

PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

(Requisito 8 Norma ISO 9001:2015)

PCO v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021



OBJETIVO

Establecer los criterios para planificar, controlar, gestionar y evaluar el funcionamiento global del SGC del Ministerio Público Fiscal de Mendoza.

ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

Aplica a todos los procesos del alcance del SGC.

RESPONSABLES

Alta Dirección	Comunica al Área de Calidad la estrategia de implementación.
Área de Calidad	Comunica y asigna acciones a fin de cumplir con lo programado por la Alta Dirección, realizando la capacitación y acompañando en la implementación de la Norma ISO 9001:2015 a los procesos determinados por la Alta Dirección.
Referente del Área de Proceso	El designado en cada Área de Proceso quien gestiona las acciones derivadas del Sistema de Gestión de Calidad para la efectiva realización de las tareas.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

PLANIFICACIÓN:

El Área de Calidad, en concordancia con los lineamientos establecidos por la Alta Dirección, elabora anualmente el proyecto del Plan Anual de Calidad del MPF durante el mes de marzo, el mismo se pone a consideración de la Alta Dirección en una reunión donde queda definido el plan de trabajo, quedando registrada en “**Acta de Reunión**” y el resultado es el “**Plan Anual de Calidad**” para el año en curso. Determinando el curso de acción y las áreas de proceso que deben ser incorporadas en la implementación del SGC.

Para la registración de los riesgos detectados por MPF y por sus Áreas de Proceso se utiliza una matriz de Gestión de Riesgos ubicada en los documentos: “**Procedimiento Estructural**” para los

PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

(Requisito 8 Norma ISO 9001:2015)

PCO v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021



riesgos del MPF, y **“Registro Unico”** para las Áreas de Proceso, en la que se completará *“qué pasa si...”*, con descripción del riesgo, partes interesadas y sus requisitos afectados. En función de la probabilidad y su impacto, se diseña una medida de prevención y acción de contingencia para cada riesgo.

Cada 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 definidos en sus objetivos estratégicos.

IMPLEMENTACIÓN:

Sensibilización: se realiza un encuentro para concientizar sobre la manera de trabajar basado en un pensamiento sistemático con la interpretación de la Norma ISO 9001:2015. En él participan magistrados, funcionarios y personal interviniente en el proceso junto con los miembros del SGC.

Relevamiento: el Área de Calidad realiza un relevamiento general del proceso para definir el alcance, procedimientos que lo integran y los responsables de cada uno de ellos.

Proceso: se designa al Referente del Proceso y se realiza un análisis detallado según el alcance definido. Se definen los objetivos particulares en función de la satisfacción de sus usuarios, alineados con la Política de Calidad y vinculados con los Objetivos Estratégicos del MPF. Se desarrollan los indicadores de cada objetivo. Se redactan los documentos **“Ficha de Proceso”**, **“Procedimiento Particular”** e **“Instructivos”**. Se cotejan los perfiles de puestos y material de verificación, se realizan las **“Encuestas de Satisfacción”** y la **“Encuesta FODA”**.

Quando se han redactados todos los documentos, se realiza una revisión por parte del Área de Calidad para su aprobación y puesta en versión vigente.

La satisfacción de los usuarios de los procesos es recabada mediante encuestas realizadas a través de formularios de google y gestionada por el Área de Calidad.

Todas las capacitaciones para la implementación son registradas en **“Actas de Capacitación”**, y cada visita de implementación se registra en el **“Acta de Reunión”**, donde constan los presentes y los temas tratados, todas las registraciones se realizan de manera digital.

Si se detectan desvíos o no conformidades se completa en el **“Registro Unico”**, solapa denominada **“Hallazgos”**.

PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

(Requisito 8 Norma ISO 9001:2015)

PCO v.3

ULTIMA ACTUALIZACIÓN: JUNIO 2021



Se realizan visitas de implementación con capacitación en el ámbito de trabajo para integrar los conocimientos sobre el proceso que se está tratando, el funcionamiento integral del SGC del MPF explicando la documentación requerida por la Norma, los procesos de auditorías, etc.

CONTROL:

Cumplidas las etapas anteriores, el proceso en implementación ingresa en una etapa de seguimiento y control, en la cual la visita de los miembros del Área de Calidad es planificada periódicamente, como mantenimiento y verificación del funcionamiento del sistema, siendo registradas en el documento **“Informe de Relevamiento”** comunicado a la Alta Dirección y al Área de Proceso relevada. Asimismo queda abierta la comunicación con los miembros del SGC mediante correo electrónico o WhatsApp.

A partir de esta etapa, el proceso tiene internalizado e incorporados los conocimientos aplicados, formando parte de su habitual trabajo.

Los Referentes de cada Área de Proceso deben efectuar un informe cuatrimestral denominado **“Informe Gestión Procesos”** informando sobre el grado de cumplimiento de objetivos, los hallazgos, las no conformidades y las oportunidades de mejora, con las acciones correctivas adoptadas, y cualquier otro dato que los Referentes de Proceso estimen conveniente para la intervención y el conocimiento del Área de Calidad.

En el mes de febrero se realiza la reunión de Revisión por la Alta Dirección donde se les informa sobre la satisfacción de los usuarios, resultados obtenidos y las medidas adoptadas para la mejora continua del SGC, tal como lo establece el documento **“Revisión por la Alta Dirección”**.

El Ministerio Público Fiscal de Mendoza excluye el requisito de la Norma ISO 9001:2015 con respecto al punto N° 8.3 “Diseño y desarrollo de los productos y servicios” debido a que el servicio de justicia que brinda lo realiza de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente y las leyes aplicables.