

6. Realización del Servicio

PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Presidencia y los señores Vocales del Tribunal planifican la prestación de los servicios que lleva a cabo, definiendo los procesos requeridos para realizarlos mediante la aplicación de las herramientas de gestión que en cada caso sean apropiadas.

Los indicadores, los puntos de control y medición de las actividades, las verificaciones y su seguimiento se encuentran establecidos en el Plan Estratégico y la Programación Anual. *Control de Programación HD-08.*

La Alta Dirección propone los objetivos de calidad de cada proceso que son coherentes con la política y los requisitos de los servicios establecidos para el Tribunal.

Se mantienen los registros necesarios para proporcionar evidencia del cumplimiento de lo establecido.

PROCESOS RELACIONADOS CON LOS DESTINATARIOS (LAS PARTES)

- **Determinación de los requisitos relacionados con los servicios**

El Tribunal Fiscal de Apelación emplea métodos estadísticos y sus instrumentos; así como aquellos recursos investigativos que resultaren apropiados.

El Tribunal determina los requisitos sobre la calidad en la atención, por medio de encuestas y entrevistas de satisfacción diseñadas en función de los procesos y según lo establecido en la Política de Calidad, conforme el Procedimiento de Evaluación de Encuestas *P-12.*

Los formularios de las encuestas según los destinatarios, están a disposición de las partes en la Mesa de Entradas del Tribunal o son enviados a sus destinatarios, o se completan en entrevistas. Luego son analizadas en forma estadística si fueran encuestas, o por los métodos más apropiados según la naturaleza de la captación de la percepción.

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

Los resultados de los instrumentos aplicados para medir el grado de satisfacción -tanto interno como externo- permiten a la Alta Dirección evaluar metas y objetivos de la Calidad, en concordancia con la legislación vigente que lo rige.

En reuniones periódicas las autoridades de cada Sector dan a sus empleados pautas procesales en forma práctica.

- **Revisión y control de las presentaciones ante el Tribunal**

En la Mesa de Entradas del Tribunal, personal de Sala verifica y controla las presentaciones para asegurar que el trámite solicitado es materia de la competencia y jurisdicción del Tribunal y que cumple con los requisitos procesales pertinentes, según se establece en el Código Fiscal, la Ley de Procedimiento Administrativo y concordantes. *Instructivo para el Tratamiento de Formulario R-20 I-20 y Formulario Registro de Ingreso de Expedientes R-20.*

- **Instructivo para la recepción de la documentación.**

Al personal de la Mesa de Entradas se lo capacita y evalúa para efectuar la recepción y control de la documentación, siendo el correspondiente registro de su aceptación la colocación del cargo. También recibe apoyo de personal de las Salas, cuando así lo requiera. *Instructivo de Mesa de Entradas I-02.*

- **Comunicación con las partes**

El Tribunal opera bajo obligaciones procesales con las partes, sus representantes y demás involucrados, conforme lo establecido en la legislación aplicable.

La información de la página institucional posee las respuestas a las consultas más frecuentes. Además, facilita la publicación de sus sentencias.

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

La realimentación de la opinión del Fisco también se logra a través de distintos instrumentos de investigación, así como del Libro de Sugerencias, Quejas y Reclamos. *Procedimiento para Sugerencias Quejas y Reclamos de los Destinatarios P-07*. No obstante, podrá optarse por cualquier otro método válido, confiable y comprobable para asegurar la obtención de información segura, como por ejemplo el informe que realice alguna de las personas que trabajan en el Tribunal acerca de un comentarios o mail que reciba de terceros que interactúan con la Organización.

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL TRIBUNAL

- **Control de la prestación de los servicios administrativos y de soporte**

El Tribunal planifica la realización de los procesos identificados en el Capítulo 2 M-02: Alcance del Sistema, de este Manual.

Las actividades se efectúan en condiciones controladas, que incluyen lo siguiente:

- La distribución de la documentación a las Salas, de acuerdo con lo establecido para cada trámite y proceso.
- La disponibilidad de la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Tribunal Fiscal de Apelación (*Manual, Procedimientos, Instructivos, Hojas de Datos*).
- La utilización y el mantenimiento del equipamiento informático y control del reloj fechador. *Procedimiento de Sistemas de Información P-10 y Registro de Control de Hora R-18*.
- Las evaluaciones y mediciones no requieren equipos de medición y se realizan con el

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

seguimiento y las revisiones establecidas en el *Procedimiento de Revisión por la Dirección para la firma. P-09*.

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Los documentos involucrados en cada proceso constituyen un expediente, que se encuentra identificado y es identificable por su número, año y nombre de la carátula. Los mismos son ingresados al sistema informático Lex Doctor, por medio del cual se realiza el seguimiento del proceso a través de las providencias dictadas, emisión, libramiento y diligenciamiento de cédulas y plazos procesales.

Todo documento que el Tribunal Fiscal de Apelación recibe se encuentra identificado según se establece en el Código Fiscal, la Ley de Procedimiento Administrativo y el Instructivo de Mesa de Entradas.

- **Documentos entregados por las partes**

El Tribunal establece los cuidados y acciones a realizar en cada caso, en ocasión de préstamo de expedientes, vista de expedientes, manejo y conservación de la documentación original a reservar, fotocopiado, búsqueda de expedientes extraviados y expedientes sin trámite.

El Tribunal capacita al personal involucrado en las tareas de recepción, control y archivo de los documentos entregados por las partes involucradas.

- **Control de los dispositivos de seguimiento y medición**

La verificación de las características de calidad de los servicios brindados involucra

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

sólo un parámetro mensurable, que es la fecha y hora del cargo mecánico y la hora del reloj indicativo del Tribunal.

El Tribunal cuenta en la Mesa de Entradas con un cargo fechador electrónico para el registro de la hora y fecha de recepción de los documentos entregados por las partes, sus letrados y terceros involucrados, usado para demostrar la conformidad con los requisitos de los plazos preestablecidos por las Leyes.

El sistema asegura *Registro de Control de Hora R-18*:

- La exactitud de la hora y fecha con la precisión necesaria del cargo,
- El mantenimiento en hora del reloj indicativo,
- El mantenimiento de los cargos fechadores.
- La asistencia del proveedor ante eventuales fallas.

Períodicamente el Sector Compras o a solicitud del Responsable de Mesa de Entradas se solicitará al proveedor del cargo fechador electrónico un service del equipo.

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