

## PRESENTACION

El presente Manual de la Calidad describe en forma general el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Función Judicial de la Provincia de La Rioja (FJLR), creado con el propósito de asegurar y demostrar la eficacia, transparencia y confiabilidad del servicio de Administración de Justicia que la Función provee a sus usuarios.

Se refieren en este Manual las principales características del SGC de la Función Judicial de la Provincia de La Rioja (FJLR), los procesos generales y los específicos de la organización.

**Presentación  
de la  
FJLR**

**Política de la Calidad**

**ALCANCE  
del  
Sistema de Gestión  
de la Calidad**

**INTERACCION  
ENTRE LOS  
PROCESOS  
del  
Sistema de Gestión  
de la Calidad**

**INFORMACION  
DEL  
S.G.C.**

## PRESENTACIÓN DE LA FUNCIÓN JUDICIAL DE LA RIOJA

La FUNCIÓN JUDICIAL DE LA RIOJA tiene por misión administrar y garantizar el acceso a la Justicia de los ciudadanos mediante sus Magistrados y Funcionarios designados conforme a la Constitución Provincial.

Para ello, se propone implementar un sistema de Gestión de Calidad que genere un modelo de Administración de Justicia ejemplar, confiable, dinámico, trascendente, incluyente y transparente, con el solo objeto de cumplir con su visión que es mejorar sus procesos a fin de responder con legalidad, celeridad, justicia, eficiencia y calidad los requerimientos de los ciudadanos.

La Función Judicial se encuentra encabezada por el Tribunal Superior de Justicia quien ejerce la superintendencia en las 5 (cinco) Circunscripciones Judiciales de la Provincia; posee competencia originaria y recursiva para conocer y resolver asuntos acorde a la Constitución Provincial y Ley Orgánica.

Sin perjuicio de los demás órganos que sean creados por ley, tendrán su asiento en la ciudad de La Rioja: Capital: Además del Tribunal Superior de Justicia; tres (3) Cámaras en lo Civil, Comercial y de Minas, divididas en tres Salas Unipersonales; una (1) Cámara en lo Criminal y Correccional; tres (3) Juzgados del Trabajo y Conciliación; tres (3) Juzgados en lo Criminal y Correccional; un (1) Juzgado de Menores; cuatro (4) Juzgados de Paz Letrados, un (1) Juzgado de Ejecución Penal y dos (2) Juzgados de Paz Legos. En la ciudad de Chilecito: dos (2) Cámaras en lo Civil, Comercial, de Minas, Criminal y Correccional; un (1) Juzgado de Trabajo y Conciliación; dos (2) Juzgados de Instrucción en lo Criminal y Correccional; un (1) Juzgado de Paz Letrado; y los demás Órganos que sean creados por ley. En la ciudad de Villa Unión: un (1) Juzgado de Instrucción en lo Criminal y Correccional; y un (1) Juzgado de Paz Letrado, del Trabajo y Conciliación. En la ciudad de Aimogasta: una (1) Cámara en lo Civil, Comercial, de Minas, Criminal y Correccional; un (1) Juzgado de Instrucción en lo Criminal y Correccional; y un (1) Juzgado de Paz Letrado, del Trabajo y Conciliación. En la ciudad de Chepes: una (1) Cámara en lo Civil, Comercial, de Minas, Criminal y Correccional; un (1) Juzgado de Instrucción en lo Criminal y Correccional; y un (1) Juzgado de Paz Letrado, del Trabajo y Conciliación. En la ciudad de Chamental: una (1) Cámara en lo Civil, Comercial, de Minas, Criminal y Correccional; un (1) Juzgado de Instrucción en lo Criminal y Correccional; y un (1) Juzgado de Paz Letrado, del Trabajo y Conciliación. En todas las cabeceras departamentales y además en las localidades de Milagro, departamento Gral. Ocampo y Villa Mazán, departamento

Arauco, tendrán su asiento un (1) Juzgado de Paz Lego, excepto en la ciudad Capital, en la que tendrán asiento dos (2) Juzgados.

El Presidente del Tribunal Superior de Justicia, es titular de todas las atribuciones de carácter administrativo tendientes a producir los actos que orienten el adecuado funcionamiento del cuerpo.

#### **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El Sistema de Gestión de Calidad se extenderá progresivamente en las cinco (5) Circunscripciones Judiciales, en materia Civil, Comercial y de Minas; Registro Público; Civil, Asistencial y Correccional de Menores; Penal y Correccional; Instrucción en lo Criminal y Correccional; Ejecución Penal; Laboral; Paz Letrado y Lego.

#### **Mapa de Procesos**

El Mapa de Procesos se encuentra en FJLR.SGC.RE.16 y será resguardado en el hosting de la Función Judicial de La Rioja <http://justicialarioja.gob.ar/planificacion/>.

La Política de Calidad del SGC de la Función Judicial se encuentra aprobada por el Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de La Rioja y Alta Dirección del SGC, mediante Acuerdo N°185/16 con fecha 01 de Noviembre de 2016.

La comunicación de la Política de Calidad es realizada en: 1) afiches en transparentes de los pasillos centrales y anexos de los diferentes edificios donde funcionan oficinas dependientes de la Función Judicial y 2) la página web de la Función Judicial <http://www.justicialarioja.gob.ar>.



## **INFORMACION DEL S.G.C.**

### **CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACION**

Durante la Revisión por la Dirección, el TSJ realiza la Gestión del conocimiento donde se evalúa todas las entradas internas:

- 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 auditorias;
  - 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.



Asimismo, se analizan las entradas externas tales como normas, conferencias, academias, recopilación y conocimiento provenientes de clientes y proveedores externos.

Analizando todas esas fuentes se toman luego las medidas necesarias que deben incluir decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) las necesidades de recursos.

La organización dejará registradas las medidas que necesiten optimizar acciones de Gestión del Conocimiento en el Acta de Revisión por la Dirección.

#### CONTROL DE INFORMACION DOCUMENTADA

La documentación del SGC y sus procesos se realizan según el procedimiento general Control de Información Documentada –FJLR.SGC.PG.01- y en el registro Lista Maestra de Información documentada-FJLR.SGC.DG.03.

#### REVISION POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la Dirección se efectiviza a través de la presentación del estado de situación a la Alta Dirección, anualmente, según el procedimiento general de Revisión por la Dirección –FJLR.SGC.PG.02-, quedando documentadas las decisiones en el Acta de Revisión por la Dirección- FJLR.SGC.RE.09-.

## PLANIFICACION Y CONTROL DEL S.G.C.

La planificación, el control y verificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Función Judicial de La Rioja es realizado por la Alta Dirección mediante el documento Política de Calidad- FJLR.SGC.DG.01- donde se establecen los objetivos estratégicos respecto de la organización, en tanto que los Objetivos e indicadores de los procesos se detallan –FJLR.SGC.RE.04, cuyos resultados se plasman en FJLR.SGC.RE.18-.

Los objetivos son analizados junto al Contexto, en forma anual, conforme al documento FJLR.SGC.PG.05, cuyos resultados quedaran plasmados en FJLR.SGC.RE.17 respecto de los procesos y FJLR.SGC.RE.16 respecto de la organización.

También examinará las acciones necesarias para aprovechar oportunidades a fin de lograr mejoras, que en cada proceso se efectuara en la Planilla de Acciones correctivas y mejoras –FJLR.SGC.RE.05-.

Las acciones que adopte al respecto de la Organización la Alta Dirección, se registrarán en el Acta de Revisión por la Dirección – FJLR.SGC.RE.09-.

## ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS

El tratamiento de no conformidades y control del servicio no conforme se realiza a nivel de los procesos. El registro que se utiliza para este proceso es la Planilla de Acciones Correctivas y Mejoras - FJLR.SGC.RE.05-, según la metodología escrita en el procedimiento general Acciones Correctivas y mejoras –FJLR.SGC.PG.04-.



## GESTION DE RECURSOS

Con el propósito de determinar los requerimientos a nivel humano e infraestructura necesaria para las tareas dentro del SGC de la FJLR se establecen las siguientes acciones:

Elaboración de perfiles de puesto.

En cada proceso se completa el registro Perfiles y Competencias – FJLR.SGC.RE.03- para los diferentes roles que desempeñan actividades.

Gestión de la formación de las personas.

La necesidad de Formación de las personas se determinará mediante un análisis de los perfiles y competencias en cada nivel de actividad estableciéndose en el registro Gestión de la formación de las personas –FJLR.SGC.RE.15-.

No coincidiendo los perfiles y competencia con los legajos personales, se llevará adelante capacitaciones cuyos resultados se registrarán en FJLR.SGC.RE.21 que se denomina Planilla de Análisis Estadístico.

Relevamiento de necesidades.

Los recursos que resulten imprescindibles para el cumplimiento de los productos se determinan conforme al registro de Relevamiento de necesidades para la Gestión de Recursos –FJLR.SGC.RE.06-, sus resultados se volcarán en el registro FJLR.SG.RE.21 que se denomina Planilla de Análisis Estadístico.



## GESTION DE EVALUACION DE PARTES INTERESADAS

La Secretaría Económico Financiera mediante el Área de Compras determinará sus criterios para la selección y evaluación de proveedores conforme al tipo de producto que se requiera teniendo en cuenta las necesidades de la organización, el servicio que se presta, economía y eficiencia.

Asimismo, deberá llevar registros sobre los resultados de las evaluaciones de los proveedores -FJLR.SGC.RE.14- y todo dato que sea necesario para establecer si lo adquirido cumple con las condiciones para la prestación de un servicio de justicia eficiente.

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto en la posterior realización del producto final.

Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

El Responsable de cada Proceso evaluará a sus proveedores mediante el registro de evaluación correspondiente previo relevamiento de necesidades de recurso que cada equipo de trabajo efectúe.

## SEGUIMIENTO Y MEDICION

La Dirección de Informática realizará el control y medición de recursos que requieran ser calibrados a fin de verificar su conformidad con los productos y servicios.



La medición se llevará a cabo mensualmente dejándose constancia en un registro –FJLR.SGC.RE.19- que contendrá los siguientes datos: mes, año, responsable y observaciones (conforme- no conforme).

## PROPIEDAD DE LOS CLIENTES

Toda aquella documentación que ingrese a un proceso en original deberá ser custodiada en caja fuerte de cada Cámara y/o Juzgado a disposición de las partes interesadas dejándose constancia en el expediente judicial copia autorizada por la parte y/o Secretaria (Art. 224 C.P.C.).

La propiedad de los clientes se identifica mediante caratula asociada a los datos de la causa en la que se incorporan.

## COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La documentación del SGC se localiza en el hosting de la Función Judicial de La Rioja, en el espacio asignado bajo la denominación de <http://justicialarioja.gob.ar/planificacion/>. Allí se encuentra la carpeta <FJLR.SGC JUS (documentación controlada)> en la que se localiza la documentación común a todo el SGC dividida en dos carpetas:

1. GENERAL: documentación general del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que se aplica a los procesos en su conjunto.
2. PROCESOS: documentación de cada uno de los procesos en particular.

En el caso del hosting, sólo podrán ingresar aquellas personas que cuenten con usuario y contraseña, para acceso general con permisos de sólo lectura y permisos específicos de lectura y escritura, según corresponda, para acceder en el espacio asignado del SGC por la Dirección de Informática.

A los efectos de control adecuado de la carga y actualización de la documentación, estas carpetas cuentan con permiso para su edición exclusivo para el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad (Equipo de Calidad), mientras que los Responsables de los procesos podrán visualizar el contenido de estas carpetas en el hosting de la Función Judicial de La Rioja -

<http://justicialarioja.gob.ar/planificacion/>.

Además, la comunicación a la ciudadanía en general tanto del SGC como de los procesos, se realiza mediante:

- a) página web de la Función Judicial- <http://www.justicialarioja.gob.ar/>
- b) Cartelería en transparente de los pasillos centrales, y
- c) Talleres de capacitación.

## AUDITORIAS INTERNAS

En la FJLR se realizan anualmente y con anterioridad a las auditorías externas.

Este proceso se lleva a cabo conforme al procedimiento general de Auditorías Internas –FJLR.SGC.PG.03- y cuya evidencia objetiva queda plasmada en el registro Acta de Apertura de Auditoría –FJLR.SGC.RE.10-, también en el registro Aviso y Plan de Auditoría Interna –FJLR.SGC.RE.11-, registro Informe de Auditoría –FJLR.SGC.RE.12- y por último en el registro Lista de Verificación de Auditoría Interna –FJLR.SGC.RE.13.

## EXCLUSIONES

Atento a la existencia de un Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia que reglamenta el proceso de desarrollo y diseño del producto final, es que queda excluido y no es aplicable a la organización el punto 8.3 “Diseño y desarrollo de los productos y servicios” de la Norma ISO 9001:2015.

**VOCABULARIO ABREVIADO**

ACCION CORRECTIVA	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
ALTA DIRECCION	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan la empresa en el más alto nivel.
AUDITORIA	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios acordados.
CALIDAD	Grado en el que un conjunto de características inherentes a la organización cumple con determinados requisitos. La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.
CONFORMIDAD	Es el cumplimiento de un requisito.
CONTEXTO DE UNA ORGANIZACION	Entorno empresarial, combinación de factores internos y externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización, a sus productos, servicios e inversiones y partes interesadas. El concepto de contexto de la organización se aplica por igual tanto a organizaciones sin ánimo de lucro o de servicio público, como a aquellas que buscan beneficios.
DOCUMENTO	Es la información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o una combinación de éstos.

INDICADOR	Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación.
MEJORA	Es la actividad de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. La Mejora Continua es la actividad recurrente para mejorar el desempeño.
NO CONFORMIDAD	El incumplimiento de un requisito.
NORMA ISO 9001	Es la norma que especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus usuarios y los reglamentarios que le sean de aplicación. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente o usuario.
OBJETIVO	Resultado a lograr. Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo. En el contexto de sistemas de gestión de la calidad, la organización establece los objetivos de la calidad, de forma coherente con la política de la calidad, para lograr resultados específicos.
PARTES INTERESADAS PERTINENTES	El concepto se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.
PROCEDIMIENTO	Es la forma especificada (planificación) para llevar a cabo una actividad o un proceso.
PROCESO	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto
PROVEEDOR	Organización que proporciona un producto o un servicio
REGISTRO	Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
REQUISITOS	Es una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
SISTEMA DE GESTION DE LA	Un Sistema de Gestión de la calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina

CALIDAD	los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.
USUARIO	Es el destinatario o beneficiario de las actividades que se desarrollan en un sistema de gestión de la Calidad y sus procesos.



**TABLA DE REVISIONES**

<b>NRO. REV.</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>	<b>REF. PÁRRAFO</b>
00	01/08/17	EMISIÓN	TODOS