

# Jornada de Calidad en la Administración Pública y Calidad Parlamentaria



# Jornada de Calidad en la Administración Pública y Calidad Parlamentaria

Universidad Nacional de La Plata  
28 de agosto de 2012





**“Por qué y para qué un sistema de  
Calidad en el Poder Judicial”**

■ **Dr. José Luis María Villada –Defensor General  
Departamento Judicial de San Isidro-**

**DEFENSORÍA  
GENERAL  
DE  
SAN ISIDRO**

**Escenario:**



# Escenario:

- “Laissez faire – laissez paseer”

# Escenario:

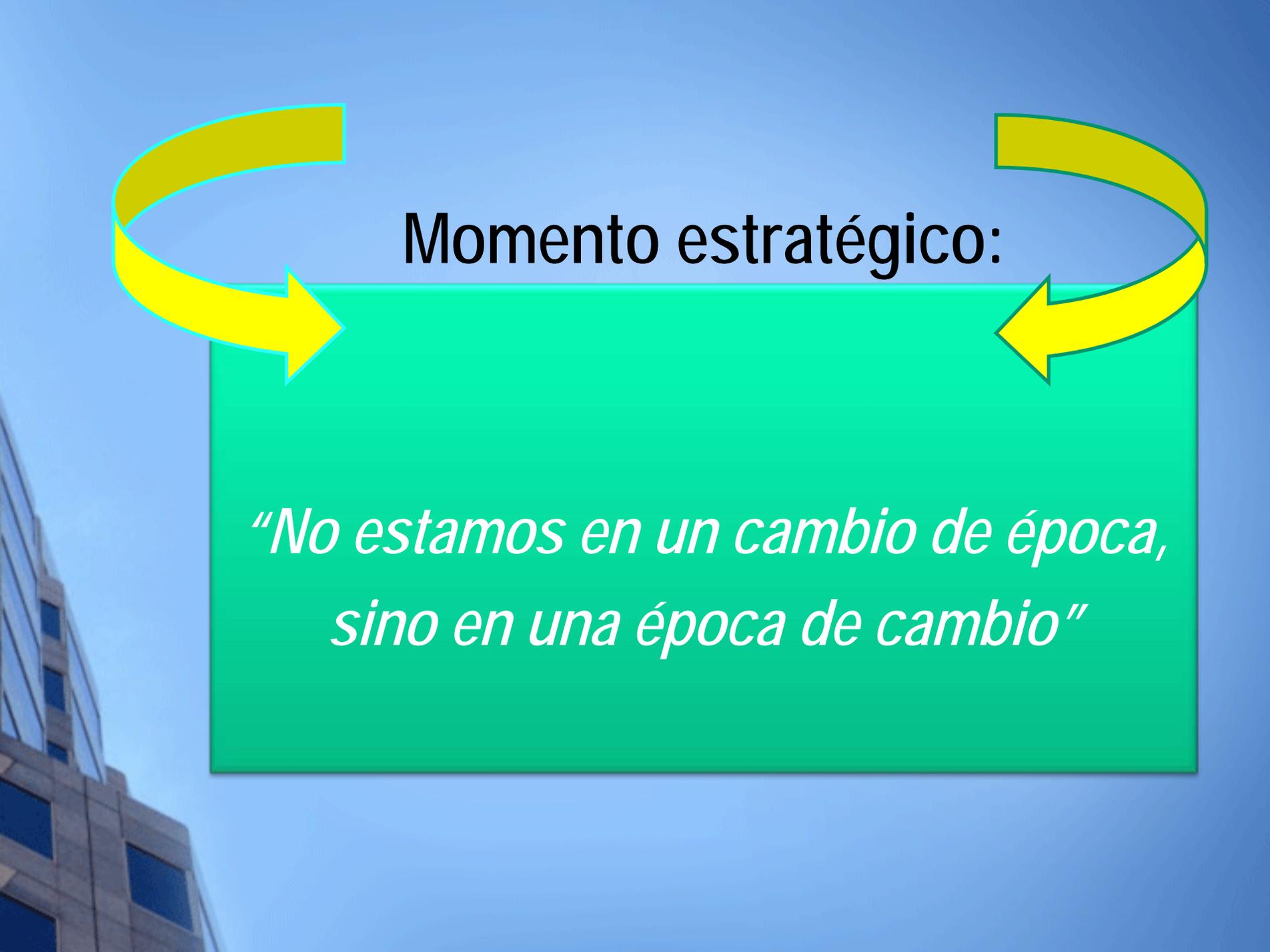
- “Laissez faire – laissez paseer”
- Aprendizaje “rutinario” (con vicios incluidos)

**Momento estratégico:**

**Valores de eficiencia  
y eficacia...**

## Momento estratégico:

*“No estamos en un cambio de época,  
sino en una época de cambio”*



Momento estratégico:

*“No estamos en un cambio de época,  
sino en una época de cambio”*



## Momento estratégico:

INCORPORACIÓN DE TÉCNICAS  
NO CONVENCIONALES PARA EL  
ÁMBITO PÚBLICO

*“No estamos en un cambio de época,  
sino en una época de cambio”*

# Política:

- Propuesta que explica la situación inicial
- Define el objetivo
- Precisa los proyectos estratégicos
- Alcanzar el objetivo propuesto

# Política:

- Propuesta que explica la situación inicial
- Define el objetivo
- Precisa los proyectos estratégicos
- Alcanzar el objetivo propuesto

# Política:

- Propuesta que explica la situación inicial
- Define el objetivo
- Precisa los proyectos estratégicos
- Alcanzar el objetivo propuesto

# Política:

- Propuesta que explica la situación inicial
- Define el objetivo
- Precisa los proyectos estratégicos
- Alcanzar el objetivo propuesto

# Política:

- Propuesta que explica la situación inicial
- Define el objetivo
- Precisa los proyectos estratégicos
- Alcanzar el objetivo propuesto

# Política:

- Por la naturaleza de la función
- Por las atribuciones de la ley (12061 Ley de Ministerio Público)



# ROL FUNDACIONAL

# Objetivos:

- A través de la incorporación de herramientas necesarias

# Objetivos:

- Adquirir vectores que facilitaran y viabilizaran un ostensible y sostenido mejoramiento de la prestación del servicio

# Objetivos:

- Favoreciendo el trabajo en equipo

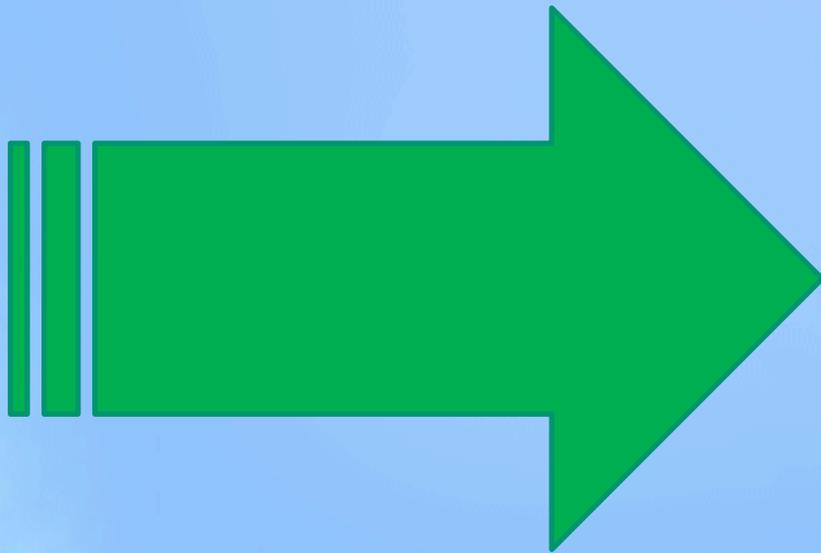
# Objetivos:

- A la par, capacitación

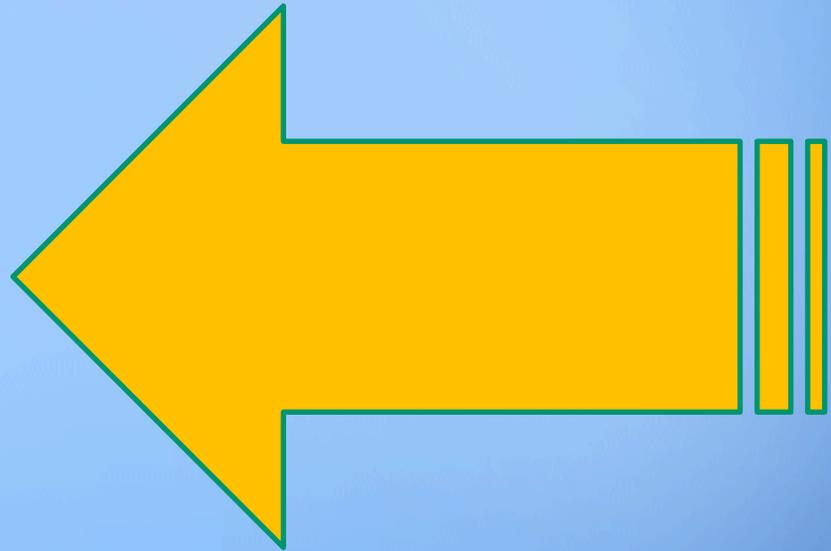
Desafío:

**Doble desafío**

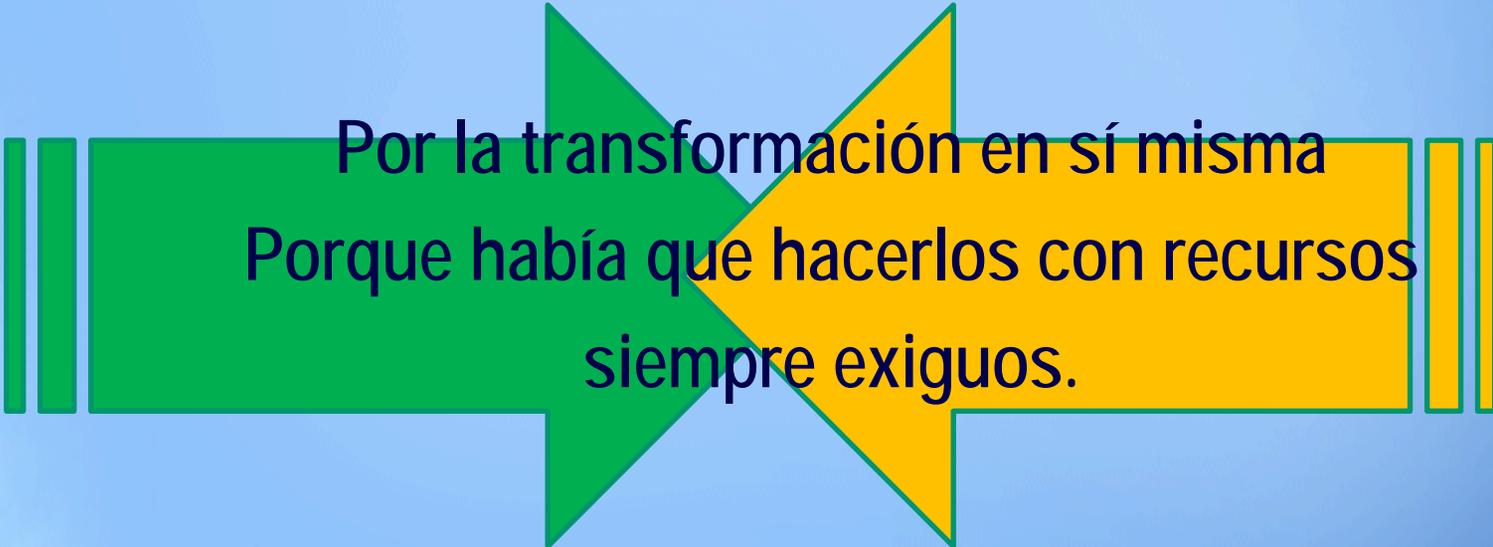
1) Por la transformación en sí misma



2) Porque había que hacerlos con recursos siempre exiguos.



# Doble Desafío:



Por la transformación en sí misma  
Porque había que hacerlos con recursos  
siempre exigüos.



# Política provincial

- Decreto Provincial nro. 1471 del 6 de julio de 2004 (Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y el Instituto Argentino de Normalización (IRAM), en el marco del Programa de Modernización del Estado.

# Política provincial

- Decreto Provincial nro. 1471 del 6 de julio de 2004 (Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y el Instituto Argentino de Normalización (IRAM), en el marco del Programa de Modernización del Estado.

# Política de la calidad

Desde la "Dirección" se  
trazó una clara Política de la Calidad

**Anexo I  
Política de Calidad**

"La Política de la calidad que posee la Defensoría General de San Isidro, al igual que la que emprende el Ministerio Público Provincial en general, se basa en los siguientes pilares:

a) Asegurar que los servicios que brinda en la tutela del interés público y de las garantías de los habitantes propendan a satisfacer sus necesidades y a superar sus expectativas.

b) Actuar con compromiso, transparencia y confiabilidad en el desempeño de sus acciones., en el marco de los procesos que se desarrollan en el Organismo

c) Propender a la mejora continua en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, con el firme compromiso de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2000

d) Implementar un Programa de Formación Permanente que desarrolle las competencias necesarias de los empleados, funcionarios y magistrados, para el desempeño de sus funciones con relación a la calidad del servicio.

e) Promover el compromiso del personal en sus distintos niveles con el SGC fundamentado en la satisfacción personal y en la coincidencia de objetivos.

f) Comunicar esta Política a todo el personal asegurando su comprensión y aplicación.

DEFENSOR GENERAL

(FIRMA)

Dr. JOSE LUIS MARIA VILLAS  
DEFENSOR GENERAL

REVISIÓN: 01

REVISADO: : 12 de junio de 2008

APROBADO: 17 de junio de 2008

# Política de la calidad

**Anexo I  
Política de Calidad**

“La Política de la calidad que posee la Defensoría General de San Isidro, al igual que la que emprende el Ministerio Público Provincial en general, se basa en los siguientes pilares:

- a) Asegurar que los servicios que brinda en la tutela del interés público y de las garantías de los habitantes propendan a satisfacer sus necesidades y a superar sus expectativas.
- b) Actuar con compromiso, transparencia y confiabilidad en el desempeño de sus acciones., en el marco de los procesos que se desarrollan en el Organismo
- c) Propender a la mejora continua en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, con el firme compromiso de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2000
- d) Implementar un Programa de Formación Permanente que desarrolle las competencias necesarias de los empleados, funcionarios y magistrados, para el desempeño de sus funciones con relación a la calidad del servicio.
- e) Promover el compromiso del personal en sus distintos niveles con el SGC fundamentado en la satisfacción personal y en la coincidencia de objetivos.
- f) Comunicar esta Política a todo el personal asegurando su comprensión y aplicación.

DEFENSOR GENERAL

(FIRMA)

Dr. JOSE LUIS MARIA VILLADA  
DEFENSOR GENERAL

REVISIÓN: 01

REVISADO: : 12 de junio de 2008

APROBADO: 17 de junio de 2008

# Política de la calidad

# Política de la calidad

- Se fijaron objetivos y metas a cumplir

TABLA DE OBJETIVOS DE LA DEFENSORIA GENERAL DE SAN ISIDRO

ORDEN	NOMENCLATURA	PROCESOS	OBJETIVOS	META	INDICADORES	FRECUENCIA DE MONITOREO	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	AVANCES DEL CUMPLIMIENTO				RESPONSABLE
								primer trimestre	segundo trimestre	tercer trimestre	cuarto trimestre	
1	PrO 2.1, PrO 2.2 y PrE 840	Atención al Usuario	Lograr el más eficiente servicio de atención y derivación tanto personal como telefónicamente de todos los usuarios que consultan a la Mesa General de Entradas	90 % de encuestas muy buenas y buenas	Encuestas muy buenas y buenas encuestas totales x 100	Trimestral	6 meses desde la aprobación de la presente tabla	✓				Delegado del ACG en la Mesa Gral. de Entradas -sedes penal y civil-
				No superar las 20 no conformidades mensuales.	Cantidad de no conformidades levantadas en relación a defectos de atención al usuario			✓				ACG
2	IT PrO 1.1 e IT PrO 1.3	Carga en el Sistema Informático -CIVIL Y PENAL-	Mantener la eficacia de la carga de los datos en el sistema registral.	No superar el 2 % de defectos en la carga de datos.	Total de causas cargadas con error / total de causas cargadas.	Trimestral	Permanente	✓				Delegado del ACG en la Mesa Gral. de Entradas -sedes penal y civil-
3	PrO 1.1, PrO 1.2, PrO 1.3 y PrO 1.4	Ingreso y remisión de causas, expedientes y documentación	Lograr una correcta recepción de causas, expedientes y documentación, y su posterior remisión a las sedes correspondientes, evitando desperdicios de tiempo, así como errores en los destinatarios.	No superar las 20 no conformidades mensuales.	Cantidad de no conformidades levantadas en relación a defectos de recepción y remisión.	Trimestral	6 meses desde la aprobación de la presente tabla	✓				Delegado del ACG en la Mesa Gral. de Entradas -sedes penal y civil-
4	PrA-810	Provisión de Insumos	Mantener una provisión de insumos eficiente y acorde a las necesidades operativas del Ministerio de Defensa Deptal.	75 % de solicitudes entregadas de conformidad	Cantidad de solicitudes no-conformes / total de solicitudes	Semestral	6 meses desde la aprobación de la presente tabla	✓				ACG
5	PrA-821, PrA 822 y PrA 823	Capacitación	Asegurar la competencia e idoneidad del personal involucrado en el SGC.	90 % de cumplimiento de las actividades del plan de capacitación.	Actividades de capacitación realizadas / total de actividades programadas.	Trimestral	6 meses desde la aprobación de la presente tabla	✓				ACG
				50 % de satisfacción de las expectativas del personal / las actividades realizadas.	Total de respuestas satisfactorias en encuesta de evaluación de resultados de capacitación / respuestas totales.			✓				ACG
6	PrE 423, PrE 424, PrE 830, PrE 852, PrE 822 y PrE 560	Gestión de la Calidad	Aplicar sistemática y continuamente los instrumentos diseñados en el SGC para la mejora continua del desempeño de la organización.	Realizar la auditoría de seguimiento de la certificación del SGC bajo las normas ISO 9001:2000	Auditoría de seguimiento	-----	junio de 2009	No corresponde analizar				Alta dirección
			Tender a minimizar la cantidad de no conformidades relativas al SGC	Mantener el valor promedio de las no-conformidades implementadas antes o en la fecha límite de la implementación en un 90%.	No conformidades que ameritan corrección inmediata y/o una acción correctiva implementadas en plazo / no conformidades detectadas totales.	Trimestral	6 meses desde la aprobación de la presente tabla	✓				ACG
			Procurar que se lleven a cabo las auditorías planificadas	90 % de cumplimiento del programa anual de auditorías internas	Total de auditorías internas realizadas / total de auditorías internas programadas.	Anual	12 meses	No corresponde analizar				ACG
7	PrA 2.1	Mantenimiento de Hardware, Software y Backup	Aumentar la cantidad de requerimientos de este tipo cumplidos en tiempo y forma	75 % de requerimientos cumplidos en tiempo y forma	Total de requerimientos cumplidos en tiempo y forma / total de requerimientos	Trimestral	6 meses desde la aprobación de la presente tabla	✓				ACG

REVISIÓN: 03

REVISADO: : 6 de abril de 2009.

APROBADO: 8 de abril de 2009.

Anexo II  
Tabla de Objetivos

# Política de la calidad

- Concluyendo en la traducción de una norma

# Política de la calidad

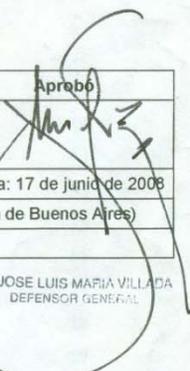
- Concluyendo en la traducción de una norma; destinada al ámbito privado

# Política de la calidad

- Concluyendo en la traducción de una norma; destinada al ámbito privado y adecuándola al Ministerio Público provincial

MANUAL DE LA CALIDAD		MESA GENERAL DE ENTRADAS
Rev. 02	Página 1 de 19	DEFENSORIA GENERAL SAN ISIDRO MINISTERIO PUBLICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

MANUAL DE LA CALIDAD DE LA  
DEFENSORIA GENERAL DEL  
DEPARTAMENTO JUDICIAL DE SAN ISIDRO

Elaboró	Revisó	Aprobó
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN, PLANEAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO JURÍDICO	ACG Y COMITÉ DE LA CALIDAD	
Fecha: 12 de junio de 2008	Fecha: 13 de junio de 2008	Fecha: 17 de junio de 2008
Colaboró: Subsecretaría de Modernización del Estado (Gobierno de la Provincia de Buenos Aires)		
ORIGINAL COPIA		

Dr. JOSE LUIS MARIA VILLADA  
DEFENSOR GENERAL

<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>MESA GENERAL DE ENTRADAS</b> DEFENSORIA GENERAL SAN ISIDRO MINISTERIO PUBLICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
<b>PrO-1.2</b>	<b>Ingreso y egreso de Documentación</b>	
Rev. 01	Página 1 de 7	

**CONTENIDO:**

- Procedimiento para el ingreso y egreso de documentación.

Elaborando los respectivos manuales operativos

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN, PLANEAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO JURÍDICO	ACG Y COMITÉ DE LA CALIDAD	Dr. JOSÉ LUIS MARIA VILLADA DEFENSOR GENERAL
Fecha: 11/02/08	Fecha: 25/02/08	Fecha: 25/02/08
Colaboró: Subsecretaría de Modernización del Estado		
ORIGINAL COPIA		

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>PrO-1.2</b>	<b>Ingreso y egreso de Documentación</b>
Rev. 01	Página 1 de 7

**MESA GENERAL DE ENTRADAS**  
DEFENSORIA GENERAL SAN ISIDRO

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<b>PrO-1.3</b>	<b>Ingreso y egreso de Expedientes</b>
Rev. 00	Página 1 de 7

**MESA GENERAL DE ENTRADAS**  
DEFENSORIA GENERAL SAN ISIDRO  
MINISTERIO PUBLICO DE LA  
PROVINCIA DE BUENOS AIRES

**CONTENIDO:**

- > Procedimiento para el ingreso y egreso de docum

**CONTENIDO:**

- > Procedimiento de ingreso y egreso de Expedientes
- ◆ ANEXO I: Organización secuencial de la gestión administrativa de los expedientes de la Mesa de Entradas
- ◆ ANEXO II: Libros de Registro

Elaborando los respectivos manuales operativos

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN, PLANEAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO JURÍDICO	ACG Y COMITÉ DE LA CALIDAD
Fecha: 11/02/08	Fecha: 25/02/08
Colaboró: Subsecretaría de Modernización	ORIGINAL COPIA

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
SECRETARIA DE COORDINACIÓN DEL FUERO CIVIL	ACG Y COMITÉ DE LA CALIDAD	Dr. JOSE LUIS MARIN VILLANA DEFENSOR GENERAL
Fecha: 11/02/08	Fecha: 25/02/08	Fecha: 25/02/08
Colaboró: Subsecretaría de Modernización del Estado	ORIGINAL COPIA	

# Política de la calidad

Elaboración  
estratégicos

PROCEDIMIENTO		MESA GENERAL DE ENTRADAS DEFENSORIA GENERAL SAN ISIDRO MINISTERIO PUBLICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
PrE-822	Auditorías Internas	
Rev. 01	Página 1 de 10	

**CONTENIDO:**

- > Procedimiento de Auditorías Internas
- ◆ Anexo I: Programa de Auditorías Internas
- ◆ Anexo II: Plan de Auditorías Internas
- ◆ Anexo III: Informe de Auditoría Interna

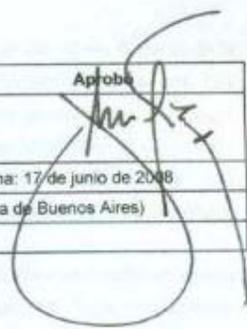
Elaboró	Revisó	Aprobó
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN, PLANEAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO JURÍDICO	ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN, PLANEAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO JURÍDICO	Dr. JOSE LUIS MARIN LADY DEFENSOR GENERAL
Fecha: 03-07-08	Fecha: 04-07-08	Fecha: 07-07-08
Colaboró:		
ORIGINAL/COPIA		

<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>MESA GENERAL DE ENTRADAS</b>  DEFENSORÍA GENERAL SAN ISIDRO MINISTERIO PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
<b>PrA-621</b>	<b>Análisis de Competencias y Desempeño</b>	
<b>Rev. 01</b>	<b>Página 1 de 7</b>	

**CONTENIDO:**

- Procedimiento de Análisis de Competencias y Desempeño
- ◆ **ANEXO I: Análisis de Competencias y Desempeño**

Elaborar los respectivos manuales operativos  
estratégicos y de apoyo

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN, PLANEAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO JURÍDICO	ACG Y COMITÉ DE LA CALIDAD	
Fecha: 12 de junio de 2008	Fecha: 13 de junio de 2008	Fecha: 17 de junio de 2008
Colaboró: Subsecretaría de Modernización del Estado (Gobierno de la Provincia de Buenos Aires)		
<b>ORIGINAL COPIA</b>		

# Política de la calidad

- Elaborar los documentos operativos, estratégicos y de apoyo, que componen la estructura documental que da sustento al sistema de calidad.

El proceso iniciado en el año 2004,

El proceso iniciado en el año 2004, tuvo su corolario en el mes de julio de 2008 cuando nos convertimos en la primer dependencia del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires

El proceso iniciado en el año 2004, tuvo su corolario en el mes de julio de 2008 cuando nos convertimos en la primer dependencia del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires en certificar ante IRAM nuestra calidad de gestión administrativa y atención al usuario.

El proceso iniciado en el año 2004, tuvo su corolario en el mes de julio de 2008 cuando nos convertimos en la primer dependencia del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires en certificar ante IRAM nuestra calidad de gestión administrativa y atención al usuario. Sistema que a la fecha se halla vigente.

El proceso iniciado en el año 2004, tuvo su corolario en el mes de julio de 2008 cuando nos convertimos en la primer dependencia del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires en certificar ante IRAM nuestra calidad de gestión administrativa y atención al usuario. Sistema que a la fecha se halla vigente.



IRAM certifica que:

**DEFENSORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO  
JUDICIAL DE SAN ISIDRO**

Acassuso 497 - (1642) - San Isidro - Pcia. de Buenos Aires

posee un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos de la norma:

**IRAM-ISO 9001:2000**

Cuyo alcance es:

Gestión administrativa y atención al usuario de la mesa general de entradas (fueros Penal y Civil)

Certificado de Registro Nº: 9000-3072

Fecha de Otorgamiento: 2008-07-15

Fecha de Vencimiento: 2011-07-15



Este certificado es válido siempre que la organización mantenga en operación, en condiciones satisfactorias su Sistema de Gestión de la Calidad.

  
Dirección de Certificación

  
Comité General de Certificación

  
Dirección General



# Gestión administrativa y atención al usuario.

Certificado | sistemas de Gestión



INSTITUTO ARGENTINO  
DE NORMALIZACIÓN  
Y CERTIFICACIÓN

IRAM certifica que:

## DEFENSORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO JUDICIAL DE SAN ISIDRO

Acassuso 497 - (1642) - San Isidro - Pcia. de Buenos Aires

posee un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos de la norma:

**IRAM-ISO 9001:2000**

Cuyo alcance es:

Gestión administrativa y atención al usuario de la mesa general de entradas (fueros Penal y Civil)

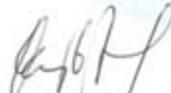
Certificado de Registro Nº: 9000-3072

Fecha de Otorgamiento: 2008-07-15

Fecha de Vencimiento: 2011-07-15



Este certificado es válido siempre que la organización mantenga en operación, en condiciones satisfactorias su Sistema de Gestión de la Calidad.

  
Dirección de Certificación

  
Comité General de Certificación

  
Dirección General



OAA





THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# CERTIFICATE

IQNet and its partner hereby certify that the organization

**DEFENSORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO JUDICIAL DE SAN ISIDRO**  
Acassuso 497 - (1642) - San Isidro - Pcia. de Buenos Aires

for the following field of activities

**Administrative management and customer service of the general clerk's office (civil and criminal)**

has implemented and maintains a

## Management System

which fulfills the requirements of the following standard

### ISO 9001:2000

Issued on: 2008-07-15

Validity date: 2011-07-15

Registration Number: AR-QS-3072



René Wasmser  
President of IQNet

Ing. José Francisco López  
General Director of IRAM



ADNOR Spain ANAQ AFNOR France AIB-Vieoite International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CDSQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Germany DS Denmark ELDT Greece FCMW Brazil FONDONORMA Venezuela HRIQMA Hong Kong China ICONTEC Colombia IMC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KQC Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland QMI Canada Quality Austria Austria RH Russia SAI Global Australia SI Jerafi SIQ Slovenia SIRDH QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia YUQS Serbia

IQNet is represented in the USA by: ANAQ AFNOR, AIB-Vieoite International, CDSQ, DQS, NSAI Inc., QMI and SAI Global  
\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Detailed information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

# Gestión administrativa y atención al usuario.



Táctica

PHVA

Táctica











*Planificamos, los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados*

# PLANIFICAR



*Planificamos, los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo a las necesidades de los justiciables*

# PLANIFICAR



*Planificamos, los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo a las necesidades de los justiciables y el ideal de un eficiente servicio de justicia*

# PLANIFICAR



*Implementamos los distintos pasos para efectivizar lo planificado*

# HACER



*Verificamos, realizando seguimientos y midiendo de los resultados que se van obteniendo,*

**VERIFICAR**



*Verificamos, realizando seguimientos y midiendo de los resultados que se van obteniendo, en relación con los objetivos que se habían propuesto,*

# VERIFICAR



*Verificamos, realizando seguimientos y midiendo de los resultados que se van obteniendo, en relación con los objetivos que se habían propuesto, dejándolos documentados*

# VERIFICAR



*Buscamos en forma permanente efectivizar formas de trabajo que lleven a la mejora continua*

# ACTUAR



Lograr:



# Lograr:

.... el más eficiente servicio de atención y derivación tanto personal como telefónicamente de todos los usuarios que consultan a la Mesa General de Entradas.

# Lograr:

.... mantener la eficacia de la carga de los datos en el sistema registral.

# Lograr:

.... una correcta recepción de causas, expedientes y documentación, y su posterior remisión a las sedes correspondientes, evitando dispendios de tiempo, así como errores en los destinatarios.

# Lograr:

.... aplicar sistemática y continuamente los instrumentos diseñados en el SGC para la mejora continua del desempeño de la organización.



**“Por qué y para qué un sistema de  
Calidad en el Poder Judicial”**

■ **Dr. José Luis María Villada –Defensor General  
Departamento Judicial de San Isidro-**

Mi agradecimiento a quienes participaron y coadyuvaron a lograr el objetivo: Dres. José Daniel Seccaff (Secretario General); Tomás Santiago Dogherty (Secretario de Coordinación de la Defensa Civil); Dr. Fermín Igarzábal (Secretario del Área de Control de Gestión) Ma. Sol Rodríguez Mamberti (Defensor Oficial Civil); Ma. Del Rosario Muratorio (Secretario de Oficina de Juicio) y Ma. Jimena Sosa (Auxiliar Letrado de Defensoría General), todos integrantes del Equipo de Calidad.