



Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos  
Presidencia de la Nación

---

Secretaría de Planificación Estratégica  
Programa de Calidad

# GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA JUSTICIA

## **INDICE**

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>4</b>
<b>Metodología .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabla de asignación de porcentajes por factor .....</b>	<b>8</b>
<b>Criterios para autoevaluación .....</b>	<b>9</b>
<b>Tabla Resumen de Autoevaluación .....</b>	<b>35</b>

## **INTRODUCCION**

### **GESTIÓN DE LA CALIDAD GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN**

La presente guía de autoevaluación constituye un documento que pretende servir de apoyo a organismos del Sector de Justicia, hayan incursionado o no en el tema de gestión de la calidad.

Está basada en los criterios del Modelo de Gestión de Calidad para la Administración Pública, sobre el cual se evalúa a los organismos postulados al Premio Nacional a la Calidad, instituido por la Ley N° 24.127.

Está elaborada en un lenguaje simple, para que pueda ser comprendido por todos tomando como base la guía elaborada por el Ing. Armido Bonelli de la Secretaría Técnica del Premio Nacional a la Calidad

Es una herramienta útil a los fines de realizar una primera evaluación del organismo y verificar si, aún sin planificarlo, aplican en su tarea diaria pautas de gestión de calidad que puedan llegar a sistematizar.

A los organismos que ya implementan acciones de gestión de la calidad, independientemente del grado de avance al que hayan llegado, les permitirá autoevaluarse para conocer el nivel que han alcanzado.

Cabe aclarar que en esta primera etapa y en los organismos que recién empiezan este camino, la identificación de ciertos aspectos y factores puede no ser inmediato, pero esta guía puede mostrar también aspectos a desarrollar en el futuro.

De esta manera, vamos avanzando hacia el Premio Nacional a la Calidad Judicial que se desarrollará en el 2017 proceso que comprende tres etapas para iniciar un camino hacia el reconocimiento de la excelencia de los organismos de justicia que quieran participar.

#### **Ministerio de Justicia y Derechos Humanos**

**Dr. Germán Garavano** | Ministro de Justicia y Derechos Humanos

**Dr. Mauricio Devoto** | Secretario de Planificación Estratégica

**Dra. Sandra Dosch** | Coordinadora del Programa de Calidad

**Dra. Daniela Blasco y Pablo Fisch** | Equipo Premio Nacional a la Calidad

## **OBJETIVOS**

Instalar en las organizaciones de justicia la cultura de la calidad.

Presentar los lineamientos conceptuales que constituyen los criterios de evaluación del nivel de gestión de calidad que el Ministerio de Justicia y que constituyen las bases del Premio Nacional y que constituirán el Premio a la Calidad Judicial.

Difundir entre los integrantes de los organismos los conceptos de calidad para que puedan entrenarse en la identificación y evaluación de los elementos y criterios de calidad

Brindar a los organismos un instrumento que les permita medir el nivel de calidad alcanzado.

Operativizar estos criterios para que con un breve análisis pueda estimarse el grado de desarrollo en cada uno de ellos, sus fortalezas, aspectos a mejorar y el desarrollo de pautas de comparación con sus pares.

Generar un diagnóstico de situación mediante la introducción de un método fácil de medición que permita asignar a cada criterio un puntaje, analizando en función de ello las posibles estrategias y acciones a desarrollar tendientes a la adopción de un modelo de gestión de la calidad.

## METODOLOGIA

La metodología adoptada para el sector judicial está basada en los criterios que rigen el Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público, y se desarrolla según los siguientes pasos:

- Se toman en consideración siete criterios y un punto 8 que expresa los resultados obtenidos.
- Cada criterio se explica brevemente y luego se analizan los factores que lo componen.
- Cada factor contiene una serie de aspectos, que servirán de guía para la evaluación.
- Asignación de Puntajes por Factor:
  - Al pie de cada factor figura un Cuadro elaborado sobre la base de la “Tabla de Asignación de Porcentajes por Factor” que figura a continuación.
  - Analizando las respuestas al cuestionario elaborado para cada Factor se podrá seleccionar un porcentaje del Cuadro de acuerdo al nivel de desarrollo alcanzado. El puntaje que figura debajo de dicho porcentaje se consignará en la columna Puntaje Alcanzado.
  - La suma de los puntajes de los factores de cada criterio permitirá obtener el puntaje del criterio.
- Con la información volcada en el cuadro correspondiente a cada Factor se podrá completar la “Tabla Resumen de Autoevaluación” obteniéndose el puntaje total del organismo sobre un máximo posible de 1000 puntos.

Los valores parciales de cada criterio permitirán evaluar cuales se encuentran más avanzados como así también aquellos que requieren más desarrollo.

El conocimiento por parte de la organización del grado de avance en la implementación del Modelo de Gestión de la Calidad constituirá uno de los insumos primordiales para la toma de decisiones.





<b>TABLA DE ASIGNACIÓN DE PORCENTAJES POR FACTOR</b>	
<b>Situación</b>	<b>Calificación</b>
<p>La calidad no forma parte de la cultura de la organización (0)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No iniciado o no se sabe</li> <li>- No existe evidencia al respecto</li> <li>- Se detecta alguna idea o intención</li> <li>- Si existe, sólo es aplicable a una minoría de áreas</li> </ul>	<b>0</b>
<p>Comienzos de cambio en la cultura organizacional (1 a 24)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantación escasa o poco relevante</li> <li>- Iniciación reciente</li> <li>- Alguna evidencia parcialmente documentada</li> <li>- Implantación extensiva a algunas áreas</li> <li>- Revisiones ocasionales</li> </ul>	<b>25</b>
Existe evidencia de relación causal con los sistemas de calidad (26 a 49)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantación parcial significativa</li> <li>- Evidencia clara y documentada</li> <li>- Implantación extensiva a mayoría áreas</li> <li>- Revisiones regulares</li> </ul>	<b>50</b>
La calidad se evidencia en la cultura de muchas de las áreas (51 a 74)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantación plena y sistemática</li> <li>- Evidencia clara y plenamente documentada</li> <li>- Implantado en todas las áreas relevantes</li> <li>- Revisiones regulares</li> </ul>	<b>75</b>
La calidad se evidencia en la cultura de la mayoría de las áreas (76 a 99)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantación y revisión plenas y sistemáticas</li> <li>- Evidencia clara y plenamente documentada</li> <li>- Implantado en todas las áreas</li> <li>- Revisiones sistemáticas en un ciclo de mejora continua</li> </ul>	<b>100</b>
La calidad está arraigada en la cultura organizacional y se realizan comparaciones sistemáticas con otras organizaciones (100)	



# Criterios de autoevaluación

**1. LIDERAZGO** Este criterio analiza la participación del líder en la Gestión de la Calidad y en la realización de acciones que generen el compromiso del personal del organismo con el desarrollo de una cultura de calidad.

## 1.1. De las autoridades y de sus acciones tendientes a lograr calidad de gestión.

¿Qué acciones realizadas demuestran que el liderazgo es innovador, emprendedor y participativo?

¿Cómo se crean, difunden y comparten los valores de la organización?

¿Cómo se relacionan estos valores con la visión, la misión y las expectativas de los destinatarios?

¿Qué recursos se asignan para llegar a establecer un Sistema de Calidad?

¿Qué acciones apoyan la calidad y aseguran la mejora continua de la misma?

¿Cómo interviene el Equipo de Dirección/la dirección en:?

- la planificación a largo plazo
- la difusión de las políticas, objetivos y metas de la calidad
- la revisión de los planes y avances en calidad
- el dictado y participación en cursos y conferencias
- la participación en Comités o Equipos de trabajo sobre calidad
- el reconocimiento al personal
- la formación de equipos de trabajo, medidas relacionadas con cuestiones de género y discapacidad
- la relación con destinatarios y proveedores
- el control estadístico de la satisfacción del destinatarios.
- la atención a las demandas de la comunidad.

¿Qué porcentaje de tiempo dedica el Equipo de Dirección a cada una de estas actividades y que elementos utiliza para dejar constancia de sus resultados(Actas, Registros, etc.)?

Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
1.1 las autoridades y sus acciones	0	19	38	57	75	

### 1.2. Logros

Cite ejemplos que demuestren el predominio de los valores de calidad e innovación por sobre los valores tradicionales.

Mencione cambios, antecedentes, hechos, etc. que demuestren la perseverancia y continuidad en el esfuerzo por lograr una cultura de Calidad fomentada por el Equipo de Dirección.

Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
1.2 Logros	0	19	38	57	75	

## 2. ENFOQUE EN EL DESTINATARIO (Este criterio analiza qué hace la organización para satisfacer las necesidades actuales y futuras de sus destinatarios)

### 2.1. Conocimiento del destinatario

¿Cómo identifica a sus usuarios/destinatarios, sus características, necesidades y expectativas?

¿Cómo mide el grado de satisfacción a partir de los resultados obtenidos? (encuestas, sistemas de quejas y sugerencias, audiencias y otros)?

¿Maneja la organización información relevante sobre el entorno social y administrativo?

¿Tiene establecido mecanismos de participación y comunicación con el beneficiario?

¿Cuáles?

¿Existen mecanismos que garanticen la equidad en la provisión de bienes o servicios?

¿Los mecanismos de información, comunicación y asesoramiento están desarrollados en lenguaje sencillo y comprensible?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
2.1. Conocimiento del destinatario	0	19	38	57	75	

## 2.2. Sistemas para mejorar el servicio al destinatario

¿Cómo da respuesta su organismo a los reclamos, quejas y sugerencias de los beneficiarios de los servicios?

¿Cómo se mejoran los servicios actuales en función de la información obtenida a partir de la aplicación de los distintos mecanismos de participación?

¿Cómo selecciona, capacita y designa personal para la atención al público?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>2.2. Sistemas para mejorar el servicio al destinatario</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>38</b>	<b>57</b>	<b>75</b>	

### 3. DESARROLLO DEL PERSONAL

Este criterio analiza cómo se desarrolla y estimula al personal.

Analiza también la participación del personal en la mejora de la relación con sus compañeros y otros sectores, el clima de trabajo, la toma de decisiones, la promoción de la creatividad, y cómo colabora activamente en la mejora de la organización, de sus procesos y de sus productos o servicios.

#### 3.1. Participación eficaz del personal.

¿Qué métodos se utilizan para facilitar la contribución del personal al logro de las metas de calidad?

¿Qué mecanismos se utilizan para mejorar la relación del personal con los destinatarios de los bienes o servicios y con los proveedores, tanto sean de la organización como de fuera de ella?

¿Cómo se estimula la participación de todo el personal en el proceso de calidad?

¿Cómo analizan las iniciativas del personal y se da respuesta a las mismas?

¿Cómo se estimula al personal para que asuma mayores responsabilidades?

¿Se mide la participación del personal en el Sistema de Gestión de la Calidad?

¿Cómo se difunde al personal metas, objetivos, resultados y toda otra información de interés?

Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
3.1. Participación eficaz del personal	0	8	15	22	30	

#### 3.2. Educación

¿Cómo se identifican las necesidades de capacitación en todos los niveles?

¿Cómo se planifican las actividades de capacitación?

¿Se diseñan y aplican planes de formación continua?

¿Cómo se implementa la capacitación mencionada?

¿Cómo se evalúa la efectividad de lo anterior?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>3.2. Educación</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	

### 3.3. Desarrollo

¿Cómo se identifica el perfil del personal?

¿Cómo se identifica el potencial del personal?

¿Cómo se fomenta la mejora de las capacidades del personal?

¿Cómo se fomenta la aplicación de diversas habilidades por parte del personal?

¿Cómo se estimula el progreso individual?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>3.3. Desarrollo</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	

### 3.4. Desempeño y Reconocimiento.

¿Cómo se mide la contribución individual a los objetivos y metas de calidad?

¿Cómo se mide la contribución grupal a los objetivos y metas de calidad?

¿Qué medidas toman las autoridades para que el personal sea proactivo y se comprometa?

¿Cómo se mide el desempeño del personal?

¿Cómo se recompensa el buen desempeño del personal?

¿Cómo participa el personal en la definición de todo lo anterior?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>3.4. Desempeño y reconocimiento</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	

### 3.5. Calidad de vida en el trabajo

¿Cómo se fomenta un clima de trabajo favorable en la organización?

¿Cómo se propicia la justicia, equidad y transparencia?

¿Cómo se determina la satisfacción del personal?

¿Con qué frecuencia se determina la satisfacción del personal?

¿Cómo se implementan acciones correctivas si existe insatisfacción?

¿Qué acciones preventivas se desarrollan?

¿Cómo se promueve la participación de las asociaciones gremiales en el proceso de calidad?

Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
3.5. Calidad de vida en el trabajo	0	8	15	22	30	



**4. INFORMACION Y ANÁLISIS** (Este criterio examina los Sistemas de Información que se utilizan para tomar decisiones y cómo se evalúa si la información es pertinente. También cómo se compara el organismo con otros similares para mejorar su gestión. ?

**4.1. Datos y Fuentes**

Describir las fuentes de datos e información que se utilizan para planificar, administrar y evaluar los procesos de gestión.

- ¿Qué datos del destinatario se relevan?
- ¿Qué datos de su satisfacción se relevan?
- ¿Qué datos de los procesos de gestión se relevan?
- ¿Qué criterios se utilizan para seleccionar los datos?
- ¿Cómo se garantiza la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos?

¿Cómo se evalúa la efectividad de los métodos utilizados para recolectar datos y producir la información? (indicadores, sugerencias, auditorias, revisiones, etc.)

¿Qué se hace para mejorar la calidad de los datos y de la información?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>4.1. Datos y fuentes</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	

**4.2. Análisis de la información**

¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?

¿Cómo se analiza la información?

¿Cómo se utiliza la información?

¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?

Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
4.2. Análisis de la información	0	4	8	12	15	

#### 4.3. Información de referencia (Benchmarking)

¿Cómo se compara el organismo con otros similares para aprender y mejorar?

¿Cómo se eligen las áreas que se comparan con las de otros organismos?

¿Qué información se utiliza como referencia para comparar y mejorar el desempeño respecto del de otras organizaciones?

¿Cómo se utiliza la información obtenida de la comparación y del Benchmarking para mejorar los procesos de gestión?

Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
4.3. Información de referencia	0	4	8	12	15	

**5. PLANIFICACIÓN** (Este criterio examina cómo se planifica y cómo se relacionan los objetivos estratégicos, operativos, financieros y de calidad y las metas a corto y largo plazo)

**5.1. Planificación Estratégica**

¿Cómo se incorpora la visión, misión, valores y objetivos estratégicos en la planificación?

¿Cómo se utiliza la información elaborada por la organización, (criterio 4: Información y Análisis) en el proceso de planificación?

¿Cómo se evalúan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para incorporarlas a la planificación?

Para el proceso de Planificación Estratégica:

- Elaboración del plan
- Evaluación del plan
- Aprobación del plan
- Fijación de plazos
- Asignación de responsables
- Seguimiento
- Revisión

¿Cómo participa el personal, los destinatarios y los proveedores (organismos que interactúan con la organización) en la elaboración del plan?

¿Cómo se hace para mejorar el proceso de planificación?

¿Cuáles son las principales estrategias aprobadas por la conducción?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevante	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>5.1. Planificación estratégica</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>50</b>	

## 5.2. Planificación operativa

¿Cómo se pasa del plan estratégico a los planes operativos?

Describir el proceso y los sistemas de planificación operativa utilizadas.

¿Qué medidas se toman para lograr los objetivos de calidad en la organización?

¿Cómo se incluyen en los planes y metas operativos los principales aspectos de la calidad?

Describir:

- los planes operativos
- los presupuestos
- los responsables
- las fechas y frecuencias de revisión.

Indicar ¿Cómo se evalúa y mejora continuamente el proceso de la planificación operativa?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el siguiente Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
5.2. Planificación operativa	0	12	25	38	50	

**6. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD** (Este criterio examina los procesos utilizados para asegurar la calidad de los productos o servicios de la organización y los de los proveedores)

**6.1. Procesos principales**

Identificar los procesos principales.

Describir los procesos principales.

¿Cómo se incorporan los requisitos de los usuarios en el diseño?

¿Cómo se evalúan y mejoran?

¿Cómo participan las áreas responsables en las actividades de mejora continua?

¿Cómo se miden los resultados de los procesos y con qué frecuencia?

¿Cómo se documentan los procesos principales?

¿Cómo se utilizan dichos documentos para asegurar y mejorar de calidad?

¿Cómo se aseguran de no utilizar documentos obsoletos?

¿Cómo se introducen nuevos productos o servicios para ofrecer a los destinatarios?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el siguiente Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>6.1. Procesos sustantivos</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	

**6.2. Control de Calidad**

¿Cómo y con qué frecuencia se verifica que los procesos cumplen sus objetivos?

¿Cómo y con qué frecuencia se verifica que productos, servicios se encuentran conforme a especificaciones previamente establecidas ?

¿Cómo se detectan las causas de los errores y se implementan acciones correctivas?

¿Cómo se comunican los cambios a todas las unidades de trabajo que participan en el proceso?

¿Cómo se traducen en acciones de prevención y mejora las conclusiones que surgen de los pasos anteriores?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>6.2. Control de calidad</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	

**6.3. Proveedores** (Tomamos en este caso a todos los organismos que interactúan con la organización, defensorías, fiscalías, etc)

¿Cómo se especifica, evalúa y asegura la calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores?

¿Qué métodos utiliza para ello y con qué frecuencia. ?

¿Cómo se determina la cantidad óptima y el perfil de los proveedores?

¿Cómo se promueve la mejora de la prestación de los proveedores?

¿Cómo se estimula y facilita que los mismos desarrollen mejoras en sus procesos?

¿Qué recursos de la organización se utilizan para ello?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	

<b>6.3. Proveedores</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	
-------------------------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	--

#### **6.4. Evaluación del Sistema de Calidad**

¿Cómo se diseña el sistema de calidad?

¿Cómo se evalúa la efectividad del sistema en mejorar la Calidad? (Es decir: ¿cómo se evalúa que cumple con su objetivo?)

Indicar la frecuencia, el responsable y el contenido del proceso que se utiliza para evaluar el sistema de calidad.

¿Cómo se asegura que los resultados de las evaluaciones se informen a las áreas involucradas para que las mismas implementen las recomendaciones sugeridas?

¿Cómo se evalúa la confiabilidad de dicho sistema de calidad?

¿Cómo se mejora dicho sistema de calidad en forma continua?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

<b>Factor</b>	<b>No hay acciones ó no son relevantes</b>	<b>En etapa de inicio</b>	<b>Implementación en desarrollo</b>	<b>Implementación parcial</b>	<b>Implementación total</b>	<b>Puntaje alcanzado</b>
	<b>0 %</b>	<b>25 %</b>	<b>50 %</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>	
<b>6.4. Evaluación del sistema de calidad</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	

**7. CUIDADO DEL ENTORNO FISICO Y SOCIAL** (Este criterio evalúa el esfuerzo de mejorar la Calidad de vida de las personas y del medio ambiente mediante la ética, la difusión de buenas prácticas, la conservación de recursos y el cuidado de la seguridad y la salud de los empleados)

**7.1. Ética en la gestión**

¿Cuáles son las normas éticas adoptadas y cómo se difunden?

¿Cómo se estimula y evalúa el cumplimiento de las mismas?

¿Qué figura en la política de la organización respecto del compromiso hacia una conducta ética?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>7.1. Ética en la gestión</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	

**7.2. Difusión y promoción de la cultura de la calidad en la comunidad**

¿Cómo se refleja en la política de la organización el compromiso con la comunidad?

¿Qué acciones se realizan para estimular la mejora de otros miembros de la comunidad?

¿Cuándo se iniciaron estas acciones?

¿Qué programas se desarrollan para aumentar el número de acciones y mejorar su calidad?

¿Qué recursos se asignan para estimular y facilitar dichos programas?



Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>7.2. Difusión y promoción de la cultura de la calidad en la comunidad.</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	

### 7.3. Preservación del medio ambiente interno y externo.

¿Cómo se documenta el compromiso adquirido por preservar el medio ambiente?

¿Cómo se concreta el compromiso adquirido por preservar el medio ambiente?

Describir objetivos y metas de preservación.

Describir la estructura organizativa responsable del cuidado del medio ambiente.

Describir los programas, proyectos y tecnologías utilizadas para prevenir daños al medio ambiente.

¿Cómo se relevan las normas externas que se aplican al organismo?

¿Cómo se asegura que se cumplen todas las normas relacionadas con el medio ambiente?

¿Cómo se estimula y capacita al personal para que participe en los programas y proyectos de buenas prácticas ambientales?

¿Qué recursos se asignan a dichos programas. ?

¿Cómo se difunde en la comunidad la política y las acciones de preservación del medio ambiente?

¿Cómo se incentiva el aporte de sugerencias por parte de todos los actores (participación)?

Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>3-2. Preservación del medio ambiente interno y externo</b>	0	4	8	12	15	

#### 7.4. Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional

¿Cómo se documenta el compromiso con la seguridad y salud ocupacional?

Describir los objetivos y metas respectivos.

¿Cómo se difunde el compromiso, los objetivos y las metas?

Describir la estructura organizativa responsable del sistema de la gestión de la seguridad y salud ocupacional.

Describir los programas, proyectos y tecnologías utilizadas para prevenir accidentes.

¿Cómo se relevan las normas externas que se aplican al organismo?

¿Cómo se asegura que se cumplen todas las normas relacionadas con la seguridad y salud ocupacional?

¿Qué recursos se asignan a dichos programas?

¿Cómo se estimula y capacita al personal para que participe en los programas de seguridad y salud ocupacional?

Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>7.4. Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional</b>	0	4	8	12	15	

**8. RESULTADOS DE LA CALIDAD DE LA GESTION** (Este criterio examina ¿Cómo se evalúan las tendencias y se miden los resultados obtenidos y en qué medida los mismos son consecuencia de la aplicación de una gestión de calidad. Evalúa si los Indicadores reflejan las necesidades y expectativas de la comunidad y los objetivos de la institución. Además analiza los resultados y tendencias de los indicadores y los compara con los obtenidos por otras organizaciones similares)?

### **8.1. Resultados obtenidos en satisfacer a los destinatarios (Criterio 2)**

¿Se diseñaron estándares, indicadores y números índice de expectativa y satisfacción de los destinatarios?. (Sistemas de encuestas, quejas, reclamos y sugerencias, datos comparativos, etc.)

Si se han diseñado:

¿Con qué metodología se han desarrollado?

Describir los estándares, indicadores y números índice utilizados.

¿Son medidos periódicamente? ¿Con qué periodicidad?

¿Se sustentan en sistemas de información confiables y fácilmente verificables?

¿Dispone la organización de datos comparativos con otras organizaciones similares?

¿Se confeccionan gráficos de tendencias y tablas de resultados sobre de la base de información obtenida?

¿Muestran los resultados de las mediciones una tendencia a mejorar?

¿Se analizan dichos gráficos a fin de conocer las fortalezas y debilidades de la organización?

¿Utiliza la Alta Dirección esta información para la toma de decisiones?

Identificar el valor del desvío existente entre los valores planificados y los obtenidos

Identificar la causa de dichos desvíos y las medidas adoptadas para corregirlos  
Describir que acciones se implementaron para mejorar los valores y tendencias no satisfactorias.

¿Se pone en conocimiento del personal de la organización los resultados de las mediciones anteriores?

Considerando los aspectos de este Factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organización según su grado de desarrollo.

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>8.1. Resultados obtenidos en satisfacer a los destinatarios</b>	0	17	35	52	70	

**8.2. Resultados obtenidos en la mejora del bienestar, la satisfacción, el desarrollo, el compromiso y el reconocimiento del personal (Criterio 3)**

¿Se diseñaron estándares, indicadores y números índice de clima laboral?. (Condiciones y ambiente de trabajo, nivel de comunicación con los directivos, opciones de formación, reconocimiento del trabajo, desarrollo de carrera y satisfacción en general, etc.)?

Si se han diseñado:

¿Con qué metodología se han desarrollado?

Describir los estándares, indicadores y números índice utilizados.

¿Son medidos periódicamente? ¿Con qué periodicidad?

¿Se sustentan en sistemas de información confiables y fácilmente verificables?

¿Dispone la organización de datos comparativos con otras organizaciones similares?

¿Se confeccionan gráficos de tendencias y tablas de resultados sobre de la base de información obtenida?

¿Muestran los resultados de las mediciones una tendencia a mejorar?

¿Se analizan dichos gráficos a fin de conocer las fortalezas y debilidades de la organización?

¿Utiliza la Alta Dirección esta información para la toma de decisiones?

Identificar el valor del desvío existente entre los valores planificados y los obtenidos

Identificar la causa de dichos desvíos y las medidas adoptadas para corregirlos

Describir que acciones se implementaron para mejorar los valores y tendencias no satisfactorias.

¿Se pone en conocimiento del personal de la organización los resultados de las mediciones anteriores?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>8.2. Resultados obtenidos en la mejora del bienestar, la satisfacción, el desarrollo, el compromiso y el reconocimiento del personal</b>	0	17	35	52	70	

**8.3. Resultados obtenidos en la mejora de los aspectos económico-financieros; calidad de productos y servicios; productividad; en los procesos sustantivos y de apoyo; calidad y desarrollo de proveedores (Criterios 4 al 6)**

¿Se diseñaron estándares, indicadores y números índice para cada uno de los conceptos enumerados?. ?

Si se han diseñado:

¿Con qué metodología se han desarrollado?

Describir los estándares, indicadores y números índice utilizados.

¿Son medidos periódicamente? ¿Con qué periodicidad?

¿Se sustentan en sistemas de información confiables y fácilmente verificables?

¿Dispone la organización de datos comparativos con otras organizaciones similares?

¿Se confeccionan gráficos de tendencias y tablas de resultados sobre de la base de información obtenida?

¿Muestran los resultados de las mediciones una tendencia a mejorar?

¿Se analizan dichos gráficos a fin de conocer las fortalezas y debilidades de la organización?

¿Utiliza la Alta Dirección esta información para la toma de decisiones?

Identificar el valor del desvío existente entre los valores planificados y los obtenidos

Identificar la causa de dichos desvíos y las medidas adoptadas para corregirlos

Describir que acciones se implementaron para mejorar los valores y tendencias no satisfactorias.

¿Se pone en conocimiento del personal de la organización los resultados de las mediciones anteriores?

**Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.**

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
<b>8.3. Resultados obtenidos en la mejora económico-financiera; calidad de productos y servicios; productividad; procesos y proveedores</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>52</b>	<b>70</b>	

#### **8.4. Resultados obtenidos respecto de la ética en la gestión, la difusión y promoción de la cultura de calidad en la comunidad, la preservación del medio ambiente y los sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional (criterio 7)**

¿Se diseñaron estándares, indicadores y números índice para cada uno de los conceptos enumerados?. ?

Si se han diseñado:

¿Con qué metodología se han desarrollado?

Describir los estándares, indicadores y números índice utilizados.

¿Son medidos periódicamente? ¿Con qué periodicidad?

¿Se sustentan en sistemas de información confiables y fácilmente verificables?

¿Dispone la organización de datos comparativos con otras organizaciones similares?

¿Se confeccionan gráficos de tendencias y tablas de resultados sobre de la base de información obtenida?

¿Muestran los resultados de las mediciones una tendencia a mejorar?

¿Se analizan dichos gráficos a fin de conocer las fortalezas y debilidades de la organización?

¿Utiliza la Alta Dirección esta información para la toma de decisiones?

Identificar el valor del desvío existente entre los valores planificados y los obtenidos

Identificar la causa de dichos desvíos y las medidas adoptadas para corregirlos

Describir que acciones se implementaron para mejorar los valores y tendencias no satisfactorias.

¿Se pone en conocimiento del personal de la organización los resultados de las mediciones anteriores?



Considerando los aspectos de este factor y de acuerdo a la evaluación del avance alcanzado, indique en el Cuadro que PUNTAJE le asigna a su organismo según su grado de desarrollo.

Factor	No hay acciones ó no son relevantes	En etapa de inicio	Implementación en desarrollo	Implementación parcial	Implementación total	Puntaje alcanzado
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	
8.4. Resultados obtenidos respecto de la ética en la gestión, difusión y promoción de la calidad en la comunidad, preservación del medio ambiente y salud ocupacional	0	8	17	26	35	

## Guía de Autoevaluación de la Calidad Judicial

DISTRIBUCIÓN DE LOS PUNTAJES POR ÁREAS DE EVALUACIÓN	MÁXIMO PARCIAL	PUNTOS OBTENIDOS	MÁXIMO TOTAL	PUNTOS OBTENIDOS
<b>1 LIDERAZGO</b>			150	
1.1. Liderazgo mediante el ejemplo y la práctica	75			
1.2. Logros	75			
<b>2. ENFOQUE EN EL USUARIO</b>			150	
2.1. Conocimiento del usuario	75			
2.2. Sistemas para mejorar el servicio al ciudadano	75			
<b>3. DESARROLLO DEL PERSONAL</b>			150	
3.1. Participación eficaz del personal	30			
3.2. Educación	30			
3.3. Desarrollo	30			
3.4. Desempeño y Reconocimiento	30			
3.5. Calidad de vida en el trabajo	30			
<b>4. INFORMACIÓN Y ANALISIS</b>			45	
4.1. Datos y fuentes	15			
4.2. Análisis de la información	15			
4.3. Información de referencia (Benchmarking)	15			
<b>5. PLANIFICACIÓN</b>			100	
5.1. Planificación estratégica	50			
5.2. Planificación operativa	50			
<b>6. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD</b>			100	
6.1. Procesos Principales	40			
6.2. Control de calidad	20			
6.3. Proveedores	20			
6.4. Evaluación del sistema de calidad	20			
<b>7. CUIDADO DEL ENTORNO FÍSICO Y SOCIAL</b>			60	
7.1. Ética en la gestión	15			
7.2. Difusión y promoción de la cultura de la calidad en la comunidad	15			
7.3. Preservación del medio ambiente interno y externo	15			
7.4. Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional	15			
<b>8. Resultados de la Calidad</b>			245	
8.1. Resultados obtenidos en la satisfacción de los usuarios	70			
8.2. Resultados obtenidos en la mejora del Bienestar, el desarrollo, el compromiso y el reconocimiento del personal	70			
8.3. Resultados operativos obtenidos en la mejora de los resultados económico financieros	70			
8.4. Resultados obtenidos de la responsabilidad social del Organismo con respecto al entorno físico y social	35			