



**GESTION DE  
CALIDAD  
NS ISO 9001:2000**

**EXPERIENCIA EN EL ONCE JUZGADO  
CIVIL ,COMERCIAL Y MINAS  
.MENDOZA**

**DRA. ALEJANDRA M.ORBELLI  
JUEZ**

**OCTUBRE 2009**



# INICIO CAMINO

agosto 2006

- COLABORADORES EXTERNOS:
- Universidad Tecnológica Nacional(UTN)
- Ing.Roberto Medici.-
- Ing.Armando Antipasti.
- Soc.Eugenia Gonzalez
- Lic.Mercedes Lamaquia.-



# COLOBORADORES INTERNOS

- Personal del Tribunal  
Secretario  
Prosecretario  
Jefe Mesa de Entradas  
Auxiliares secretaria  
Auxiliares Mesa de Entradas

# PREPARACION

- Trabajo de inducción del personal a cargo de la Alta Dirección y de la Psicóloga integrante del equipo de la UTN.-
- Familiarización y capacitación del personal sobre las Normas ISO 9001:2000 durante seis meses con dos clases semanales, consistente en temas técnicos y de trabajo en equipo.-



# EMPEZAR A TRABAJAR

- Dos reuniones semanales con un promedio de tres horas por día.
- Analizar procesos del tribunal.
- Comenzar a establecer indicadores.-
- Elección de colaboradores del tribunal encargados de la gestión.-
- ELABORACION CON TODOS LOS INTEGRANTES DEL TRIBUNAL DE LA POLITICA DE CALIDAD



# ORGANIZACIÓN DE LA GESTION CALIDAD EN EL TRIBUNAL

- Alta dirección a cargo de la Sra. Juez del Tribunal
- Representante de la Dirección: Secretaria del Tribunal.
- Responsable del Sistema de Gestión de Calidad: Prosecretaria del Tribunal





## ALTA DIRECCION:

- Encargada de monitorear y tomar las decisiones a seguir del sistema de gestión de calidad.-
- Realiza dos revisiones anuales.-

# Alta Dirección

- Compromiso
- Enfoque al Cliente
- Política
- Objetivos
- Revisión



# Representante de la Dirección

- Es el nexo entre la Alta dirección y el Representante del Sistema de Gestión de Calidad.-



# Responsable del Sistema de Gestión de Calidad

- Encargado de la implementación, control, y funcionamiento del Sistema.-
- Control documentación.
- Manejo de no conformidades.
- Elaboración de instructivos de trabajo.-



# POLITICA DE CALIDAD

- Son los objetivos que se propone como meta el Tribunal, a través de la Gestión de Calidad



# POLITICA DE CALIDAD

- Es compromiso de todos los integrantes del 11º Juzgado Civil, Comercial y Minas el mejorar nuestras actividades día a día, para lograr el incremento de la satisfacción de nuestros destinatarios y de todas las personas que desempeñamos alguna labor en el mismo. Lo haremos mediante el análisis de nuestros resultados y detectando oportunidades de mejora de nuestros servicios y procedimientos de gestión interna, a los fines de dar cumplimiento a lo dispuesto por el ordenamiento legal vigente.



# POLITICA DE CALIDAD

- Los puntos destacados de nuestra Política de Calidad son:
  - 1. Lograr la plena satisfacción de nuestros destinatarios en calidad de servicio y tiempo de atención.
  - 2. Involucrar a todas las personas que trabajan en este juzgado en una actitud permanente de control y mejora continua.



# POLITICA DE CALIDAD

- 3. Aplicar en forma permanente la excelencia a través de la capacitación y la profesionalización de todas las personas que mantienen relaciones laborales con el juzgado y la permanente actualización legislativa, doctrinaria y jurisprudencial.
- 4. Estimular la creatividad, la iniciativa, el sentido de responsabilidad de todos, y promover el trabajo en equipos interdisciplinarios.



# NORMAS DEL SISTEMA





# MANUAL DE CALIDAD

- Alcance de la Gestión: Gestión Administrativa y funcional del 11° juzgado Civil.-
- Apartados:
  - Control y distribución de la documentación.-
  - Compromiso de la dirección
  - Revisiones por la Dirección
  - Gestión de los recursos
  - Prestación del Servicio
  - Exclusiones.
  - Medición Análisis y mejoras.-





# PROCEDIMIENTOS GENERALES

- Redacción de documentos del SGC.-
- Control y distribución documentos
- Registro de no conformidades
- Acciones preventivas y correctivas
- Auditorias internas.-
- Calificación de Autores internos.-
- Capacitación.-
- Definición y seguimiento de objetivos

# INSTRUCCIONES DE TRABAJO

- Publicación y carga en lista de resoluciones.-
- Préstamo de expedientes
- Remisión de Documentación
- Remisión y préstamo de documentación a la guarda
- Recepción de documentación a la guarda
- Instrucciones para evitar que un expediente con un destino específico se quede en casilla



# INSTRUCCIONES TRABAJO

- Registro de ficha de individualización de las partes.-
- Instrucciones para llamar autos para resolver.
- Instrucciones a seguir cuando sea demandado un Ente Público.-
- Instrucciones a seguir en la medición de la satisfacción de los usuarios del sistema



# FORMULARIOS DEL SISTEMA

- Formato de procedimientos del SGC.
- Acta de revisión por la dirección.-
- Registro de no conformidades
- Seguimiento de no conformidades
- Descripción de puesto de trabajo.
- Registro de capacitación.-
- Indicadores de la mejora continua



# INDICADORES

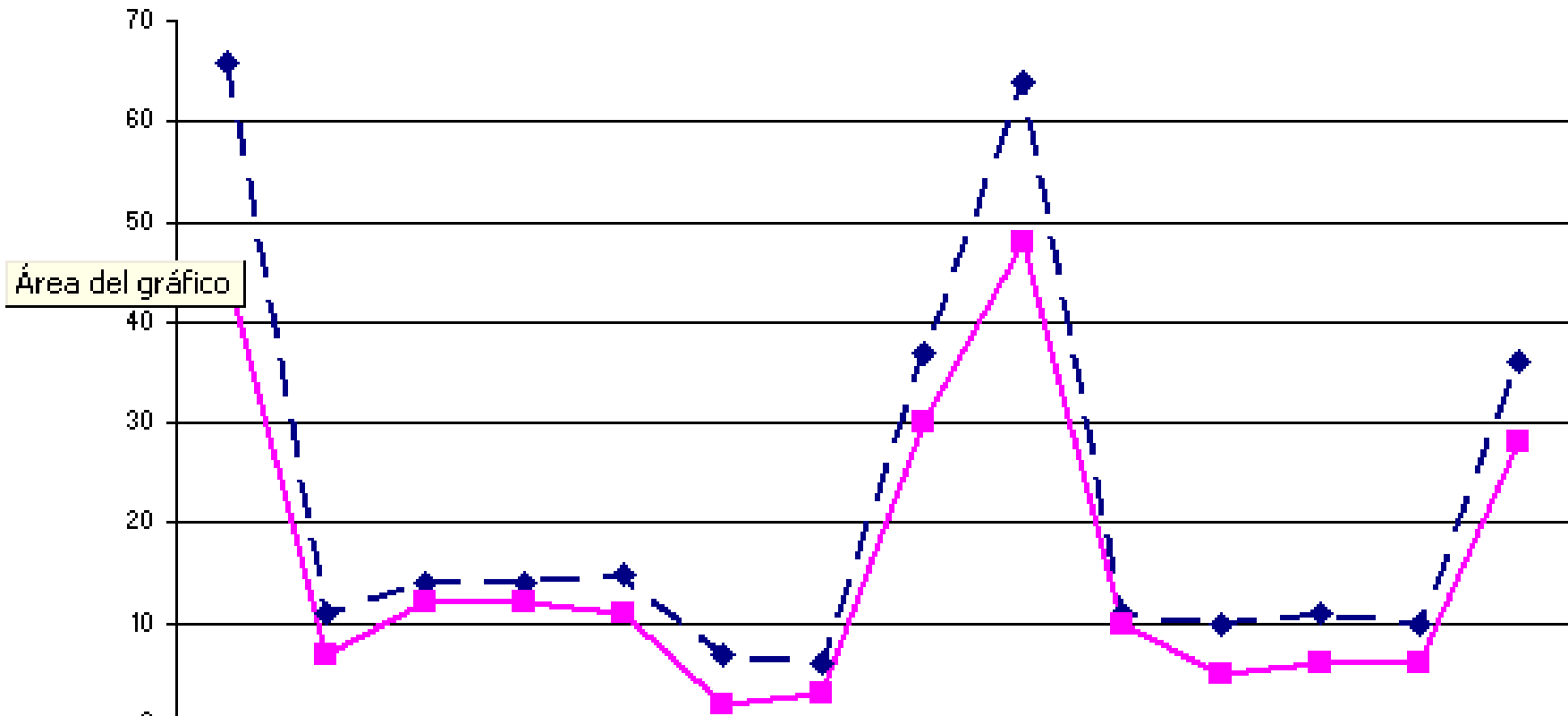
- TASA DE REVOCACION DE SENTENCIAS Y AUTOS
- TOTAL DE SENTENCIAS Y AUTOS APELADOS DESDE 13/12/2004 al 07/03/2007-----**101.-**
- TOTAL DE SENTENCIAS Y AUTOS CONFIRMADOS-----70--- (**69%**)
- TOTAL DE SENTENCIAS Y AUTOS REVOCADAS TOTALMENTE --**18**--(%18)
- TOTAL DE SENTENCIAS Y AUTOS REVOCADAS PARCIALMENTE-13--(%13)





# RESULTADOS EN GRAFICOS INICIO GESTION

**AUTOS Y SENTENCIAS SET'06**



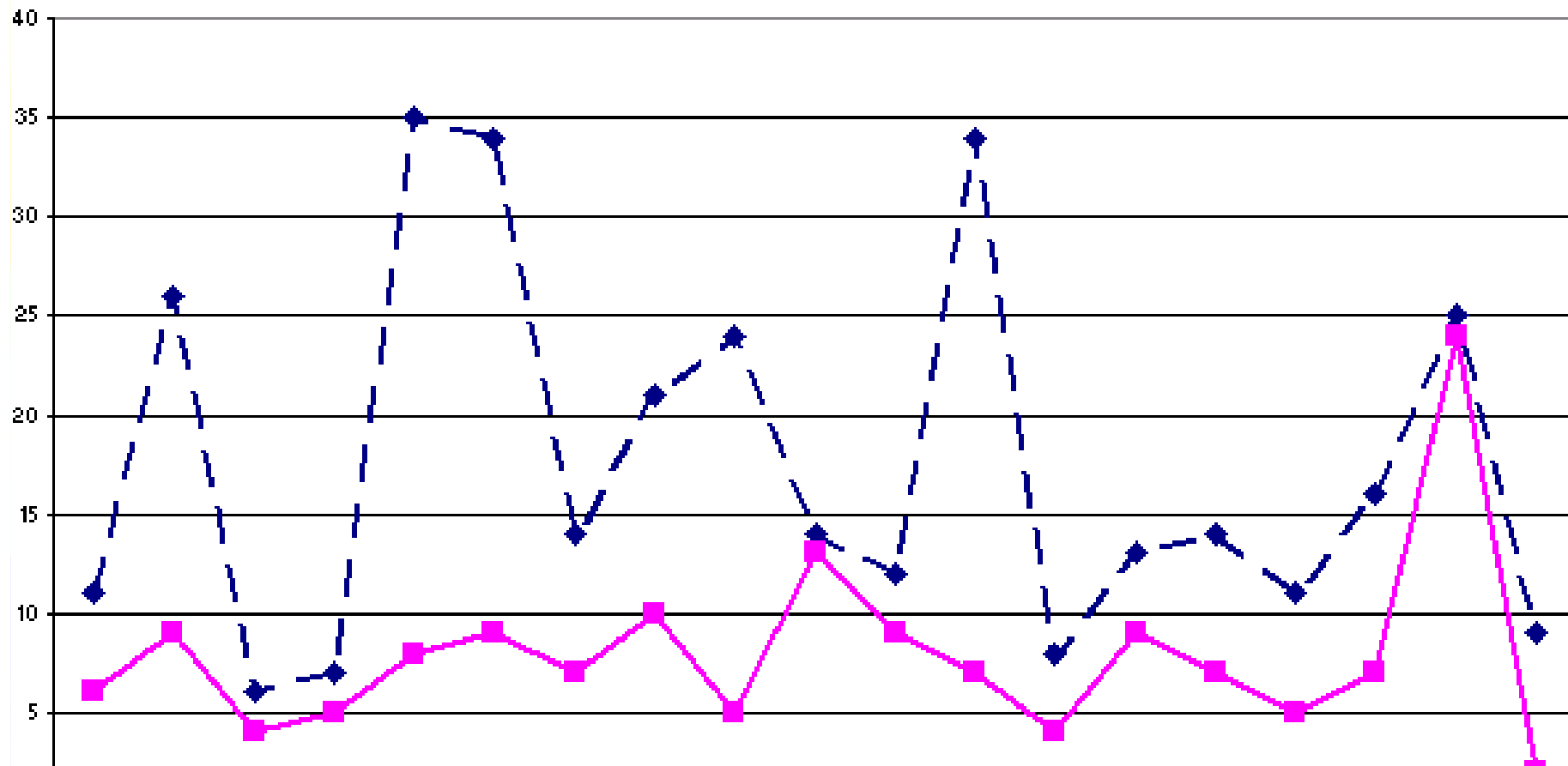
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Plazo procesal	66	11	14	14	15	7	6	37	64	11	10	11	10	36
sentencia / auto	45	7	12	12	11	2	3	30	48	10	5	6	6	28

Plazo procesal    sentencia / auto



# RESULTADO CERTIFICACION CALIDAD

AUTOS Y SENTENCIAS ABR'07



# PROMEDIO UTILIZACION PLAZOS PROCESALES JUNIO 2007

■ 49,16 %





# INDICADORES

- TASA DE PRODUCCION  
Estadística del Juzgado  
90movimientos diarios
- PORCENTAJE DE  
UTILIZACION DE TIEMPOS  
PROCESALES **57.53 %**





- **TASA DE APELACION**  
Desde agosto 2005 a  
mayo del 2007 15 %

# TASA CONFIRMACION Y REVOCACION

- TASA DE CONFIRMACION  
Desde agosto 2005 a  
mayo del 2007 74 %
- TASA DE REVOCACIÓN  
Desde agosto 2005 a  
mayo del 2007 11%



# TASA DE RESOLUCION

- TASA DE RESOLUCION Trimestral  
17 %- 2006
- 60 % 1° T 2007
- 40 % 2°T 2007
- 60% Desde agosto 2005 a mayo del 2007
- Sentencias 95,43%
- Autos 96,40 % Libro de Autos y Sentencias .



# ENTREGA DE CERTIFICADO

- TRIBUNAL ORDENADO.-
- TRABAJO BAJO NORMAS ISO
- MEJORA TRABAJO EN EQUIPO
- SEGURIDAD DOCUMENTACION
- RAPIDA DETECCION DEL PRODUCTO FUERA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



# CERTIFICACION EXPERIENCIA

- POSITIVA
- CAMBIO MENTALIDAD
- SE BUSCA EL ERROR NO EL CULPABLE.
- OPORTUNIDAD DE MEJORA CONTINUA
- MEJORA CONTINUA





# *MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO*

*Dra Alejandra Orbelli*

*aorbelli@jus.mendoza.gov.ar*