuitos internos del CM de la CABA. Responsabilidad.
Experiencia	No se requiere, pero idealmente no menos de 3 años en organismos públicos.



RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (RSGC)	
Función	Ejecutar el Sistema de Gestión de Calidad
Responsabilidades	Encargado de colaborar en el análisis del Contexto de la Organización para la reducción de la Política de Calidad del CM de la CABA. Rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Asegurar que el SGC logre los resultados previstos. Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Asegurar la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios.
Educación	Universitario completo.
Formación	Conocimiento exhaustivo de la Norma ISO 9001:2015. Manejo de equipamiento informático. Experiencia en gestión de tableros de control.
Habilidades	Proactividad. Conocimiento de la estructura y funcionamiento del CM. Responsabilidad. Capacidad de trabajo en equipo
Experiencia	No se requiere pero idealmente no menos de 1 año en organismos públicos.

COORDINADOR DE IMPLEMENTACIÓN	
Función	Encargado de la comunicación interna con los Responsables de los Procesos.
Responsabilidades	Participar de las implementaciones. Encargada de la comunicación interna con las áreas que realizan la implementación. Encargado de confeccionar y completar las minutas de reunión.
Educación	Secundario Completo.
Formación	Conocimiento exhaustivo de la Norma ISO 9001:2015. Manejo de equipamiento informático. Conocimiento acerca del funcionamiento del CM.
Habilidades	Proactividad. Conocimiento de la estructura del Consejo de la Magistratura. Responsabilidad. Capacidad de trabajo en equipo. Practicidad.
Experiencia	No se requiere pero idealmente no menos de 2 años en organismos públicos.



RESPONSABLE DE PROCESOS	
Función	Encargado de llevar a cabo las acciones definidas por el Coordinador de Implementación y el RSGC. Elabora la documentación necesaria para llevar adelante el proceso de implementación.
Responsabilidades	Encargado de completar todos los documentos, registros e instructivos que sean necesarios para el óptimo funcionamiento del proceso. Responsable de comunicar al Área de la que depende sobre la Implementación. Elaborar y enviar los informes mensuales. Informar al RSGC de los cambios generados en los documentos, registros e instructivos.
Educación	Secundario Completo.
Formación	Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015. Conocimiento de los circuitos y procesos internos del CM.
Habilidades	Liderazgo. Proactividad. Conocimiento de la estructura y circuitos internos del CM. Responsabilidad.
Experiencia	No menos de 3 años en organismos públicos.

NOMBRE DEL PROCESO

Comunicación Interna y Externa

ÁREA

Dirección de Calidad Institucional (DCI) - Procesos bajo el alcance del SGC del CM

OBJETIVO

Establecer los criterios para comunicar las actividades, acciones y contactos entre el SGC, los procesos dentro de su alcance y otras partes interesadas (autoridades, organismos, etc.).

ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

Aplica a todos los procesos dentro del alcance del SGC del CM.

RESPONSABLES

Alta Dirección	El Plenario aprueba los Procedimientos Estructurales. El Comité Ejecutivo es el enlace con el Plenario y delega al Director/a la elaboración de los Objetivos Estratégicos para la implementación de las Normas ISO 9001:2015 en el CM.
Director/a	Rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC. Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del SGC. Nexos con la Alta Dirección.
Responsable del SGC (RSGC)	Asegurar la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios.
Coordinador de Implementación	Encargada de la comunicación interna con las áreas que realizan la implementación.
Responsable de Procesos	Encargado de completar todos los documentos, registros e instructivos necesarios para el óptimo funcionamiento del proceso. Elaborar y enviar los informes mensuales. Informar al RSGC de los cambios generados.





DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Comunicación Interna

Alta Dirección - Procesos Operativos – Proveedores (internos) - Equipo de Gestión de Calidad

Comunicación respecto a: Implementación de las Normas ISO 9001	
¿Cuándo se comunica?	Cuando se acuerda la implementación con la Alta Dirección
¿A quiénes se comunica?	A todos los procesos dentro del alcance del SGC
¿Cómo se comunica?	Mediante reunión con los jefes y referentes de las áreas interesadas
¿Quién comunica?	Coordinador de Implementación

Comunicación respecto a: Documentos a completar	
¿Cuándo se comunica?	En la reunión general con los procesos y en las reuniones con cada área.
¿A quiénes se comunica?	Responsables de Procesos
¿Cómo se comunica?	Vía correo electrónico (dci@jusbaire.gov.ar)
¿Quién comunica?	Coordinador de Implementación

Comunicación respecto a: Modificaciones o correcciones en los documentos	
¿Cuándo se comunica?	En reuniones de implementación
¿A quiénes se comunica?	Responsables de Proceso
¿Cómo se comunica?	Personalmente y vía correo electrónico (dci@jusbaire.gov.ar)
¿Quién comunica?	Coordinador de Implementación

Comunicación respecto a: Reuniones a realizarse	
¿Cuándo se comunica?	En reuniones de implementación
¿A quiénes se comunica?	Responsables de Procesos y Coordinadores de Implementación
¿Cómo se comunica?	Vía correo electrónico (dci@jusbaire.gov.ar) y Outlook Calendar
¿Quién comunica?	Coordinador de Implementación, RSGC y Director/a

Comunicación respecto a: Auditorías	
¿Cuándo se comunica?	Al confirmarse la fecha
¿A quiénes se comunica?	Responsables de Procesos y Coordinadores de Implementación
¿Cómo se comunica?	Vía correo electrónico (dci@jusbaire.gov.ar) y Outlook Calendar
¿Quién comunica?	RSGC, Director/a

Comunicación respecto a: Resultados de Auditorías	
¿Cuándo se comunica?	Una semana después de la auditoría
¿A quiénes se comunica?	Responsables de Procesos
¿Cómo se comunica?	Vía correo electrónico (dci@jusbaire.gov.ar)
¿Quién comunica?	Director/a

Comunicación respecto a: Informes Mensuales de los Procesos Operativos	
¿Cuándo se comunica?	Mensualmente
¿A quiénes se comunica?	RSGC, Director/a
¿Cómo se comunica?	Sistema JIRA y Outlook Calendar
¿Quién comunica?	Responsable de Proceso



Comunicación respecto a: Dudas sobre la documentación u otros	
¿Cuándo se comunica?	En el momento en que se detecta
¿A quiénes se comunica?	Coordinadores de Implementación
¿Cómo se comunica?	Vía correo electrónico (dci@jusbaire.gov.ar)
¿Quién comunica?	Responsables de Proceso

Las vías de comunicación se realizan mediante:

- Sistema JIRA: carga, descarga y actualización de registros y documentación.
- Correo Electrónico: dci@jusbaire.gov.ar
- Teléfonos internos Equipo de Gestión de Calidad: 480279 (Director/a) | 270081 (RSGC) | 206598 (Coordinadora de Implementación)

Comunicación Externa

Las comunicaciones hacia las partes externas interesadas se realiza a través del correo electrónico dci@jusbaire.gov.ar y de la página web del CM de la CABA.

El CM de la CABA carga cada 20 ó 30 días las resoluciones emanadas de los Plenarios en su Intranet y página web. Asimismo, a través del digesto de normativa de Legal y Técnica se difunde información referida a resoluciones del CM.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

DOCUMENTOS			
Codificación	Nombre	Fecha	Revisión
CM-SGC-PE 04-RE 01	Comunicación Interna y Externa	04-12-2018	01

REGISTROS				
Nombre	Almacenamiento	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

DOCUMENTOS EXTERNOS		
Nombre	Origen	Almacenamiento
N/A	N/A	N/A

PUNTOS DE CONTROL

TABLA DE REVISIONES			
Nº revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Ref. Párrafo
01	09-05-2019	Todo el documento	N/A

NOMBRE DEL PROCESO

Medición, Análisis y Mejora

ÁREA

Dirección de Calidad Institucional (DCI) – Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

OBJETIVO

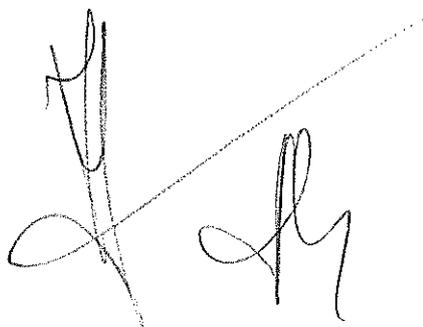
Establecer criterios y métodos para realizar las acciones de mejora en el SGC, incluyendo el tratamiento y eliminación de las causas de las no conformidades, especialmente las provenientes del usuario, así como la identificación e implementación de riesgos y oportunidades de mejora. Asegurar que los Productos / Servicios No Conforme presentados se identifiquen, documenten y controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.

ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

Este procedimiento es aplicable a Productos / Servicios en los que sean detectadas desviaciones con respecto a los requisitos preestablecidos, así como a todo tipo de no conformidades que provengan de cualquier fuente e impidan cumplir los requisitos (del usuario, reglamentarios y del SGC), riesgos y a las oportunidades de mejora que se considere conveniente tratar.

RESPONSABLES

Director/a	Coordinar y supervisar la implementación y certificación del sistema de gestión de calidad del CM de la CABA. Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. Nexos con la Alta Dirección
Responsable del SGC (RSGC)	Asegurar que el SGC logre los resultados previstos. Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015
Coordinador de Implementación	Participar de las implementaciones. Encargado de confeccionar y completar las minutas de reunión.
Responsable de Procesos	Encargado de completar todos los documentos, registros e instructivos necesarios para el óptimo funcionamiento del proceso.





DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

Objetivos

Cada proceso posee la libertad de gestionar sus objetivos de la manera que considere más adecuada, siempre y cuando cumplimente los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los lineamientos del SGC del CM. Para tal fin, se pone a disposición el *Informe Mensual*, el cual es remitido al RSGC mediante la carga al Sistema JIRA junto con los anexos pertinentes.

Se identifican los servicios no conformes, los riesgos y oportunidades de mejora surgidas de las siguientes fuentes:

- **Detección por los procesos del alcance:** cada proceso es responsable de la determinación de su servicio no conforme. Esta acción está plasmada en *Ficha de Proceso*, detección que realizan en las reuniones de implementación. Una vez realizada la detección de un servicio no conforme, el proceso abre un *Formulario Único de Acciones* completando todos los campos requeridos para su identificación y tratamiento. Esta acción puede ser realizada tanto por los Responsables de los Procesos como por cualquier integrante del equipo.

NOTA: en este punto se encuentran incluidos los reclamos de los usuarios de los servicios; para tal fin se realiza la misma acción de apertura de un *Formulario Único de Acciones*

NOTA 2: los procesos del alcance utilizarán la *Gestión de Riesgos* para la gestión del servicio no conforme y la *Planilla de Acciones Correctivas* para el tratamiento del servicio no conforme.

NOTA 3: a partir de los hallazgos de las Auditorías Interna, se completa el *Informe de Auditoría Interna* a partir de la información de la *Gestión de Riesgos* y la *Planilla de Acciones Correctivas*

- **Tratamiento:** el proceso que registra el desvío es responsable de la implementación de las medidas necesarias para el tratamiento, pudiendo conformar un grupo de resolución junto con el RSGC u otro integrante del proceso. El RSGC es el encargado de verificar la medida tomada - posteriormente a la fecha de implementación real – personalmente o a través de visitas de seguimiento.
- **Gestión:** cuando los procesos remiten el *Informe Mensual*, deben incluir el *Formulario Único de Acciones* que hayan iniciado durante ese periodo, con las evidencias que lo sustenten anexadas. El RSGC recibe estos informes a través del Sistema JIRA. El RSGC es el responsable de la revisión de las fechas y de informar los plazos de implementación vía correo electrónico (dci@jusbaire.gob.ar). En caso de que un proceso requiera una prórroga, se debe cerrar ese *Formulario Único de Acciones* y abrir un nuevo explicitando la ampliación de los plazos. No se puede prorrogar un *Formulario Único de Acciones* más de dos veces; en ese caso el RSGC convoca a una reunión de ese desvío, dejando constancia en un *Acta de Reunión Minuta*.



SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACION

La información es recabada en los registros *Informe Mensual* y en el *Informe de Auditoría Interna*.

Son remitidos al RSGC y a el Director/a para su tratamiento con la Alta Dirección, quien retroalimenta al SGC del CM, informando las acciones consensuadas a tomar, enviando correo electrónico a dcj@jusbares.gob.ar

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

DOCUMENTOS			
Codificación	Nombre	Fecha	Revisión
CM-SGC-PE 05-RE01	Medición, Análisis y Mejora	04-12-2018	01
CM-SGC-PE 04-RE01	Comunicación Interna y Externa	04-12-2018	01

REGISTROS				
Nombre	Almacenamiento	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
CM-SGC-PE 02-RE 09-Informe Mensual	<i>Intranet.jusbares.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>	Backup	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.
CM-SGC-PE 05-RE 15-Formulario Único de Acciones	<i>Intranet.jusbares.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>	Backup	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.
CM-SGC-PE 05-RE 16-Planilla de Acciones Correctivas	<i>Intranet.jusbares.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>	Backup	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.
CM-SGC-PE 06-RE 05-Informe de Auditoría Interna	<i>Intranet.jusbares.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>	Backup	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.
CM-SGC-PE02-RE 02-Ficha de Proceso	<i>Intranet.jusbares.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>	Backup	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.



DOCUMENTOS EXTERNOS		
Nombre	Origen	Almacenamiento
Norma ISO 9001:2015	N/A	Intranet.jusbaire.gob.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación

PUNTOS DE CONTROL

- Revisión de eficacia de las Acciones Correctivas y Gestión De Riesgos (Responsable del Proceso, RSGC)
- Verificación del tratamiento adecuado de la No Conformidad (RSGC).

TABLA DE REVISIONES			
N° revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Ref. Párrafo
01	09-05-2019	Todo el documento	N/A



NOMBRE DEL PROCESO

Auditoría Interna

ÁREA

Dirección de Calidad Institucional (DCI) - Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

OBJETIVO

Establecer criterios y métodos para realizar auditorías internas que determinen que el SGC del CM se encuentra conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.

ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

SGC del CM y los procesos que forman parte de su alcance.

RESPONSABLES

Alta Dirección	El Plenario aprueba los Procedimientos Estructurales. El Comité Ejecutivo es el enlace con el Plenario y delega al Director/a la elaboración de los Objetivos Estratégicos para la implementación de la Normas ISO 9001:2015 en el CM.
Director/a	Coordinar y supervisar la implementación y certificación del sistema de gestión de calidad del CM de la CABA. Rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC. Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Nexa con la Alta Dirección
Responsable del SGC (RSGC)	Rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Asegurar que el SGC logre los resultados previstos. Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Asegurar la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios.
Coordinador de Implementación	Participar de las implementaciones. Encargado de confeccionar y completar las minutas de reunión.
Responsable de Procesos	Encargado de completar todos los documentos, registros e instructivos necesarios para el óptimo funcionamiento del proceso. Informar al RSGC de los cambios generados.



DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Planificación de las Auditorías

El CM realiza sus Auditorías Internas del SGC como mínimo una vez por año y previamente a la realización de una Auditoría Externa.

El Director/a y el RSGC elaboran el *Plan Anual de Auditorías* en el que se establece la siguiente información:

- El alcance de las auditorías a realizar.
- Los criterios para priorizar de acuerdo al estado e importancia de los procesos a auditar.
- Las fechas estimativas de realización de cada Auditoría Interna.

El *Plan Anual de Auditorías* comprende los procesos internos de todas las áreas organizativas del CM que se encuentren alcanzadas por el SGC, en el cual la Dirección de Calidad Institucional del CM actúa.

Una vez aprobado el *Plan Anual de Auditorías* por parte el Director/a (que supone la aplicación del sello mencionado en el *Control de Información Documentada*) es comunicado a los Auditores designados así como los procesos afectados.

NOTA 1: el *Plan Anual de Auditorías* podrá ser alterado en función de las necesidades que se detecten en cada caso. Toda modificación es comunicada mediante correo electrónico (dcj@jusbaire.gov.ar) a los auditores y a los Responsables de Procesos a auditar.

NOTA 2: la fecha de realización de las Auditorías es confirmada en las proximidades de la fecha establecida, tratando de interferir en el menor grado posible con las tareas habituales del sector que tiene a su cargo el proceso a auditar (en adelante "el sector a auditar" o "el sector auditado").

NOTA 3: se pueden programar Auditorías Internas fuera de la *Plan Anual de Auditorías* coordinando con el Responsable de Proceso cuando se efectúen modificaciones significativas en el funcionamiento de todas o algunas de las partes del SGC del CM.

Selección de Auditores Internos

El Director/a selecciona a los Auditores Internos en base a los siguientes requisitos:

- Aprobación del curso de Auditor Interno o Auditor Líder en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 en una entidad reconocida.
- Experiencia previa en organismos públicos bajo Normas ISO 9001:2015.

NOTA 1: el Auditor debe demostrar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría no pudiendo auditar su propio trabajo. Asimismo, debe mantener un comportamiento ético, imparcial, profesional, observador y perceptivo.

NOTA 2: el Equipo Auditor puede estar integrado por personal interno o externo a la institución de forma total o parcial; esto debe ser comunicado en el *Aviso de Auditoría*.



NOTA 3: en base al punto 2, en caso de no contar con Auditoría Interna se solicitará el servicio al Ministerio de Justicia de la Nación.

Asignación y comunicación de las Auditorías

- Coordinación con los Auditores Internos seleccionados, teniendo en cuenta la fecha y hora fijada con el sector a auditar.
- Programación y envío al sector a auditar del *Aviso de Auditoría*.

Realización de Auditorías

(a) Preparación

- Analizar los diferentes aspectos del sector a auditar.
- Elaborar la *CMLista de Verificación de Auditoría Interna* sobre la base de las características del proceso/sector a auditar.
- Se deberá tener en cuenta: (1) la planificación de la actividad, (2) la identificación y relación con los usuarios y proveedores, el funcionamiento del proceso, (3) los objetivos e indicadores, (4) los puntos de control del proceso, (5) los perfiles y competencias de los puestos de trabajos, (6) las No conformidades, (7) los datos que permitan iniciar acciones de mejora, (8) los métodos que permitan verificar la eficacia del proceso, (9) la evidencia de la mejora continua

(b) Desarrollo

- Realizar la apertura de la reunión: el auditor debe realizar la introducción dirigida a los responsables del sector a auditar y todo el personal que considere oportuno con el objetivo de transmitir el alcance y objeto de la Auditoría y elaborar el registro de asistencia de los presentes por medio del *Acta de Apertura de Auditoría*
- Registrar los hallazgos respecto a las fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades para que sean trabajados y resueltos por las áreas.
- Cierre de la auditoría: el auditor le informa al Responsable de Proceso del sector auditado y demás miembros presentes los aspectos positivos y negativos, así como otros comentarios que hayan surgido de la Auditoría. Asimismo, solicitará que se resuelvan los no conformes y las observaciones, anticipará el envío Informe Final de Auditoría Interna e informará sobre la realización de la *Revisión por la Dirección*.



Resultado de las Auditorías

- Una vez finalizada la Auditoría, el RSGC compila Informes Finales de Auditoría y elabora el *Informe de Auditoría Interna*, y los informa al Directos/a para luego remitir el informe correspondiente a cada proceso a su cuenta de correo electrónico (dci@jusbaire.gov.ar).
- Los resultados de las Auditorías derivan al *Medición, Análisis y Mejora* para su gestión y tratamiento.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

DOCUMENTOS			
Codificación	Nombre	Fecha	Revisión
CM-SGC-PE 06-RE 01	Auditoría Interna	03-12-2018	01
CM-SGC-PE 05-RE 01	Medición, Análisis y Mejora	04-12-2018	01
CM-SGC-PE 07-RE 01	Revisión por la Dirección	04-12-2018	01

REGISTROS				
Nombre	Almacenamiento	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
CM-SGC-PE 06-RE 19-Plan Anual de Auditorías	<i>Intranet.jusbaire.gov.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>	BackUp	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.
CM-SGC-PE 06-RE 16-Aviso de Auditoría	<i>Intranet.jusbaire.gov.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>	BackUp	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.
CM-SGC-PE 06-RE 17-Lista de Verificación de Auditoría Interna	<i>Intranet.jusbaire.gov.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>	BackUp	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.
CM-SGC-PE 06-RE 16-Acta de Apertura de Auditoría	<i>Intranet.jusbaire.gov.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>	BackUp	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.
CM-SGC-PE 06-RE 18 - Informe de Auditoría Interna	<i>Intranet.jusbaire.gov.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación</i>	BackUp	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.



DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre	Origen	Almacenamiento
Norma ISO 19011:2018	N/A	Intranet.jusbaires.gov.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación

PUNTOS DE CONTROL

TABLA DE REVISIONES

N° revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Ref. Párrafo
01	09-05-2019	Todo el documento	N/A



NOMBRE DEL PROCESO

Revisión por la Dirección

ÁREA

Dirección de Calidad Institucional (DCI) – Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

OBJETIVO

Establecer los criterios y la metodología para revisar el SGC del CM por parte de la Alta Dirección a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

Este procedimiento es de aplicación a los procesos están alcanzados por SGC del CM.

RESPONSABLES

Alta Dirección	El Plenario aprueba los Procedimientos Estructurales. El Comité Ejecutivo es el enlace con el Plenario y delega al Director/a la elaboración de los Objetivos Estratégicos para la implementación de la Normas ISO 9001:2015 en el CM.
Director/a	Coordinar y supervisar la implementación y certificación del sistema de gestión de calidad del CM de la CABA. Rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC. Asegurar que el SGC logre los resultados previstos. Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del SGC. Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Nexa con la Alta Dirección
Responsable del SGC (RSGC)	Rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Asegurar que el SGC logre los resultados previstos. Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Asegurar la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios.



DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El Director/a dispone que la revisión del SGC por la Alta Dirección al menos una vez al año.

La revisión se hace efectiva a través de una reunión entre el Director/a, la Alta Dirección del CM y los Responsables de los Procesos dentro del alcance del SGC. En esta reunión se informa el avance de los objetivos planteados mediante la presentación del registro *Informe Mensual* y cualquier otro registro de respaldo que presente evidencia del funcionamiento del proceso y alcance de objetivos.

Producto de esta reunión se emite *el Acta de Revisión por la Dirección* que incluye la siguiente información de entrada:

- (a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- (b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- (c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 1. la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 2. el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 3. el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 4. las no conformidades y acciones correctivas;
 5. los resultados de seguimiento y medición;
 6. los resultados de las auditorías;
 7. el desempeño de los proveedores externos;
- (d) la adecuación de los recursos;
- (e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- (f) las oportunidades de mejora.

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- (g) las oportunidades de mejora;
- (h) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- (i) las necesidades de recursos.

NOTA: a partir de la elaboración del *Acta de Revisión por la Dirección*, el Director/a y el RSGC verifican las acciones a seguir así como también verifican su gestión y eficacia según el *Medición, Análisis y Mejora*, por la temática que establezcan (procesos, temas, etc.)



ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL (SI CORRESPONDE)	REGISTRO (SI CORRESPONDE)
Recopilación y preparación de la información	Responsables de Procesos - RSGC	N/A	N/A
Reunión de Revisión por la Dirección	Alta Dirección – Director/a	N/A	N/A
Elaboración del Acta de Revisión	RSGC	N/A	N/A
Difusión del Acta de Revisión	RSGC	N/A	N/A

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

DOCUMENTOS

Codificación	Nombre	Fecha	Revisión
CM-SGC-PE 07 – RE 01	Revisión por la Dirección	04-12-2018	01
CM-DCI-SGC-PE 02-RE 09	Informe Mensual	04-12-2018	01
CM-DCI-SGC-PE 07 RE 02	Acta de Revisión por la Dirección	04-12-2018	01
CM-DCI-SGC-PE 05 – RE 01	Medición, Análisis y Mejora	04-12-2018	01

REGISTROS

Nombre	Almacenamiento	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
CM-SGC-PE 07-RE 02-Acta de Revisión por la Dirección	Intranet.jusbaires.gov.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación	Backup	Permanente	I:\Dirección de Calidad Institucional\Sistema de Gestión de Calidad.

DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre	Origen	Almacenamiento
Norma ISO 9001:2015	N/A	Intranet.jusbaires.gov.ar/áreas/Dirección de Calidad Institucional/Documentación

PUNTOS DE CONTROL

TABLA DE REVISIONES

Nº revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Ref. Párrafo
01	09-05-2019	Todo el documento	N/A

