



ANEXO II:

ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS, APOYO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD



Contenido

1	ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS	3
2	ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE APOYO	11
3	EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA OFICINA JUDICIAL	19
3.1	FUNCIÓN CALIDAD.....	23
3.2	POLÍTICA DE CALIDAD.....	30
3.3	OBJETIVOS DE CALIDAD	31
3.4	ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD	31

1 ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

		COD	DIR-PRO-0001 V 1.0
1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA			
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO DE GOBIERNO		
Objetivo	<p>Planificar es analizar y estudiar los objetivos propuestos para la Oficina Judicial así como la forma en la que estos se van a conseguir. Planificar es una herramienta para decidir qué se va a hacer y porqué, supone crear un plan. Crear un plan ayuda a clarificar el trabajo a realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Define necesidad de recursos para conseguir objetivos • Clarifica las actividades respecto a objetivos buscados. • Establece prioridades <p>En suma, traslada y traduce la estrategia organizativa en planes anuales y objetivos de calidad para la prestación de los servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios y/o clientes.</p>		
Alcance	Analizar el contexto interno y externo para la fijación de objetivos y una planificación a corto plazo, así como para su seguimiento y evaluación.		
Actividades del Proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reflexión Estratégica 2. Elaboración/Revisión Plan Estratégico 3. Elaboración/Revisión Plan Anual 4 Seguimiento y Evaluación 		
Entradas a Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de los Usuarios • Planes de Mejora • Necesidades nuevos Recursos: humanos y materiales 		
Salidas de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Anual • Objetivos de Calidad 		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno	
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común	
1. REFLEXIÓN ESTRATÉGICA		DIR-ACT-PRO-0001-01 V 1.0	



Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO DE GOBIERNO	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> Identificar objetivos de forma exacta, cuantitativa y en un tiempo preciso. Identificar nuevas necesidades y problemas operativos. Identificar mejoras para adaptar los recursos a las demandas externas. Sistematizar actuaciones para solucionar problemas y nuevas exigencias Seguimiento y evaluación periódica 	
Entradas	Necesidades de los Usuarios	
Salidas	Política y Objetivos de Calidad	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común
2. ELABORACIÓN / REVISIÓN PLAN ESTRATÉGICO		DIR-ACT-PRO-0002-02 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO DE GOBIERNO	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de Situación (entorno externo para el que se trabaja). Diagnostico de Situación (condiciones actuales del desempeño). Objetivos Estratégicos (puntos o metas a los que se pretende llegar). Actuaciones (a emprender para lograr los objetivos). 	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de los Usuarios Necesidades de Nuevos Recursos 	
Salidas	Plan Estratégico actualizado	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común
3. ELABORACIÓN / REVISIÓN PLAN ANUAL		DIR-ACT-PRO-0002-03 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO DE GOBIERNO	
Enfoque	Las organizaciones establecen objetivos derivados de su misión. La consecución de estos objetivos estratégicos se despliega en niveles de	



	<p>gestión inferiores con sus correspondientes objetivos específicos, y estos se corresponde con funciones operativas vinculadas a los procesos de prestación de servicios, y también a las funciones administrativas vinculadas a los procesos de gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transformar, al nivel de detalle, los Objetivos Estratégicos en Objetivos específicos para cada unidad y establecer Directrices a corto plazo. • Adoptar e incorporar líneas y puntos identificados en las propuestas de Mejora. 	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de los Usuarios y • Planes de Mejora 	
Salidas	Plan Anual	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común

4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

DIR-ACT-PRO-0002-04 V 1.0

Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO DE GOBIERNO	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración periódica -semestral de cumplimiento del Plan. • Analizar los indicadores de resultados. • Verificar el cumpliendo los objetivos planteados. • Detectar desviaciones. 	
Entradas	Indicadores de cumplimiento y resultados	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de seguimiento • Desviaciones del Plan Anual 	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Director de Servicio Común

COD

DIR-PRO- 0002 V 1.0

2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL	
Objetivo	Definir los servicios a prestar a los usuarios / clientes para satisfacer sus necesidades, especificar las características técnicas de los servicios y determinar los procedimientos y medios para su realización.	
Alcance	Determinar, comunicar, prestar las características de los servicios y, si fuera necesario, elaborar normativa interna	
Actividades del Proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar servicios a prestar. 2. Elaborar especificaciones de servicios. 3. Elaborar normativa y procedimientos. 4. Participar en Grupos de Trabajo 	
Entradas a Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de los Usuarios 	
Salidas de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de Servicios. • Normativa y procedimientos técnicos y operativos. 	
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretarios Directores de Servicios Comunes y Unidades Procesales de Apoyo Directo
1. DETERMINAR SERVICIOS A PRESTAR		DIR-ACT-PRO-0002-01 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las necesidades de los usuarios internos y externos. • Determinar la Unidad de pertenencia de los servicios. • Describir los servicios, indicando las actividades que contienen. • Fijar los Indicadores de rendimiento de los servicios. • Formalizar los recursos necesarios para proveer los servicios propuestos. 	
Entradas	Necesidades de los Usuarios	
Salidas	Catálogo de Servicios	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretarios Directores de Servicios Comunes y Unidades Procesales de Apoyo Directo
2. ELABORAR ESPECIFICACIONES DE SERVICIOS		DIR-ACT-PRO-0002-02 V 0.1



Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la funcionalidad, requisitos y características de los servicios a ofrecer a los usuarios • Identificar las entradas y salidas al servicio, como elementos iniciadores del servicio y productos o resultados finalizados del servicio • Indicar las herramientas, aplicaciones y otras ayudas, necesarias para su realización y prestación. • Asignar responsabilidades: personas que realizan y supervisan su realización y prestación. 	
Entradas	Catálogo de Servicios	
Salidas	Especificaciones y requisitos de los servicios	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretarios Directores de Servicios Comunes y Unidades Procesales de Apoyo Directo
3. ELABORAR NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS		DIR-ACT-PRO-0002-03 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar normas (adaptar modelos) para la Gestión de la Oficina Judicial • Revisar los resultados de la experiencia para elaborar y reelaborar Procedimientos Clave (Operativos y Gestión de Calidad) • Proponer la estructura organizativa de la Función Calidad en la nueva Oficina Judicial 	
Entradas	Especificaciones y modelos de Gestión de la calidad	
Salidas	Normas, Procedimientos, Instrucción La Función Calidad	
Herramientas	Modelos de Gestión de Calidad (GICA)	
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretarios Directores de Servicios Comunes y Unidades Procesales de Apoyo Directo
4. PARTICIPAR EN GRUPOS DE TRABAJO		DIR-ACT-PRO-0002-04 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL	



Enfoque	Intercambiar y divulgar información con los usuarios profesionales de la nueva Oficina Judicial, y tratar la mejora de los procesos vinculados con ellos, y la calidad percibida de los servicios prestados, por medio de la celebración de: <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con usuarios internos y expertos (nacionales e internacionales) • Reuniones con usuarios externos especializados. 	
Entradas	Manifestación de interés por grupos de expertos y usuarios especializados	
Salidas	Informes y conclusiones de las reuniones	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretarios Directores de Servicios Comunes y Unidades Procesales de Apoyo Directo

COD

DIR-PRO-0003 V 1.0

3. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO DE GOBIERNO
Objetivo	Establecer, desarrollar, mantener y mejorar, de forma continua, la Gestión de la Calidad, con el fin de entregar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los Clientes y Usuarios y cumplir la legislación vigente.
Alcance	La de Gestión de la Calidad se aplica a todas las actividades y funciones que cubren la prestación de servicios proporcionados
Actividades del Proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar y planificar la calidad 2. Gestionar las no conformidades 3. Seguir, medir y mejorar la calidad del servicio
Entradas a Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Medida satisfacción del cliente • Quejas, sugerencias y reclamaciones • Indicadores Procesos
Salidas de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de Mejora de la Calidad • Informes de Seguimiento y Revisión • Objetivos anuales de Calidad

Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común
1. ORGANIZAR Y PLANIFICAR LA CALIDAD		DIR-ACT-PRO-0003-01 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO DE GOBIERNO	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Designar la Función Calidad en la Oficina Judicial: <ul style="list-style-type: none"> - Responsable de Gestión de la Calidad, - Comité Asesor de Calidad, - Responsables de Calidad en las Unidades y Servicios Comunes. • Determinar Objetivos anuales de Calidad. • Proponer la realización de Procedimientos de Gestión de la Calidad 	
Entradas	Planes de Mejora	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura y organización de la Función Calidad • Objetivos de Calidad • Propuestas de Procedimientos de Calidad 	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común
2. GESTIONAR NO CONFORMIDADES		DIR-ACT-PRO-0003-02 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO DE GOBIERNO	
Enfoque	<p>Utilizar información y datos obtenidos a través de</p> <ul style="list-style-type: none"> • No conformidades detectadas (incumplimientos) que interrumpen la realización del servicio. • Resultados de las auditorías internas.(examen anual de las pruebas obtenidas sobre la correcta realización y prestación de los servicios)- <p>Para elaborar el Informe resumen de las acciones correctoras adoptadas (acción tomada para eliminar la causa de un incumplimiento).</p>	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • No Conformidades detectadas • Auditorías Internas 	
Salidas	Informe de Acciones Correctivas	



Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común
3. SEGUIR, MEDIR Y MEJORAR LA CALIDAD		DIR-ACT-PRO-0003-03 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO DE GOBIERNO	
Enfoque	<p>Utilizar para el seguimiento, medición y mejora información y datos obtenidos a través de</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quejas, sugerencias y reclamaciones. • Satisfacción de los clientes / usuarios procedente de encuestas, foros y reuniones. • Indicadores de cumplimiento y resultados de la prestación de servicios. <p>Para elaborar los Informes de Seguimiento y de Mejora de la Gestión de la Calidad, síntesis de los distintos instrumentos utilizados para medir la calidad en la prestación de los servicios y propuesta de mejora de los mismos.</p>	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de prestación de servicios • Quejas, sugerencias y reclamaciones • Satisfacción del Cliente / Usuario 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Seguimiento y Medición de la Calidad • Informe de Mejora de la Calidad 	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común



2 ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE APOYO

		COD	APY-PRO-0002 V 1.0
1. GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO DE GOBIERNO		
Objetivo	Proponer desde la Oficina Judicial las necesidades de recursos materiales y equipamiento precisos, para a partir de ellos asegurar que la fiabilidad y exactitud de la información y datos se ajusta a la normativa y a las necesidades de los usuarios.		
Alcance	Abarca desde la planificación de las necesidades de nuevos sistemas, hasta el aseguramiento de que se ha procedido a la instalación, puesta en operación y mantenimiento del equipamiento, renovación o sustitución de equipos y sistemas.		
Actividades del Proceso	1. Planificar las necesidades de operación de los sistemas actuales y nuevos. 2. Proponer la adquisición e instalación de sistemas de información Informar sobre el mantenimiento y control de los sistemas		
Entradas a Proceso	Necesidades de nuevos sistemas		
Salidas de Proceso	Planificación de necesidades de nuevos sistemas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno	
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial	
1. PLANIFICACIÓN		APY-ACT-PRO-0001-01 V 1.0	
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO DE GOBIERNO		
Enfoque	La necesidad surge ante la aparición de nuevas obligaciones o exigencias y también como la expresión de funcionalidades o características nuevas y/o adicionales a las ya existentes en equipos o sistemas. Exponer la necesidad supone: expresarla en términos cuantitativos y cualitativos, con el suficiente nivel de detalle, y justificarla en toda su extensión, para ello hay que realizar		



	<p>tareas como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plantear el problema describiendo la carencia e identificando la necesidad real, para lo que es imprescindible la participación y aportación del usuario. • Identificar los distintos enfoques que puede requerir la adquisición para cumplir los requisitos. • Analizar las aplicaciones o soluciones de la tecnología existente en el mercado, poniendo atención en las implicaciones que tiene la implantación, las pruebas, los repuestos y el coste global. • Recomendar la línea de actuación preliminar. • Establecer el funcionamiento previsto, el grado de cualificación y formación necesaria para el personal de operación y mantenimiento 	
Entradas	Planificación de necesidades de nuevos sistemas	
Salidas	Lista de Requisitos y/o Funciones deseables del nuevo sistema	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial
2. ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN		APY-ACT-PRO-0001-02 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	MINISTERIO DE JUSTICIA O CONSJERÍA DE JUSTICIA	
Enfoque	<p>La adquisición, supone, una vez tomada la decisión de iniciar la contratación, desde la elaboración de pliegos de prescripciones técnicas y evaluación de ofertas, la adjudicación hasta la instalación y aceptación del producto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especificar en los pliegos administrativos y técnicos: <ul style="list-style-type: none"> - las características y especificaciones funcionales y técnicas - los objetivos, reglas, criterios y estrategia de calificación que se aplicará en la evaluación de ofertas- • Realizan un informe final de los resultados de la evaluación reofertas • Adjudicación y contratación del suministrador.- • Instalación del producto adquirido: equipos y aplicaciones informáticas. La realización de pruebas de instalación y las posteriores de aceptación en su entorno de operación y en presencia del usuario final. • Realización de un acto formal y positivo de recepción del suministro, para certificar el cumplimiento del contrato. 	
Entradas	Lista de Requisitos y/o Funciones	



Salidas	Pliegos de prescripciones técnicas y administrativas Producto instalado y en funcionamiento	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Ministerio de Justicia o Consejería de Justicia
	Realizador	Ministerio de Justicia o Consejería de Justicia
3. MANTENIMIENTO		APY-ACT-PRO-0001-01 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	MINISTERIO DE JUSTICIA O CONSJERÍA DE JUSTICIA	
Enfoque	<p>El mantenimiento consiste en conseguir la máxima disponibilidad de los equipos y componentes de los sistemas, garantizando el mantenimiento de los mismos, desde la puesta en servicio hasta su retirada.</p> <p>Niveles de mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preventivo, supone la realización de tareas periódicas programadas para facilitar el funcionamiento permanente del sistema. Consisten en: <ul style="list-style-type: none"> - inspecciones, limpieza de equipos, - ajustes y comprobaciones de parámetros del sistema • Correctivo, supone la reparación de averías producidas en cualquier componente del sistema. Consiste en: <ul style="list-style-type: none"> - identificación del mal funcionamiento del equipo o de algún componente reemplazable, sustitución de la unidad defectuosa; comprobación del fallo y si es posible reparación del mismo. - reparación o ajuste de la unidad defectuosa y sustitución por otra unidad en funcionamiento. Esto requiere estar dotado de recursos técnicos específicos (herramientas y equipos de diagnostico) y de personal cualificado. 	
Entradas	Equipos y componentes de los sistemas.	
Salidas	Equipos y componentes de los sistemas (revisados, reparados y/o sustituidos).	
Herramientas	Herramientas y equipos de diagnostico	
Responsables	Supervisor	Ministerio de Justicia o Consejería de Justicia
	Realizador	Ministerio de Justicia o Consejería de Justicia



COD APY-PRO-0002 V 1.0

1. GESTIÓN DE LOS SISTEMAS TIC	
Unidad a la que Pertenece	MINISTERIO DE JUSTICIA O CONSERJERÍA DE JUSTICIA
Objetivo	Gestionar la utilización de las Tecnologías de la Información e infraestructuras de telecomunicaciones para asegurar las necesidades de comunicación con usuarios internos y externos.
Alcance	Abarca desde la utilización actual de servicios de telecomunicación, la demanda y oferta de necesidades de este tipo, infraestructuras y tecnologías, y si fuera necesario, la elaboración de una propuesta de contratación de servicios de telecomunicación en las distintas dependencias de la Oficina Judicial.
Actividades del Proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de nuevas necesidades de servicios de telecomunicación 2. Elaboración de la propuesta de licitación de servicios de telecomunicación 3. Mantenimiento
Entradas a Proceso	Necesidades de nuevos servicios e infraestructuras
Salidas de Proceso	Planificación de nuevos servicios de telecomunicación
Responsables	Supervisor Ministerio de Justicia o Consejería de Justicia
	Realizador Ministerio de Justicia o Consejería de Justicia
1. PLANIFICACIÓN	
APY-ACT-PRO-0002-01 V 1.0	
Unidad a la que Pertenece	MINISTERIO DE JUSTICIA O CONSERJERÍA DE JUSTICIA
Enfoque	<p>Para la planificación de las necesidades de servicios de telecomunicación, se debe tener en cuenta la oferta de servicios de los distintos operadores en el mercado, y la disponibilidad de la oferta en el ámbito geográfico a cubrir. Esto supone realizar tareas como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los servicios actuales • Establecer los objetivos y condiciones de servicio. Estos objetivos se articulan en términos de: ámbito de aplicación, cobertura geográfica, funcionalidad, utilización y calidad. • Estimar la demanda de nuevas necesidades de comunicaciones y del incremento de tráfico y/o capacidad en los en los servicios existentes



	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la oferta y determinar alternativas, estrategias de gestión y tecnológica. Dimensionar el crecimiento de los distintos servicios de comunicaciones a contratar, clasificados por: Ubicación, Tipo de servicio, Capacidad necesaria, Tecnología a emplear y Plazo de utilización Evaluar los costes y presupuestos.
Entradas	Planificación de nuevos servicios de telecomunicación
Salidas	Lista de requisitos de servicios de telecomunicaciones
Herramientas	
Responsables	Supervisor Ministerio de Justicia o Consejería de Justicia
	Realizador Ministerio de Justicia o Consejería de Justicia
2. CONTRATAR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN	
APY-ACT-PRO-0002-02 V 1.0	
Unidad a la que Pertenece	MINISTERIO DE JUSTICIA O CONSJERÍA DE JUSTICIA
Enfoque	<p>Para la selección de los servicios de telecomunicación, se debe tener en cuenta la oferta de servicios de los distintos operadores disponible en el mercado. Puede ser útil agrupar (o no) en un mismo concurso público (o en distintos) la provisión de diferentes servicios, y ubicaciones, atendiendo a factores como economías de escala o disponibilidad de la oferta según el ámbito geográfico a cubrir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Selección de los servicios de telecomunicaciones que serán sometidos a licitación pública con carácter inmediato. Definición de las especificaciones técnicas y del presupuesto asignado para estos servicios. Definición de los criterios de agrupación de servicios en un mismo concurso y de selección de alternativas tecnológicas para un mismo servicio. Elaboración de los Pliegos de prescripciones correspondientes para la licitación pública de los servicios seleccionados. Adjudicación y contratación de (de los) suministrador (es).-
Entradas	Lista de características de los servicios de telecomunicaciones
Salidas	Pliegos de prescripciones técnicas y administrativas Servicios de telecomunicaciones instalados y en funcionamiento



Herramientas		
Responsables	Supervisor	Ministerio de Justicia o Consejería de Justicia
	Realizador	Ministerio de Justicia o Consejería de Justicia

COD

APY-PRO-0003 V 1.0

1. RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN

Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL	
Objetivo	Informar sobre la dotación de recursos humanos necesarios para cumplir las misiones de la Oficina Judicial como proveedora de servicios judiciales a usuarios y/o clientes, así como asegurar que la formación de los recursos se ajusta a las necesidades de los servicios.	
Alcance	Abarca desde la planificación de los recursos humanos, información sobre la formación y la relación de puestos de trabajo hasta la cobertura de los mismos con personal debidamente formado.	
Actividades del Proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Propuestas de dotación de Recursos Humanos 2. Formación Especializada 3. Control de la atención de las necesidades del servicio previa a la concesión de permisos y licencias 	
Entradas a Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de nuevos recursos • Necesidades formativas 	
Salidas de Proceso	RRHH Formados-	
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretario Director de Servicio Común y/o Secretario Judicial de Unidad Procesal de Apoyo Directo

1. PROPUESTA DE DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

APY-ACT-PRO-0003-01 V 1.0



Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar por parte de cada Unidad las necesidades de personal • Notificar al Secretario Coordinador Provincial las necesidades detectadas • Análisis de las necesidades detectadas y aceptación/denegación de las mismas 	
Entradas	Necesidades de recursos humanos por parte de las Unidades	
Salidas	RPT actualizada para su aprobación por el Ministerio	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretario Director de Servicio Común y/o Secretario Judicial de Unidad Procesal de Apoyo Directo
2. FORMACIÓN ESPECIALIZADA		APY-ACT-PRO-0003-02 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los objetivos y prioridades en torno a la formación del personal • Detectar por parte de cada unidad las necesidades formativas del personal • Notificar al Secretario Coordinador Provincial las necesidades detectadas • Análisis de las necesidades detectadas y propuestas para la elaboración del Plan de formación • Valoración de la participación 	
Entradas	Necesidades de formación del personal por parte de las Unidades	
Salidas	Propuestas para la elaboración del Plan de formación	
Herramientas		



Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretario Director de Servicio Común y/o Secretario Judicial de Unidad Procesal de Apoyo Directo
3. CONTROL DE LA ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL SERVICIO PREVIA A LA CONCESIÓN DE PERMISOS Y LICENCIAS		APY-ACT-PRO-0003-03 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	SECRETARIO COORDINADOR PROVINCIAL	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de solicitud de permiso o licencia por parte del trabajador • Comprobar la cobertura de las necesidades de atención del servicio • Informar favorable/desfavorablemente a la solicitud 	
Entradas	Solicitud de permiso y/o licencia por parte del trabajador	
Salidas	Informe favorable/desfavorable de la solicitud de permiso o licencia	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretario Director de Servicio Común y/o Secretario Judicial de Unidad Procesal de Apoyo Directo



3 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA OFICINA JUDICIAL

Un Sistema de Gestión de Calidad es un sistema conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar la calidad de una organización y que establece la política y los objetivos, y planifica, controla, consolida y mejora los servicios que proporciona a sus clientes. La calidad es un instrumento de gestión para el control del servicio.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica de toda organización, y su implantación está determinada por el propio entorno de la organización: tamaño y estructura, sus objetivos, los servicios que presta y los procesos que emplea para ello.

La calidad es una cualidad del servicio, la calidad obliga a asignar responsabilidades y no dejar zonas de sombra, la calidad corrige constantemente disfunciones y deficiencias, de aquellos aspectos de los servicios que resultan insuficientes e incluso mal definidos y que es necesario corregir.

La calidad en las Oficinas Judiciales supone mejorar continuamente los servicios que desde ella se gestionan. Estos servicios son el resultado de la ejecución de procesos y la utilización de un sistema de gestión de procesos dentro de una organización, junto con las interacciones entre ellos, se denomina enfoque basado en procesos.

El Sistema de Gestión de la Calidad que se implanta en las Nuevas Oficinas Judiciales (NOJ), está soportado por los cinco procesos que se describen en este Anexo. Los procesos de calidad garantizan documentalmente y de forma eficaz las exigencias de calidad planificadas para los procesos operativos, asegurando la conformidad de los servicios con los requisitos especificados.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos y sus interrelaciones se muestra en la figura adjunta. Los procesos que en ella figuran son los procesos mínimos necesarios para el control y seguimiento de la calidad que la normativa internacional sobre gestión de la calidad recomienda documentar.

Los procesos de calidad, en cuanto a su realización, tienen una responsabilidad asignada a los Jefes de Sección; Directores de Servicios, y Representantes de UPAD, y son ellos quienes controlan la calidad en las unidades de su competencia. La supervisión y el seguimiento de la gestión de la calidad se hace desde una Comisión de Seguimiento Local definida en la Función Calidad.

Con el objetivo de gestionar eficazmente los procesos de calidad representados, se adopta el tratamiento PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar) en inglés PDCA (Plan, Do, Check, Act). Este tratamiento queda perfectamente atendido por los cinco procesos de calidad y por el de planificación de la calidad que se muestran en la figura.



La Planificación de la Calidad, es un proceso estratégico del mismo nombre (ver figura), la planificación está enfocada al establecimiento de los Objetivos de la Calidad, y a la valoración de los recursos necesarios para cumplir los Objetivos de Calidad. Tiene también contenido estratégico el detectar y en su caso escalar propuestas de nuevos procedimientos, o a la modificación y mejora de los existentes debido a su condición de homogeneidad y universalidad.

Control de la documentación, es un proceso de calidad que se dedica al control de los documentos que se utilizan para la realización de las actividades de los procesos operativos de la oficina judicial, se trata de:

- Procedimientos, documentos que contienen el conjunto de actividades y tareas, y su secuencia de realización,
- Instrucciones, documentos que contienen el conjunto de reglas que deben observarse para la correcta ejecución de actividades,
- Formularios, documentos normalizados, y
- Registros de calidad, documentos que se generan con la realización de actividades y que para calidad sirven de prueba o evidencia de la ejecución de actividades y de su resultado.

El control documental que se realiza desde este proceso está relacionado con los procesos de Mejora Continua y Auditoría. Esta relación es evidente puesto que todo documento nunca es perfecto, puede contener incorrecciones y/o no secuenciar correctamente actividades, o estas pueden cambiar, en suma todo documento es siempre mejorable, y esta mejora se trata en su procedimiento (lugar y momento). La asociación con el proceso de Auditoría es directa, puesto que son los registros de calidad (las pruebas y evidencias) que se usan para poder dar fe de la correcta realización del trabajo en la oficina judicial (o prestación del servicio en la terminología de calidad) y, este es un elemento más, para poder afirmar después que se prestan servicios de calidad.

Auditoría interna, es un proceso de calidad que se dedica al control de la forma en que se realiza o ejecuta el trabajo (prestación de los servicios), es un examen de carácter anual y planificado por el Secretario Coordinación Provincial que se hace sobre una muestra de las distintas unidades de las diferentes oficinas de su competencia.

Este examen se planifica, de forma que en el corto plazo (tres años) se tenga cabal control de que todas las unidades han sido auditadas. En esta planificación se designa un equipo auditor, de dos o tres personas que puedan llevar a cabo las auditorías, y por tanto deben tener conocimientos sobre el funcionamiento, método de trabajo y servicios que se prestan en las distintas unidades. El Plan de Auditoría se comunica a la unidad a auditar, hay un plan por unidad a auditar, y se acuerda con ellas las fechas de realización.



La Auditoría se realiza en amplias jornadas de trabajo, evitando las tensiones que todo examen produce. Los miembros del equipo auditor verifican los registros (pruebas y evidencias), y piden explicaciones de todas aquellas situaciones en las que intuyen y/o detectan mal funcionamiento e incorrecciones, o en aquellas otras que no muestran las evidencias (registros) que permiten seguir la traza o el rastro que deja el trabajo bien realizado. Una vez finalizada la auditoría se comenta al responsable de la unidad auditada los resultados de la misma, indicando los fallos y no conformidades detectadas, y asegurándose el equipo auditor que todos defectos encontrados han sido entendidos por los auditados.

La Auditoría concluye con un informe que realiza el auditor, y que después remite al Secretario Coordinador Provincial que fue quien la encargó. Aunque el proceso termina aquí, aún queda pendiente la resolución de los fallos o no conformidades encontradas, pero de todo ello se encarga el siguiente procedimiento: Acciones Correctivas.

En la terminología de la calidad, el conjunto de conceptos y expresiones que presentan cierta dificultad al lector o cuando menos precisan de indicación sobre cuál es su significado es la siguiente:

- Auditoría Interna, es un proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumple el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- Evidencia, es un registro, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de la Auditoría y que sea verificable. También son datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- Auditor, es una persona cualificada y encargada, para conducir las auditorías internas. El auditor es independiente de la unidad a auditar. Los auditores deben tener una formación específica.

Acciones Correctivas, el Sistema de Gestión de la Calidad presta una atención especial a las Acciones Preventivas y a las Acciones Correctivas. Las primeras son acciones que aseguran la detección rápida de disfunciones, defectos, prácticas incorrectas de funcionamiento y situaciones en las que un servicio puede resultar no satisfactorio. Las Acciones Correctivas promueven soluciones eficaces y ajustadas en el tiempo con el fin de mejorar continuamente la realización de actividades y tareas de los procesos operativos.

Los términos y expresiones de calidad, que necesitan precisar su definición y significado son los siguientes:

- No Conformidad, es una evidencia de desviaciones respecto a las características especificadas en cualquier proceso que influyan en el incumplimiento de lo acordado o en la mala prestación de los servicios



establecidos, de manera que se interrumpa la prestación del servicio durante un tiempo,

- Acción Preventiva, es una acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial o para realizar Mejoras de la Calidad
- Acción Correctiva, es una acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada o realizar Mejoras de la Calidad

Este proceso es el más complejo de calidad ya que es aplicable a todas las actividades y tareas de todos los procesos operativos involucrados en la prestación de servicios. Ello supone pedir a todas las personas que trabajan en los distintos servicios de la oficina judicial su colaboración para que reporten todas las disfunciones y fallos que detecten y que pueden dar lugar a situaciones no conformes.

En este sentido el proceso de Acciones Correctivas aplica a toda actividad cotidiana de la Oficina Judicial, a diferencia del resto de procesos de calidad cuya dedicación es puntual y está planificada, y sus resultados siempre se reflejan en Informes que elabora la Función Calidad de cada Oficina Judicial.

Por otra parte el tratamiento de las No Conformidades incluye las que provienen del proceso operativo de Quejas Sugerencias y Reclamaciones de los Clientes, y también las procedentes del proceso de Auditoría.

Una vez identificadas y registradas las No Conformidades reales o potenciales, su tratamiento supone realizar un análisis de las causas del incumplimiento, situación que en algunos casos y en función de su complejidad requiere formar un equipo con tal finalidad. Determinadas las causas se adopta la solución oportuna, la más eficaz, que siempre es la que elimina el problema desde su raíz, la que impide que tal circunstancia de incumplimiento pueda volver a repetirse. No obstante hay casos en que la solución no puede adoptarse de inmediato por ser esta compleja o bien por que sean varias las unidades implicadas en su resolución. En estos casos se requiere planificar la implantación de acciones, indicando en esa planificación: quién o quienes participan; cuándo intervienen, y cuánto tiempo se requiere. Esta planificación de acciones conlleva su correspondiente seguimiento y control.

Satisfacción del cliente, es un proceso de calidad utilizado para conocer la opinión y medir la satisfacción de los clientes y/o usuarios sobre los servicios prestados por la Oficina Judicial. Es un proceso de calidad cuya aplicación también está planificada, y que utiliza instrumentos formales para obtener información y datos, que permiten determinar la satisfacción de los clientes y/o usuarios. Entre los métodos que se sugieren están.

Los directos son del tipo:

- Encuestas de Percepción de la Satisfacción de los Clientes.
- Entrevistas Personales con los Clientes.



- Foros y Grupos de Trabajo con Clientes.

Los indirectos son del tipo:

- Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de Clientes y/o Usuarios.
- Documentación procedente del proceso de Acciones Correctivas.
- Indicadores de gestión de los Procesos Operativos

Los métodos indicados no son excluyentes, pero tampoco tienen por qué utilizarse al mismo tiempo. Se suele sugerir utilizar, todos los años, los métodos indirectos, y alternar los métodos directos, por ejemplo: un año hacer encuestas, al siguiente hacer entrevistas guiadas, y en algún momento crear un foro y grupos de trabajo, pero una vez iniciados, estos dos últimos deben tener continuidad y recurrir a ellos todos los años.

Los términos y expresiones de calidad, de este proceso no necesitan precisar su definición y significado puesto que no tienen una significación específica de calidad:

Mejora Continua, la mejora como proceso está soportada por la planificación y por los indicadores obtenidos en todos los procesos de gestión de la Oficina Judicial, así como por las propuestas de mejora indicadas en los distintos informes resultantes de la actividad del resto de procesos de calidad. Su práctica y realización es anual. Este proceso utiliza como entrada los informes de: Quejas, Sugerencias y Reclamaciones; Auditorías Internas; Acciones Correctivas; Satisfacción de los Clientes y/o Usuarios.

El resultado del análisis de todos los datos e informes mencionados en el párrafo anterior se resume en un Plan de Mejora, este plan contiene el listado de propuestas de mejora en el que se identifican actuaciones concretas para mejorar la calidad de los servicios, se propone también la revisión de la planificación estratégica de la calidad y se recomienda y propone nuevos objetivos o la mejora de los mismos indicando los límites del recorrido del indicador, el que se recomienda alcanzar o no sobrepasar (según proceda) en el siguiente período.

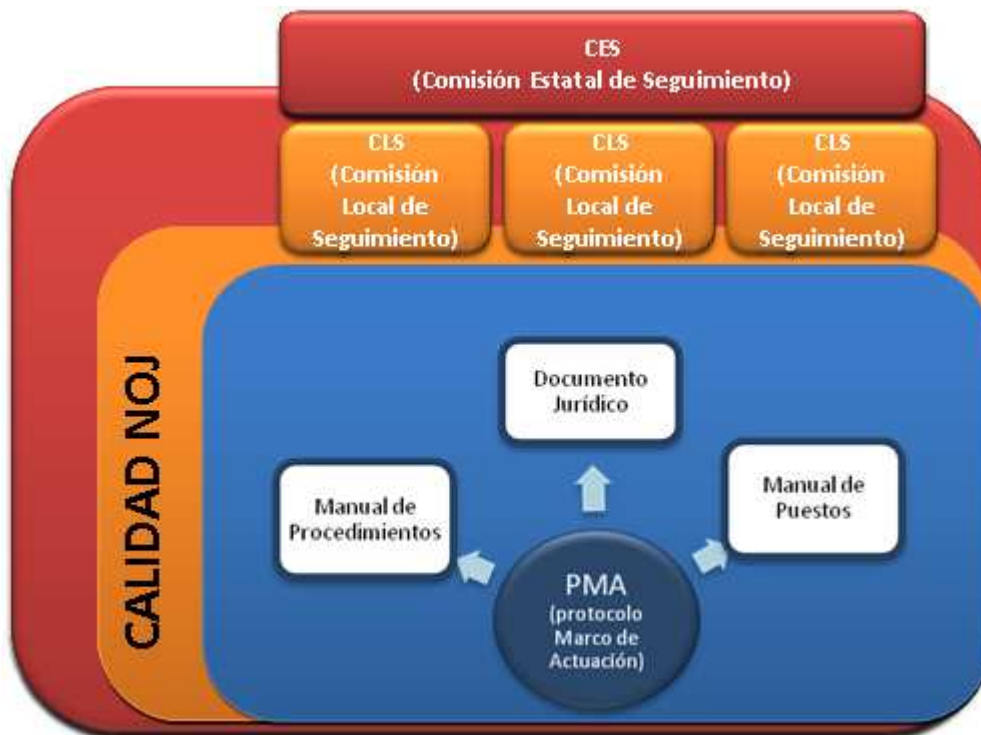
3.1 FUNCIÓN CALIDAD

En el contexto de esta Instrucción, la Función Calidad, es el conjunto de elementos de la Organización que gestiona, desarrolla, implanta y mantiene el Protocolo Marco de Actuación en las Oficinas Judiciales, por medio de un conjunto de actividades que aseguran la calidad de los servicios prestados en ellas.

El Protocolo Marco de Actuación es un instrumento que la Dirección General de Modernización de la Administración de Justicia pone a disposición de las Oficinas Judiciales tanto del territorio del Ministerio como de las Consejerías de Justicia de las

CCAA con competencias transferidas que así lo soliciten. El mencionado Protocolo se compone de: Documento Jurídico, Esquemas de Tramitación, Manual de Puestos de Trabajo y Manual de Procedimientos, y es en este último donde se enmarca y desarrolla el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad es conjunto de actividades que se coordinan en forma descentralizada desde cada Oficina Judicial, y por ello su control y seguimiento lo hace una Comisión Local de Seguimiento (CLSG), pero también hay otro grupo de actividades que se coordinan de manera centralizada y su control y seguimiento se hace desde una Comisión Estatal de Seguimiento (CESG).



La Comisión Estatal de Seguimiento propone el Protocolo Marco a todas las Oficinas Judiciales del territorio sobre el que tiene competencia.

La Comisión Local Seguimiento, aplica la Política de Calidad, adapta los Objetivos de Calidad a la situación particular de las Oficinas Judiciales de su competencia, estableciendo a su vez Objetivos específicos, e informa y responde bajo petición de la CES de los indicadores del cuadro de mando que tienen un comportamiento inadecuado, y realiza el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de cada Oficina Judicial de su territorio.-

LA CALIDAD EN LA OFICINA JUDICIAL, LA COMISIÓN LOCAL DE SEGUIMIENTO

En cada Oficina Judicial, la Función Calidad está formada por los Secretarios Jefes de Sección y Secretarios Directores de Servicio, y en cada Unidad de Apoyo por el Secretario Representante de UPAD. Estos Secretarios asumen la responsabilidad de la calidad en sus unidades, y todos ellos están supervisados por el Secretario Coordinador Provincial.

Así mismo, la Comisión Local de Seguimiento la Función Calidad está formada por el Secretario Coordinador Provincial y por una representación de Secretarios Directores de Servicio Común y Secretarios Representante de UPAD, que se determinen en función de la situación de cada provincia.



LA COMISIÓN ESTATAL DE SEGUIMIENTO

La Comisión de Seguimiento estará integrada por representantes del Ministerio de Justicia y de las CCAA, junto con una representación (dos) Secretarios de Gobierno y (tres) Secretarios Coordinadores Provinciales.:

Considerando el número y la dispersión geográfica de las Oficinas Judiciales y de sus representantes en la Comisión Estatal de Seguimiento, estos lo podrán hacer de forma rotatoria y con la frecuencia que se establezca.



MECANISMOS DE CONSULTA Y COMUNICACIÓN

En ambas Comisiones de Seguimiento, se propiciará el establecimiento de comunicación, mediante reuniones por videoconferencia entre todos los miembros de la Comisión para incrementar la cooperación y el flujo de información entre los mismos y facilitar las actividades y trabajos colectivos de la Comisión.

En los intervalos entre reuniones, se mantendrá abierto, mediante correo electrónico, un buzón en el que todos los componentes de la Comisión podrán remitir la información, consultas, sugerencias que consideren oportunas.

Las decisiones o acuerdos que se tomen serán por consenso de los miembros de la Comisión, y una vez adoptados quedarán reflejados en las actas correspondientes.

Durante el primer año de implantación del Protocolo Marco en la Oficina Judicial, las Comisiones se reunirán tantas veces como fueren necesarias para el cumplimiento de los objetivos fijados. Transcurrido el primer año las Comisiones se reunirán con carácter ordinario cuando así lo determine el reglamento de constitución o así lo proponga la CES:, y con carácter extraordinario tanto en el CES como en el CLS



cuando lo soliciten la mayoría del resto de miembros.

La Comisión Estatal de Seguimiento podrá proponer y constituir Grupos de Trabajo o Comités Asesores para el desempeño de las funciones, a los que se podrá invitar a personas externas, seleccionadas en razón de sus competencias y cualificación sobre la materia a tratar en cada reunión-

AUTORIDAD

Comisión Estatal de Seguimiento

La Comisión de Seguimiento es el órgano encargado de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el protocolo marco de actuación. Para la consecución de esta finalidad, a esta Comisión le corresponden las siguientes atribuciones:

- Realizar un seguimiento periódico de la implantación del Protocolo Marco.
- Analizar, validar y adoptar mejoras y modificaciones propuestas sobre los Manuales de Puestos y de Procedimientos conforme a las propuestas elevadas por los Secretarios Coordinadores Provinciales.
- Analizar los cambios normativos, técnicos o tecnológicos que puedan afectar a la operativa definidas para las Oficinas Judiciales.
- Garantizar la homogeneidad y uniformidad de actuación en las Oficinas Judiciales mediante la participación en la adopción de decisiones que tengan impacto en la misma.
- Evaluar anualmente los avances y resultados obtenidos en la implantación del protocolo marco y proponer recomendaciones sobre el mismo.
- Elaboración de Cartas de Servicios.
- Cualquier otra función que sea considerada de interés por la Comisión.

Comisión Local de Seguimiento

- Promover la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad en las Oficinas Judiciales, para lo cual, se impulsarán las siguientes medidas:
 - Elaboración de Planes de gestión o de mejora en las Oficinas Judiciales.
 - Establecimiento de Sistemas de indicadores de seguimiento de la actividad de los procedimientos de gestión.
 - Establecimiento de sistema de evaluación y mejora continua.
 - Planificación y realización de Auditorías internas
 - Implantación de sistemas de evaluación de satisfacción de los usuarios de



las oficinas judiciales

- Implantación de sistemas de quejas, sugerencias y reclamaciones
- Dinamizar el funcionamiento de las oficinas judiciales identificando mejores prácticas de gestión de las diferentes oficinas que puedan aplicarse a otras oficinas, potenciando el intercambio de experiencias entre las mismas.
- Identificar y analizar la estrategia de formación y desarrollo del personal de las Oficinas Judiciales.
- Identificar y, canalizar mejoras y modificaciones propuestas sobre los Manuales de Puestos y de Procedimientos conforme a las propuestas elevadas por los Secretarios Directores de Servicio y/ Jefes de Sección a través de los procedimientos definidos en las respectivas instrucciones.

Secretario de Gobierno

El Secretario de Gobierno tiene asignadas las siguientes atribuciones

- Proponer al Ministerio de Justicia, o a la Comunidad Autónoma con competencias asumidas, las medidas que deberían adoptarse para el mejor funcionamiento de la Administración de Justicia
- Ejercer la representación de la Calidad de las Oficinas Judiciales en todo el territorio
- Asegurar que los Objetivos de Calidad y que las Necesidades de los clientes y usuarios están asumidos en las Oficinas Judiciales.
- Identificar los riesgos que puedan afectar a los objetivos perseguidos en la implantación del Protocolo Marco de actuación en las Oficinas Judiciales..
- Aprobar el Informe de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, el Plan Anual de Auditoría y el Informe Anual de Auditorías Internas, así como el Plan de Mejora.
- Impartir instrucciones a los Secretarios Judiciales, a solicitud de las Comunidades Autónomas, en materia de organización y gestión de medios personales y materiales al servicio de la Administración de Justicia.

Secretario Coordinador Provincial

El Secretario Coordinador tiene asignadas as siguientes atribuciones

- Implantar el Protocolo Marco de actuación en las Oficinas Judiciales y realizar un seguimiento periódico de su implantación.
- Representar al Secretario de Gobierno en la Comisión Local de Seguimiento
- Gestionar las actuaciones necesarias para el desarrollo de las actividades de la Comisión Local de Seguimiento.



- Elaborar la Planificación Estratégica, los Objetivos de Calidad específicos y el Plan de Mejora de cada Oficina Judicial.
- Elaborar el Informe de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones y las encuestas de Percepción de la Satisfacción de los Usuarios y Clientes
- Participar en los Circuitos de Elaboración y Control de Documentos, en actividades de elaboración, revisión y control de cambios.
- Planificar y realizar el control y seguimiento de las Acciones Correctivas (acciones tomadas para eliminar las causas de incumplimiento).
- Planificar y organizar las Auditorías internas y analizar los resultados de las Auditorías.
- Dar cuenta al Secretario de Gobierno de las necesidades de medios personales y materiales de las Oficinas judiciales ubicadas en su territorio.
- Informar al Ministerio de Justicia, o a la Comunidad Autónoma con competencias asumidas, cuando así lo soliciten, sobre la creación o modificación de las relaciones de puestos de trabajo existentes en su ámbito territorial.

Directores de Servicios

El Director de Servicio tiene asignadas las siguientes atribuciones:

- Verificar el cumplimiento de los Procedimientos, informando a su superior (Secretario Coordinador Provincial / Secretario Director de Servicio)
- Participar en los Circuitos de Elaboración y Control de Documentos
- Identificar y registrar No Conformidades (incumplimiento de un requisito) habidos en su Servicio
- Analizar las causas y encauzar la resolución de las No Conformidades detectadas en su Servicio
- Proponer y adoptar las Acciones Correctivas planificadas

Jefes de Sección

El Jefe de Sección tiene asignadas las siguientes atribuciones:

- Verificar el cumplimiento de los Procedimientos, informando a su superior (Secretario Director de Servicio)
- Identificar y registrar No Conformidades (incumplimiento de un requisito) habidos en su Sección.
- Analizar las causas y encauzar la resolución de las No Conformidades detectadas en su Sección.



- Proponer y adoptar las Acciones Correctivas planificadas

3.2 POLÍTICA DE CALIDAD

La Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, en su preámbulo, señala que *“En los umbrales del siglo XXI la sociedad española demanda con urgencia una Justicia más abierta que sea capaz de dar servicio a los ciudadanos con mayor agilidad, calidad y eficacia, incorporando para ello métodos de organización e instrumentos procesales más modernos y avanzados.”*

El Real Decreto 1608/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Cuerpo de Secretarios Judiciales, artículo 8, en el ámbito de las unidades de la Oficina Judicial debe atenerse al protocolo de actuación en el procedimiento, lo que supone definir los puestos de trabajo para la realización y la ejecución del procedimiento, atendiendo a esta necesidad el protocolo marco contempla tanto el Manual de Procedimientos para la gestión administrativa de la Oficina Judicial como el Manual de Puestos de Trabajo

Por ello, la Dirección de Modernización como responsable de la elaboración del Protocolo Marco en la Nueva Oficina Judicial, y para hacer efectivo este compromiso de calidad y mejora continua de los servicios, establece las siguientes directrices:

- ✓ Establecer pautas para la implantación del Manual de Procedimientos, orientado a la creación o modificación de las relaciones de puestos de trabajo existentes.
- ✓ Establecer reglas para la implantación del Manual de Puestos de Trabajo, orientado proporcionar los recursos humanos necesarios para cumplir las misiones de la Oficina Judicial.
- ✓ Realizar el control de los procesos asociados a la prestación de servicios y su medición, para conseguir el máximo grado de confianza de usuarios y clientes.
- ✓ Planificar los recursos humanos, la formación y la relación de puestos de trabajo y la cobertura de los mismos con personal debidamente formado.
- ✓ Identificar y conocer las expectativas de usuarios y/o clientes, para así dar respuesta a sus necesidades.



- ✓ Fomentar el trabajo en equipo en todos los niveles de la organización e impulsar la formación continuada del personal para facilitar la consecución de Objetivos de la Calidad.
- ✓ Realizar revisiones periódicas de los Manuales de Procedimientos y de Puestos de Trabajo, para garantizar su correcta implantación en un marco general de la mejora de la calidad.

3.3 OBJETIVOS DE CALIDAD

La Comisión Local de Seguimiento como máximo responsable de la Gestión de la Calidad de la Nueva Oficina Judicial (NOJ), en su empeño de hacer efectivo el compromiso de calidad y de mejorar continua la calidad de los servicios, establece los siguientes objetivos para las Oficinas Judiciales:

- ✓ Difundir el Sistema de Calidad dentro de las distintas secciones y equipos de los Servicios Comunes.
- ✓ Colaborar activamente con los Secretarios representantes de la NOJ en el Comité Asesor.
- ✓ Participar en acciones formativas de calidad promovidas y gestionadas por la Comisión Local de Seguimiento.
- ✓ Apoyar la ejecución de actividades de calidad: aportando sugerencias para la mejora de la documentación y procedimientos; detectando no conformidades, quejas, sugerencias y reclamaciones, y participando en la realización de las auditorías internas.

Estos objetivos serán revisados al finalizar el año y su evolución permitirá constatar en qué medida desde la Nueva Oficina Judicial se avanza en la mejora de la calidad de sus servicios

3.4 ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD

COD	GCA-PRO-0001-V.1.1
-----	--------------------

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN



Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Objetivo	Establecer la forma de sistematizar las actividades que son necesarias para la elaborar y controlar la documentación de la Oficina Judicial.	
Alcance	A toda la documentación implicada en la prestación de servicios: Procedimientos, Instrucciones (o conjunto de reglas que deben observarse para la correcta ejecución de actividades) y Formatos (o documentos normalizados) y Registros de calidad (o pruebas de la ejecución de actividades y de su resultado).	
Actividades del Proceso	1. Elaboración y Control de Documentos. 2. Control de Registros de Calidad	
Entradas a Proceso	Nuevas necesidades documentales o Propuestas de modificación	
Salidas de Proceso	Documentos y Registros asociados a la prestación de servicios	
Responsables	Supervisor	Comisión Estatal de Seguimiento
	1.- Elaboración de Documentos	Realizador
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial y/o Secretario Director de Servicio Común
	1.- Control de Documentos	Realizador
2.-Control de Registros		
1. CONTROL DE DOCUMENTOS		GCA-ACT-PRO-0001-01 V 1.1
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	Seguir los Circuitos de Elaboración y de Control de los Documentos indicados en la Instrucción del mismo nombre: <ul style="list-style-type: none"> • Detectar necesidades de elaborar / modificar procedimientos, instrucciones y formatos. 	



	<ul style="list-style-type: none"> • Si propuesta de elaboración de documento, seguir circuito de elaboración: Realizar, Revisar, Aprobar, Publicar y Difundir. • Si propuesta de modificación de documento seguir circuito de control: Control de Cambios, Realizar, Revisar, Aprobar, Publicar y Difundir. 	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas necesidades documentales • Propuestas de modificación 	
Salidas	Documentos nuevos o modificados: Procedimientos, Instrucciones y Formatos,	
Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones de Codificación • Instrucciones para la Elaboración y Control de Procedimientos • Página web en Intranet Ministerio o Consejería 	
Responsables	Supervisor	Comisión Local de Seguimiento
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y/o Secretario Director de Servicio Común
2 CONTROL DE LOS REGISTRO DE CALIDAD		GCA-ACT-PRO-0001-02 V 1.1
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	Controlar todos los registros de calidad: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar Registros de Proceso • Aprobar el Registro identificado • Control de Registros (modificar, anular o eliminar) 	
Entradas	Manual de Procedimientos	
Salidas	Lista de Registros de Calidad	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial y/o Secretario Director de Servicio Común
	Realizador	Secretario Director y/o Jefes de Sección



		COD	GCA-PRO-0002 V 1.0
1. ACCIONES CORRECTIVAS			
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD		
Objetivo	Establecer el método para el tratamiento y resolución de las No Conformidades (reales o potenciales) detectadas durante el desarrollo de los procesos y/o prestación de servicios desde la Oficina Judicial		
Alcance	<p>Aplica a todas las No Conformidad detectadas en la generación y prestación de servicios.</p> <p>Una No Conformidad es un incumplimiento de un requisito (necesidad, condición necesaria, característica especificada).</p> <p>La detección una No Conformidad suele ser el resultado de evidencias o pruebas de desviaciones respecto a las características especificadas, encontradas en cualquier actividad de los procesos. Son el incumplimiento de los requisitos acordados o de una mala prestación de los servicios que interrumpen estos durante un tiempo.</p>		
Actividades del Proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación y Registro de No Conformidades reales o potenciales 2. Análisis de las causas de las No Conformidades 3. Determinación y Planificación de las Acciones 4. Control y Seguimiento de las Acciones 		
Entradas a Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas, Sugerencias y Recomendaciones de Clientes y/o Usuarios • Auditorías Internas • Encuestas de Satisfacción 		
Salidas de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Seguimiento y Control de Acción Correctiva • Informe Anual de Acciones Correctivas 		
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial	
	Realizador	Secretario Director de Servicio Común	
1. IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE NO CONFORMIDADES		GCA-ACT-PRO-0002-01 V 1.0	
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD		



Enfoque	<p>Las No Conformidades se pueden identificar de las siguientes formas y en los siguientes momentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante la realización y entrega de servicios. • Resultado de la realización de Auditorías Internas. • Análisis de las Quejas, Sugerencias y Reclamaciones. • Análisis de las Encuestas de Satisfacción del Cliente. 	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas, Sugerencias y Recomendaciones de Clientes y/o Usuarios • Informe Anual de Auditorías internas • Encuestas de Satisfacción 	
Salidas	Informe de Seguimiento y Control de Acción Correctiva	
Herramientas	-	
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretario Director de Servicio
2. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS		GCA-ACT-PRO-0002-02 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la información disponible para detectar las posibles causas de la No Conformidad (real o potencial) y determinación de sus causas, tarea realizada por los responsables de las unidades afectadas e implicadas en la No Conformidad. • Informar, por el responsable de la unidad, al resto de los responsables de las unidades implicadas en el caso en que las No Conformidades afectan a más de una unidad. 	
Entradas	Información de la No Conformidad (real o potencial)	
Salidas	Informe de Seguimiento y Control de Acción Correctiva	
Herramientas	-	
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretario Director de Servicio
3. DETERMINAR Y PLANIFICAR ACCIONES		GCA-ACT-PRO-0002-03 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el tipo de acción a adoptar, según los casos siguientes: 	



	<ul style="list-style-type: none"> - Corrección (Acción Correctiva): Se indica la acción a realizar con el proceso, servicio no conforme, que puede significar reprocesos o modificación del servicio no conforme. Se someterá de nuevo a la verificación de su conformidad con los requisitos o condiciones especificadas. - Desestimación (Acción Desestimada): El responsable de la unidad afectada por la No Conformidad desestimada, lo justificará en Informe, <ul style="list-style-type: none"> • Informar a las personas que pueden verse afectadas y a la persona que registró la No Conformidad. Cuando la No Conformidad desestimada, afecte a más de una unidad lo comunicará al responsable o responsables de la unidad /es afectada /s. • Establecer las acciones a tomar, el responsable de la unidad que debe aplicar dichas acciones, designará a las personas que deben realizar las correspondientes implantaciones y dispondrá las fechas oportunas para su realización. 	
Entradas	No Conformidad	
Salidas	Informe de Seguimiento de Acción Correctiva	
Herramientas	Informe de Seguimiento de Acción Correctiva (formulario)	
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretario Director de Servicio
4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES		GCA-ACT-PRO-0002-04 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • El Secretario Director del Servicio, realiza el control y seguimiento de las acciones e informa al Secretario Coordinador de la implantación de las mismas. Este control requiere referenciar a las evidencias objetivas que demuestren que las Acciones se han realizado, aportando los comentarios necesarios. • El Secretario Coordinador Provincial verifica la eficacia de las acciones, una vez realizadas estas, pero en algunos casos hay acciones que necesiten de un cierto tiempo antes de poder confirmar que han sido efectivas • Si la acción propuesta no es eficaz por no eliminar la causa de la No Conformidad o ser inadecuada, se procede a un nuevo a su análisis para definir otras acciones, registrándolas en un nuevo informe. 	



	<ul style="list-style-type: none"> El Secretario Coordinador Provincial cierra la acción y determinar la naturaleza exacta de los cambios introducidos, y si es necesario identifica los cambios a introducir en la documentación. El Secretario Coordinador Provincial elaborará un Informe Anual. 	
Entradas	Informe de Seguimiento y Control de Acción Correctiva	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Seguimiento y Control de Acción Correctiva Informe de Acciones Correctivas 	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio

COD

GCA-PRO-0003 V 1.0

1. AUDITORÍAS INTERNAS

Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD
Objetivo	<p>Describir el método para la realización de las Auditorías Internas de los servicios, con el fin de verificar el cumplimiento de todos los procedimientos; asegurar la correcta realización de los procesos de forma que las no conformidades o incumplimientos detectados y las acciones correctivas tomadas sean efectivas, y así mismo identificar áreas de mejora.</p>
Alcance	<p>La auditoría es un examen de las evidencias o pruebas de la correcta realización y cumplimiento de las actividades y de los procesos relacionados con la prestación de servicios. La auditoría se hace sobre una muestra de distintas unidades y se planifica e informa de forma general y también particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificar las auditorías internas, todos los años, y elaborar para ello un Plan Anual de Auditoría. Realizar las auditorías planificadas, para ello el responsable del equipo auditor elabora los distintos Planes de Auditoría, tantos como unidades a auditar, Celebrar una reunión de cierre de la Auditoría, al finalizar la recogida de evidencias, entre el equipo auditor y el responsable de la unidad auditada, con el objeto de presentar los resultados y asegurarse de que



	<p>han sido entendidos por los auditados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar los Informes de cada Auditoría, con los resultados de las mismas, en estos se indican las No Conformidades detectadas. El tratamiento y resolución de las No Conformidades se analiza y resuelve en la forma descrita en el Proceso de Acciones Correctivas. Elaborar el Informe Anual de Auditorías, como documento resultado de las auditorías realizadas a las diferentes unidades. 	
Actividades del Proceso	<ol style="list-style-type: none"> Elaboración del Plan Anual de Auditoría Elaboración de Planes de Auditoría y Ejecución de la misma Elaboración de los Informes de Auditoría Elaboración del Informe Anual de Auditoría 	
Entradas a Proceso	Listas de Chequeo de los Registros y evidencias o pruebas de la correcta realización y cumplimiento de actividades	
Salidas de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Plan anual de Auditoría Planes de Auditorías Internas Informe de Auditorías 	
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio
1. ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA		GCA-ACT-PRO-0003-01 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	<p>Elaboración del Plan Anual de Auditoría es la realización de un documento en el que se indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Qué unidades que serán objeto de la Auditoría. Quién (equipo auditor y auditado), Cómo (objeto y alcance del examen), Cuándo (calendario aproximado), y Donde (lugar de celebración de la Auditoría) 	
Entradas	Lista de Chequeo de los Registros de cada unidad	
Salidas	Plan Anual de Auditoría	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno



	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio
2. ELABORACIÓN DE PLANES DE AUDITORÍA		GCA-ACT-PRO-0003-02 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Designación del Equipo Auditor • Elaboración y envío de los Planes de Auditoría, en estos planes se indica: <ul style="list-style-type: none"> - Número de sesiones necesarias para la recogida de evidencias - Número de participantes en cada sesión • Calendario de sesiones y Formalización, día y hora, de la Auditoría 	
Entradas	Plan Anual de Auditoría	
Salidas	Plan de Auditorías	
Herramientas	Instrucción: Plan de Auditoría	
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretario Director de Servicio
3. ELABORACIÓN DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA		GCA-ACT-PRO-0003-03 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de la Auditoría • Elaboración de los Informes de auditoría • Reunión Final de las Auditorías • Distribución de los Informes 	
Entradas	Lista de incumplimientos o No Conformidades detectadas	
Salidas	Informes de Auditoría	
Herramientas	Instrucción: Informe de Auditoría	
Responsables	Supervisor	Secretario Coordinador Provincial
	Realizador	Secretario Director de Servicio
4. ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL DE AUDITORÍA		GCA-ACT-PRO-0003-03 V 0.1
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Informe Anual de Auditoría 	



	<ul style="list-style-type: none"> Distribución del Informe Anual 	
Entradas	Informes de Auditoría	
Salidas	Informes Anual de Auditorias	
Herramientas	Instrucción: Informe de Auditoría	
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio

COD GCA-PRO-0004 V 1.0

1. MEJORA CONTINUA

Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD
Objetivo	Revisar y analizar los resultados de los servicios proporcionados por la Oficina Judicial, identificando actividades concretas para mejorar la calidad de procesos de gestión.
Alcance	<p>La Mejora Continua es una propuesta dirigida al Comisión Local de Seguimiento, con periodicidad anual, que tiene la forma de Plan de Mejora.</p> <p>La mejora como proceso está soportada por la planificación (estratégica y operativa) y por los resultados obtenidos en todos los procesos de gestión de la Oficina Judicial, así como por las propuestas de mejora aportada a los documentos y procedimientos de gestión.</p>
Actividades del Proceso	<ol style="list-style-type: none"> Análisis de resultados de los procesos de gestión de servicios Identificación de actuaciones concretas para mejorar la calidad de servicios. Revisión de la planificación y establecimiento de nuevos objetivos.
Entradas a Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, Informes de Satisfacción de lo Clientes y/o Usuarios, Informes de Acciones Correctivas e Informes de Auditorías Internas. Indicadores de Procesos Operativos
Salidas de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Listado de propuestas de Mejora Plan de Mejora



Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común
1. ANÁLISIS DE RESULTADOS		GCA-ACT-PRO-0004-01 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	<p>Para realizar este Plan de Mejora se analizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las Aportaciones y mejoras propuestas a los documentos y procedimientos de gestión desde las diferentes unidades de servicio. Los Informes de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, de Satisfacción de lo Clientes y/o Usuarios, de Acciones Correctivas y de Auditorías Internas. 	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, Informes de Satisfacción de lo Clientes y/o Usuarios, Informes de Acciones Correctivas e Informes de Auditorías Internas. 	
Salidas	Listado de propuestas de Mejora	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común
2. IDENTIFICACIÓN DE ACTUACIONES		GCA-ACT-PRO-0004-02 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	Confeccionar una propuesta de Plan de Mejora, concentrando y unificando el listado de propuestas de mejora de las diferentes unidades.	
Entradas	Propuestas de Mejora de las distintas unidades	
Salidas	Listado de propuestas del Plan de Mejora	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común



3. REVISIÓN DE LA PLANIFICACIÓN		GCA-ACT-PRO-0004-03 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la planificación estratégica y operativa, y en su caso modificar y adaptar esta planificación conforme al conjunto de actuaciones propuestas en el Plan de Mejora, y en concreto de aquellas que afectan a la Función Calidad y a los Objetivos Anuales de Calidad. Aprobar el Plan de Mejora 	
Entradas	Propuestas de Mejora de las distintas unidades	
Salidas	Plan de Mejora	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común

COD

GCA-PRO-0005 V 1.0

1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
Unidad a la que Pertenece	GESTIÓN DE CALIDAD
Objetivo	Definir la forma de obtener los datos que permitan conocer el Grado de Satisfacción del usuario y/o cliente, opinión cualitativa, información y datos cuantitativos de los servicios prestados desde la Oficina Judicial con el fin de desarrollar un Proceso de Mejora Continua
Alcance	<p>Los instrumentos utilizados para obtener información y datos, que permiten determinar la satisfacción de los clientes y/o usuarios, pueden ser métodos directos o indirectos.</p> <p>Los directos son del tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de Percepción de la Satisfacción de los Clientes. Entrevistas Personales con los Clientes. Foros y Grupos de Trabajo con Clientes. <p>Los indirectos son del tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de Clientes y/o usuarios.



	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación procedente de los Informes de Auditorías y Seguimiento de Acciones Correctivas. • Indicadores de los Procesos Operativos <p>La Medida de Satisfacción del Cliente se utiliza como un “input” en el Proceso Estratégico de Gestión de la Calidad, donde se revisa el Informe y las acciones propuestas, y se eligen las acciones de mejora. A partir de ellas, se podrían originar nuevos Objetivos y desencadenar Planes de Mejora.</p>	
Actividades del Proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración del Plan Anual de Medida de la Satisfacción 2. Obtención y Análisis de información. 3. Elaboración del Informe Anual de Medida de Satisfacción del Cliente. 	
Entradas a Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Auditoría • Informe de Acciones Correctivas • Informes de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones • Indicadores de Procesos Operativos 	
Salidas de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de de Medida de Satisfacción del Cliente • Informe Anual de Medida de Satisfacción del Cliente 	
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común
1. ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN		GCA-ACT-PRO-0005-01 V 0.1
Unidad a la que Pertenece	GESTIÓN DE CALIDAD	
Enfoque	<p>La valoración de la Satisfacción de los clientes y/ usuarios se puede realizar a través de cualquiera de los instrumentos mencionados, no siendo necesario recurrir siempre a todos ellos, es suficiente con la elección de algún método de entre los mencionados.</p> <p>En la elaboración del Plan de Medida de la Satisfacción se indicará el método (s) directo (s) que se utilizará (n), ya que cada uno de ellos tienen su propia técnica de captación de información, como pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas, determinando la forma de realización: cuestionario electrónico (Internet) o en papel, el colectivo objeto de la misma, confección del cuestionario, calendario de realización de la encuesta. • Foros de clientes y/ usuarios, determinando sus funciones, organización, calendario de realización, y las reglas de funcionamiento del Foro: Estas 	



	<p>no son vinculantes sólo tienen categoría de recomendaciones y proposiciones, se obtienen por medio de un buzón electrónico del Foro.</p> <ul style="list-style-type: none"> Jornadas y Consultas a usuarios y/o clientes preferentes, confeccionando la lista del colectivo objeto de las jornadas, el calendario de realización, el orden del día y la documentación asociada, y calendario de la realización de la jornada. 	
Entradas		
Salidas	Plan Anual de Medida de la Satisfacción	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común
2. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN		GCA-ACT-PRO-0005-02 V 1.0
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de los datos que se obtienen de forma indirecta mediante los Informes de resultados de los procesos de calidad e indicadores de los procesos operativos. Análisis de la información y datos obtenidos de forma directa, después de la realización de <ul style="list-style-type: none"> Encuestas, contenida en una página web cuya dirección e invitación a participar se remite al público objetivo que figura la lista de clientes y/o usuarios especializados, o por medio de un cuestionario en papel que desde la propia Oficina Judicial se pone a disposición de los clientes y/o usuarios. En el primer caso, los resultados de la encuesta es automática y en el segundo y tras un amplio período de captación de cuestionarios rellenos deben procesarse después antes de proceder al análisis de los resultados. Foros de clientes y/ usuarios, contenida en la página web del Foro, página de intercambio de información, expresión de opiniones, mejora de procesos y mejora de la calidad. Jornadas y Consultas a usuarios y/o clientes preferentes, propuestas y conclusiones recogidas en las actas de estas jornadas. 	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Auditoría Informe de Acciones Correctivas 	



	<ul style="list-style-type: none">• Informes de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones• Indicadores de Procesos Operativos• Listas de clientes y/o usuarios• Listas de direcciones de correo electrónico de clientes y/o usuarios	
Salidas	Datos para la Medida de la Satisfacción	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común
3. ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL		GCA-ACT-PRO-0005-03 V 0.1
Unidad a la que Pertenece	FUNCIÓN CALIDAD	
Enfoque	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración del Informe Anual de Medida de la Satisfacción• Distribución del Informe Anual	
Entradas	Datos para la Medida de la Satisfacción	
Salidas	Informe Anual de Medida de la Satisfacción	
Herramientas		
Responsables	Supervisor	Secretario de Gobierno
	Realizador	Secretario Coordinador Provincial y Secretario Director de Servicio Común