

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3er. Encuentro – 2 de Mayo



**Centro de Capacitación
y Gestión Judicial**
Dr. Mario Dei Castelli



Poder Judicial
Provincia de Misiones



OBJETIVO : RESULTADO A LOGRAR (3.7.1-ISO 9000)

NIVELES

- ESTRATEGICO
- TÁCTICO
- **OPERATIVO**

- **PROYECTO**
- **PRODUCTO**
- **SERVICIO**
- **PROCESO**

DIFERENTES DISCIPLINAS

- AMBIENTAL
- SEGURIDAD
- SALUD
- FINANCIERO
- **CALIDAD**

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD

POLÍTICA DE CALIDAD



OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA MESA DE ENTRADAS

OBJETIVO ESPECÍFICO N°1

Relacionado a la medición de la satisfacción del usuario

OBJETIVO ESPECÍFICO N°2

Relacionado a aumentar el porcentaje de la digitalización de cierta documentación (demanda nuevas, escritos, etc)

OBJETIVO ESPECÍFICO N°3

Relacionado al relevamiento de capacitación necesaria para cumplir los objetivos

OBJETIVO ESPECÍFICO N°4

Relacionado a definir mecanismos de trabajo con otras dependencias externas

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE CALIDAD

- 1- Desarrollar una cultura de calidad que genere los hábitos en el actuar diario que, sumado al uso de las herramientas de calidad, permitan a la organización afrontar los retos que se le presenten en el cumplimiento de la función actual del Poder Judicial.
- 2- Implementar la modernización a través del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, a fin de alimentar continuamente el sistema de gestión de calidad, evaluando los procesos para poder corregirlos, y detectando las posibilidades de mejora a efectos de tomar decisiones estratégicas.
- 3- Proporcionar a los usuarios internos y externos un servicio de justicia de calidad, focalizado en procesos y en vistas a la atención al ciudadano, en aras a satisfacer sus necesidades en el mejor tiempo de respuesta.
- 4- Fomentar la cultura de la capacitación continua de los integrantes del Poder Judicial, coordinando acciones acorde a la planificación de los objetivos.
- 5- Promover, fortalecer y articular vínculos con otros Poderes del Estado y de la sociedad con el objeto de compartir buenas prácticas en favor de los ciudadanos.
- 6- Contribuir al cuidado del medio ambiente, optimizando el uso de los recursos materiales acorde a la responsabilidad social que le compete a la institución, avanzando en políticas de digitalización.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los **procesos necesarios** para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los objetivos de la calidad deben:

- a) Ser afines con la política de la calidad.
- b) Ser medibles.
- c) Considerar los requisitos aplicables.
- d) Ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- e) Ser objeto de seguimiento.
- f) Ser comunicados.

La organización debe conservar información documentada sobre los objetivos de la calidad.

6.2.2 Al planificar la forma de lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe establecer:

- a) Qué se va a hacer.
- b) Qué recursos se necesitarán.
- c) Quién será el responsable.
- d) La forma en que se evaluarán los resultados.

Visión de lo que queremos lograr

OBJETIVOS

Coherentes
Prioritarios
Específicos
Desafiantes
Mejoramiento permanente



META

Valor específico a alcanzar

21

Datos del objetivo # 1

Objetivo

Describe lo que se ambiciona o pretende respecto de lo que se hace

Tipo de objetivo

Desempeño, Mejora, Satisfacción

Resultado clave / Meta

Es el resultado que debe ocurrir para considerar que el objetivo se ha alcanzado de manera satisfactoria.

Alineación con la política de calidad

Con que objetivos estratégicos de la Política de la Calidad está asociado este objetivo

Planificación de la tarea

Cómo se va a lograr el objetivo. Estrategia, Acciones.

Gestión de riesgos

Enumere los riesgos asociados al cumplimiento de este objetivo