

4. Responsabilidad de la Presidencia y los Vocales - Alta Dirección

COMPROMISO

El Presidente lidera la gestión de la calidad de los procesos del Tribunal Fiscal de Apelación y su mejora continua.

Comunica a todos los integrantes del Organismo la importancia que le asigna al realizar con eficacia las diversas actividades establecidas en las normas que regulan la materia de su competencia y actividad, dando satisfacción a las partes y contribuyendo con ello a la aspiración de justicia de la sociedad.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Las autoridades, funciones y responsabilidades del Tribunal están definidas por las normas vigentes: Código Fiscal, Ley 7603/70 y sus modificatorias, Reglamento de Procedimiento y Reglamento Interno y en el *Manual de Perfiles de Puesto HD-02*.

La secuencia de las actividades administrativas comprendidas en el Sistema de Gestión de la Calidad, están descritas en el *Mapa de Procesos HD-18* y referenciadas a los documentos que las describen.

La Alta Dirección está conformada por la totalidad de los Vocales y liderada por el Presidente del Tribunal Fiscal de Apelación *Decreto Ley 7603/70*

La Presidencia designa al Representante de la Dirección *HD-03*, quien verifica que se promueva la toma de conciencia sobre la atención de las partes según lo establecido, la implementación de los procedimientos, instructivos y seguimientos para

Fecha: 18-03-2015	Elaboró: Revisión de los formularios por Adm. De la Calidad	Aprobó: Presidencia
-------------------	---	---------------------

cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad y se actúe sobre su desempeño y cualquier necesidad de mejora.

El Representante del Sistema de Gestión de la Calidad asegura la gestión y control de la documentación y los registros. *Manual de Perfiles de Puesto HD-02.*

El Responsable de Capacitación elabora el Plan de Capacitación y mantiene actualizados los registros de la capacitación brindada y los antecedentes del personal. *Procedimiento para Capacitación P-08.*

ENFOQUE EN LOS DESTINATARIOS (LAS PARTES)

Los requisitos de los destinatarios respecto de la prestación del servicio por parte del TFA se encuentran explícitamente especificados en la ley 7603/70 y en el Código Fiscal.

No obstante, se identifican los requerimientos implícitos y expectativas de las partes sobre la calidad de atención del Tribunal por medio de encuestas y otros métodos de medición de la percepción: como por ejemplo, instrumentos de medición de satisfacción interna y externa, entrevistas con los destinatarios del servicio o sus patrocinantes, entre otras modalidades, las que se aplican periódicamente.

La gestión se orienta a lograr el aumento permanente de la conformidad percibida por los destinatarios del servicio.

POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Presidencia y los Vocales establecen la Política de la Calidad, conforme al marco normativo y las funciones encomendadas al Tribunal, que forman parte del

Fecha: 18-03-2015	Elaboró: Revisión de los formularios por Adm. De la Calidad	Aprobó: Presidencia
-------------------	---	---------------------

presente Manual.

Está difundida entre todo el personal y la comprensión de su contenido se incluye en las actividades de capacitación.

La necesidad de actualizarla se encuentra incorporada a la revisión periódica del sistema de calidad, para conseguir su continua adecuación.

METAS Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de este Tribunal se orientan a la optimización de los plazos de gestión en el cumplimiento de las tareas asignadas y a la atención esmerada y respetuosa de las partes, en un entorno idóneo, seguro y confortable.

Los objetivos de este Tribunal se orientan a cumplir con los plazos que establece la reglamentación vigente (Decreto Ley 7647; 7603, Código Fiscal de la Provincia de Buenos Aires y demás normativa aplicable) en el cumplimiento de las tareas asignadas y a la atención esmerada y respetuosa de las partes, en un entorno idóneo, seguro y confortable.

Los Vocales y el personal de cada proceso, al inicio del año establecen las metas, de modo que sean medibles y alineadas con la política de la calidad. Todos los empleados involucrados participan de su redacción y se comprometen individual y grupalmente, para lograr su cumplimiento y la mejora continua.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

En el Mapa de los Procesos HD-18 y los Documentos relacionados se identifica la planificación integral del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cada proceso cuenta con documentos asociados que describen las actividades

Fecha: 18-03-2015	Elaboró: Revisión de los formularios por Adm. De la Calidad	Aprobó: Presidencia
-------------------	---	---------------------

y responsabilidades, así como los indicadores y verificaciones establecidas para el seguimiento de las metas y objetivos, cuando corresponde. *Plan Estratégico*.

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Los señores Vocales mantienen reuniones periódicas con todo el personal a su cargo sobre las actividades, nueva documentación, acordadas, fallos relevantes y acciones para la mejora. Ejercen una política de puertas abiertas.

A través del servicio de intranet se difunden las comunicaciones e informaciones relativas al Sistema y temas de interés para el personal del Tribunal Fiscal de Apelación.

Un servicio similar brinda la página institucional www.tfaba.gov.ar y los correos electrónicos institucionales asignados a cada uno de los integrantes del Tribunal Fiscal de Apelación. Por este medio, también se establece la comunicación externa y se difunde la jurisprudencia del Organismo. *Instructivo para la Entrega de Textos Completos de Sentencias I-16*

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se efectúan revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad, manteniendo registros de su efectividad y estado de implementación, incorporando los resultados de las Auditorías, según el Procedimiento para la Revisión del Sistema de la Calidad. *Procedimiento de Revisión por la Dirección P-09, Instructivo para Seguimiento de la Elaboración, Revisión e Impresión I-07, y Acta de Revisión por la Dirección R-38.*

Fecha: 18-03-2015	Elaboró: Revisión de los formularios por Adm. De la Calidad	Aprobó: Presidencia
-------------------	---	---------------------