

## 7. Actividades para la Mejora

### SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS

El Tribunal evalúa el comportamiento de los trámites, a fin de:

- Demostrar la conformidad de la prestación del servicio con lo establecido
- Contar con la información necesaria para mejorar la eficacia de la gestión.
- **Satisfacción de las partes** R-10; R-30; R-31 y R-41 (cuando proceda)

El Tribunal realiza el seguimiento de la satisfacción de las partes aplicando las encuestas que detectan su percepción respecto del cumplimiento de los requisitos.

- **Auditoría interna** P-06 y R-012

El Procedimiento de Auditorías Internas establece la planificación, programación, realización, informe y seguimiento de auditorías internas de la calidad, a fin de determinar:

- La conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001.
- Que el sistema de gestión de la calidad ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz.

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

Los sectores involucrados y cada Capítulo del Manual de la Calidad son auditados al menos una vez al año, considerando el estado y la importancia de los trámites y procesos, según el Plan Anual de Auditorías.

Los auditores propios o contratados, están calificados sobre la base de formación y experiencia, manteniéndose registros de tal calificación. En todos los casos se asegura la independencia del auditor con el sector auditado.

Para cada auditoría el Auditor Responsable elabora el Programa que establece los criterios, el alcance, la metodología y el cronograma para su ejecución. Los Informes de auditoría constituyen los registros de sus resultados.

El procedimiento citado establece los responsables y las actividades a realizar para asegurar que se transmitan los resultados a los responsables de los sectores auditados, a fin de que inicien las acciones correctivas correspondientes e implementen las medidas acordadas en los plazos indicados.

El Representante de la Dirección efectúa la verificación de las acciones tomadas y de su eficacia e incorpora los Informes de auditoría y del seguimiento de las Acciones Correctivas derivadas. Documentos tratados y evaluados por los señores Vocales en las reuniones que establece el Procedimiento de Revisión P-09 y de las cuales se deja constancia en actas.

- **Seguimiento y medición de los servicios**

En el Plan Estratégico se establecen las metas relacionadas con los procesos de las cuales se derivan los procedimientos de medición y verificación, así como los indicadores y plazos para ello.

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

El Procedimiento de Revisión por la Dirección P-09 para la evaluación y la verificación de los servicios establece el modo de llevar a cabo las mediciones y las actividades a realizar en función de sus resultados de las mismas.

La evaluación del cumplimiento de los objetivos establecidos permite planificar nuevas metas para la mejora de los servicios y, en el caso que no se alcancen los resultados esperados, tomar las medidas y acciones correctivas necesarios.

- **Seguimiento y medición de los trámites y procesos**

El Instructivo para Seguimiento y Elaboración, Revisión e Impresión I-07 establece que los documentos elaborados por el Tribunal, no pasen a la etapa siguiente hasta que no resulten aprobados. La firma del funcionario que corresponde, demuestra que se cumplen los requisitos especificados. En los casos que el documento no resulte aprobado, se aplica el Procedimiento de Servicios No Conformes.

## **CONTROL DE LOS TRÁMITES, PROCESOS Y SERVICIOS NO CONFORMES**

En el caso de detectarse alguna No Conformidad durante la revisión de los despachos y demás documentos elaborados por alguno de los sectores, estos son retrabajados o corregidos para eliminar los errores detectados. Luego son revisados nuevamente según el Procedimiento para el Tratamiento de Servicios no Conformes P-03

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

Se capacita al personal que atiende las consultas realizadas por las partes, sus representantes o el público, con el objetivo de satisfacer al consultante y evitar así que se preste un servicio No Conforme.

La Presidencia y las Salas, a través de sus representantes en el Sistema de Gestión de la Calidad, hacen un seguimiento de la atención y si detectan posibles No Conformidades, toman las medidas tendientes a evitar la insatisfacción de los litigantes, sus representantes o el público, con el servicio prestado.

La detección de No Conformidades repetitivas o significativas da lugar a la toma de Acciones Correctivas, tal como se establece en el Procedimiento de Acciones Correctivas. P-04.

Ante la aparición de un servicio No Conforme, se lo identifica, se lo segrega, se documenta la aparición del mismo, se notifica al involucrado y se procede a su corrección para satisfacer los requisitos especificados. El Sector mantiene registros de la aparición de servicios No Conformes. R-04

El Tribunal Fiscal cuenta con el Procedimiento de servicios No Conformes, que define las responsabilidades y la autoridad para decidir su tratamiento.

## ANÁLISIS DE DATOS

El Administrador de la Calidad analiza los datos que recopilan del cumplimiento de los plazos procesales y de la aparición de No Conformes, para determinar la

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

adecuación y eficacia del sistema de gestión y para identificar las posibilidades de mejoras y preparar la información pertinente de la evolución de los parámetros controlados.

## MEJORA CONTINUA

La Alta Dirección realiza reuniones periódicas, para analizar las tendencias y evaluar dónde pueden realizarse las mejoras. Sus decisiones obran en actas.

Anualmente evalúan el cumplimiento de los objetivos de la calidad con indicadores correspondientes a: la satisfacción de las partes, las mediciones de la gestión, la capacitación y formación del personal P 08, eventuales quejas y reclamos de las partes P07, resultados de las auditorías P 06, No conformidades P 03 y acciones correctivas y preventivas.

- **Acciones correctivas P-04.**

La Presidencia establece el método para la implementación de las acciones correctivas en el Procedimiento de Acciones Correctivas, con el objeto de eliminar las causas de no conformidades:

Este procedimiento establece los requisitos para revisar las no conformidades y quejas de las partes, determinar sus causas, evaluar las acciones necesarias para eliminarlas y revisar su implementación y efectividad.

- **Acciones preventivas P-05.**

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

El Procedimiento de Acciones preventivas establece el método para el tratamiento de las no conformidades potenciales y propuestas de mejora, indicando también las fuentes de información que posibilitan su detección.

Este procedimiento establece los requisitos para determinar las no conformidades potenciales, sus causas y las propuestas de mejora, evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias y revisar su implementación y efectividad. R-11.

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