

MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

(Requisito 9.1, 10 Norma ISO 9001:2015)

MAM v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021



OBJETIVO

Establecer criterios y métodos para la detección, comunicación y análisis de las no conformidades y de los hallazgos e implementación de las acciones correctivas, como así también la identificación y seguimiento en la implementación de oportunidades de mejoras que puedan incorporarse al SGC.

Asegurar que los servicios no conforme presentados se identifiquen, documenten y controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Establecer los aspectos que necesitan seguimiento y medición, los métodos para llevar a cabo tales actividades y su posterior análisis y evaluación.

ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos del alcance del SGC del MPF, a servicios en los que sean detectadas desviaciones con respecto a los requisitos preestablecidos, así como a todo tipo de no conformidades que provengan de cualquier fuente e impidan cumplir los requisitos (del usuario, reglamentarios y del SGC), y a las oportunidades de mejora que se considere conveniente implementar.

En el caso de detección de una mejora que impacte en el SGC, cualquier miembro que la detecte tanto del Área de Proceso, como del Área de Calidad y de la Alta Dirección tramitará la propuesta ante el Responsable del SGC quien se encargará de gestionar los cambios.

RESPONSABLE

Responsables de la Alta Dirección	Fiscal Adjunto en lo Penal, y Fiscal Adjunto en lo Civil, Comercial y Contencioso Administrativo. Responsables de monitorear los avances del SGC.
Responsable del SGC	Dirección de Gestión de Calidad del MPF. Responsable de recopilar y procesar la

MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

(Requisito 9.1, 10 Norma ISO 9001:2015)

MAM v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021

	información surgida de los procesos en referencia a los hallazgos detectados. Verificar la corrección junto con los referentes de los procesos. Informar a la Alta Dirección de los resultados globales del SGC.
Referente del Área de Proceso	El designado en cada Área de Proceso para la implementación y seguimiento del SGC. Responsable de detectar, registrar, tratar y verificar la acción de mejora de cualquier hallazgo recibido, mediante cualquier fuente.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

MEDICIÓN

Cada Área de Proceso posee la libertad de gestionar sus objetivos de la manera más adecuada que considere, siempre y cuando cumplimente con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los lineamientos del SGC del MPF. Para tal fin, se pone a disposición el documento **“Informe Gestión Procesos”**, el cual es comunicado cuatrimestralmente al Área de Calidad.

EL MPF realiza el seguimiento y la medición de los siguientes aspectos:

- ✓ Percepción del Usuario: Las Áreas de Proceso deben definir qué aspectos desean conocer acerca de la percepción del usuario, estableciendo la metodología (encuestas, reuniones, etc.), frecuencia de la medición (quincenal, mensual, etc.). Para las encuestas se utiliza un formulario google y el análisis de la evaluación es realizado por el Área de Calidad con comunicación al Área de Proceso.
- ✓ Objetivos: La definición de los objetivos implica establecer metas, es decir el resultado que debe ocurrir para considerar que el objetivo se ha alcanzado satisfactoriamente.
- ✓ Desempeño: La Alta Dirección o las Áreas de Proceso deben definir qué aspectos necesitan seguimiento y medición. Estos aspectos deben brindar información útil que permita evaluar el desempeño y la eficacia del proceso. Se debe definir la metodología y la frecuencia de: seguimiento, medición y evaluación.

MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

(Requisito 9.1, 10 Norma ISO 9001:2015)

MAM v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021



ANÁLISIS

Del análisis del SGC implementado y la prestación del servicio, se identifican distintos tipos de hallazgos: observaciones (OB) que surjan del mismo procedimiento por servicios no conformes, oportunidades de mejoras (OM) que se pretenden alcanzar, y no conformidades (NC) o incumplimientos a requisitos de la Norma; los que deben ser registrados y tratados.

Estos hallazgos pueden surgir por una auto detección, por reclamos de los usuarios de los servicios, o por Auditorías internas o externas.

TRATAMIENTO Y GESTION

En cualquier tipo de hallazgo las Áreas de Procesos deben registrarlo en el documento **“Registro Unico”**, en el apartado (solapa) **“Hallazgos”**, completando todos los campos requeridos para su segregación, tratamiento (implementación de las medidas necesarias) y verificación. Esta última es realizada posteriormente a la fecha de implementación real.

Una vez verificada la acción implementada, se procederá a declarar el hallazgo como **“Eficaz”** o como **“Cerrado”** para el caso de que su resultado no fuera el esperado, consignándose en notas lo determinado.

Aquellos hallazgos detectados por las Áreas de Proceso, y cuya resolución se encuentre fuera de su alcance y requiera la intervención del Área de Calidad y/o Alta Dirección, deberá informarla al Área de Calidad quien establecerá la forma de implementación y la fecha de su cumplimiento, lo que comunicará por las vías de comunicación establecidas en el documento **“Comunicaciones Internas y Externas”**.

Los hallazgos que se producen por Auditorías internas y externas, como también aquellos detectados por algún usuario que impactan sobre el Sistema de Gestión de Calidad deben ser comunicados al Área de Calidad quien analizará la causa raíz y revisará posteriormente la eficacia de las acciones correctivas tomadas. Si por el contrario los hallazgos se refieren a un Área de Proceso se comunica al Referente quien analizará las causas, implementará las acciones correctivas y revisará la eficacia de las mismas.

MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

(Requisito 9.1, 10 Norma ISO 9001:2015)

MAM v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021



SMEJORA. SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACION.

Cuando surja una propuesta de mejora al SGC, independientemente de donde surja (Área de Proceso, Área de Calidad, Alta Dirección), se deberá informar al Área de Calidad vía correo electrónico institucional (calidadmpf@jus.mendoza.gov.ar) en forma detallada, quien analizará la factibilidad de la propuesta, y teniendo en cuenta la importancia de la misma, evaluará la periodicidad de las reuniones, considerando los tipos de cambios y la urgencia con la que se debe implementar.

Una vez consensuada la propuesta con los Referentes, el Área de Calidad una vez al año mantendrá una reunión con la Alta Dirección a fin de evaluar su implementación en el SGC, labrando un **“Acta de Revisión”** con la decisión tomada.

Si la propuesta de mejora es aprobada por la Alta Dirección, el Área de Calidad la implementará, realizando las modificaciones pertinentes, comunicándolo a las Áreas de Proceso vía grupo de WhatsApp y registrándola en el documento **“Registro Unico”** para el seguimiento de su implementación.

En caso que la propuesta de mejora sea rechazada, sólo se notificará al Área de Proceso de donde surgió la misma vía grupo de WhatsApp.

PUNTOS DE CONTROL

- Revisión de eficacia de las acciones correctivas – Referente del Área de Proceso, Responsable del Sistema de Gestión de Calidad.
- Verificación del tratamiento adecuado de la No Conformidad – Área de Calidad.

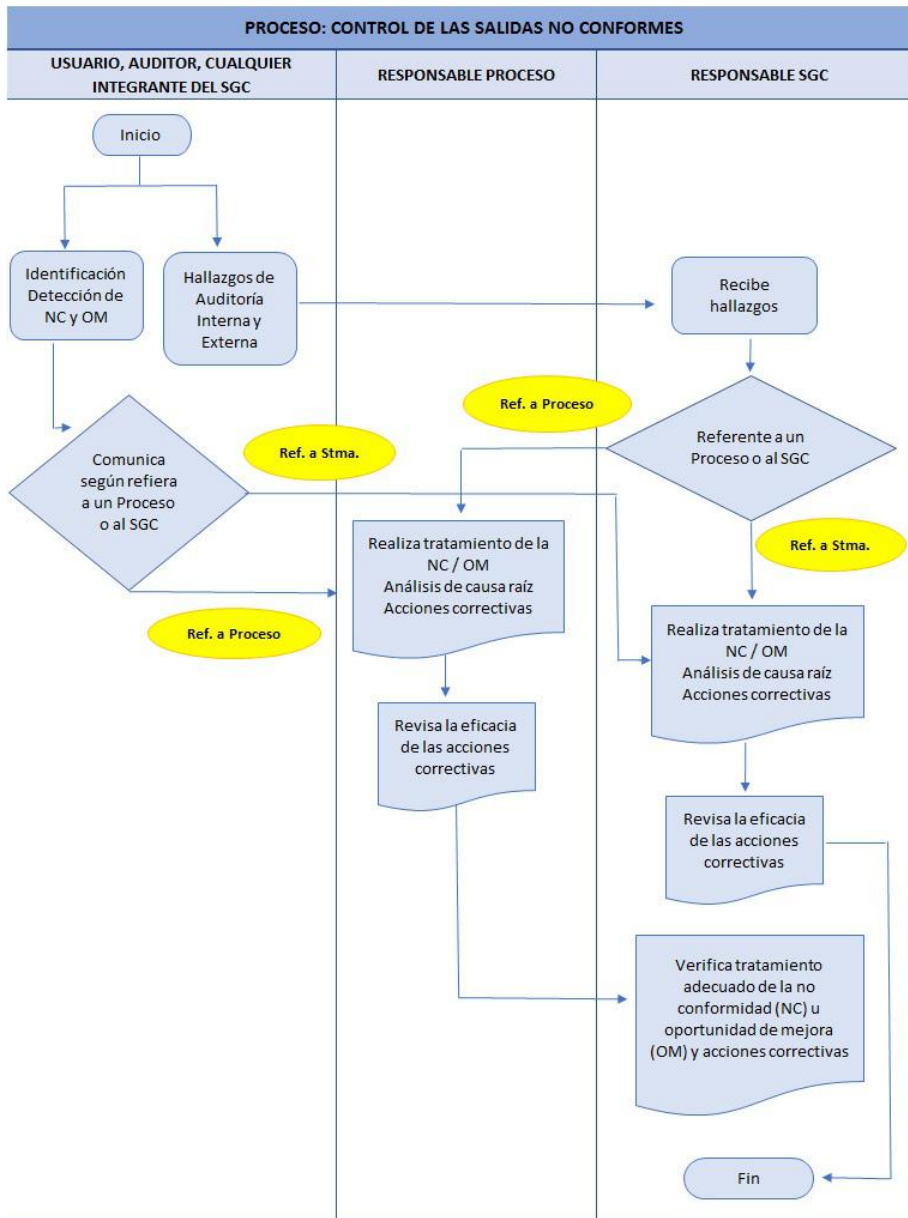
MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

(Requisito 9.1, 10 Norma ISO 9001:2015)

MAM v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021

FLUJOGRAMA



MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

(Requisito 9.1, 10 Norma ISO 9001:2015)

MAM v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021

