



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

MENDOZA, 7 de agosto de 2006

VISTO:

El Expediente N° 1-285/2006, donde la Secretaría de Relaciones Institucionales del Rectorado eleva el Convenio Específico suscrito entre esta Casa de Estudios y la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Mendoza, y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 232/2006-R. se aprobó el correspondiente Convenio Marco de colaboración mutua, mediante el cual las partes acordaron implementar las acciones tendientes a desarrollar en forma conjunta, proyectos de carácter académico, científico y cultural para beneficio de ambas instituciones.

Que, en esta oportunidad, la Suprema Corte de Justicia, encomienda a la Universidad y ésta acepta, la elaboración y ejecución del proyecto denominado “Reingeniería de Procesos y Gestión de Calidad” que se detalla en los Anexos I (Marco lógico), II (Plan de Trabajo) y III (Cronograma).

Que la Universidad prestará el asesoramiento y asistencia a la Suprema Corte de Justicia hasta que el Tribunal en el cual el equipo actúe logre la certificación bajo las normas técnicas de calidad según Normas ISO 9000/2000, de los procesos seleccionados. El proyecto será implementado en el ámbito de la Tercera Cámara del Trabajo de la Primera Circunscripción Judicial.

Que, para tal fin, la Universidad se compromete a asignar un equipo de trabajo, integrado por profesionales idóneos a la tarea asumida.

Por ello, atento a lo expuesto, lo informado por Secretaría de Relaciones Institucionales y lo dictaminado por Dirección de Asuntos Jurídicos del Rectorado, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 27 Incisos a) e i) del Estatuto Universitario,

LA RECTORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el CONVENIO ESPECÍFICO suscrito entre esta UNIVERSIDAD y la SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE MENDOZA, que tiene por objeto la elaboración y ejecución, por parte de la Universidad, del proyecto denominado “Reingeniería de Procesos y Gestión de Calidad” que se detalla en los Anexos I (Marco lógico), II (Plan de Trabajo) y III (Cronograma) y que, a todos los efectos, forman parte integrante del presente acuerdo, cuyo texto con DIECISIETE (17) hojas obra en el Anexo I de la presente norma.

ARTÍCULO 2°.- Comuníquese e insértese en el libro de resoluciones.

Lic. Graciela González de Díaz Araujo
Secretaría de Relaciones Institucionales
Universidad Nacional de Cuyo

Dra. María Victoria Gómez de Erice
Rectora
Universidad Nacional de Cuyo

RESOLUCIÓN N° 730

bt.

especificojusticia(convenio)



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

ANEXO I

-I-

**CONVENIO ESPECÍFICO ENTRE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO Y LA
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA PROVINCIA DE MENDOZA**

---Entre la **Universidad Nacional de Cuyo**, con domicilio en Centro Universitario, Ciudad-Mendoza, República Argentina, por una parte, representada por su señora Rectora, Dra. **María Victoria GÓMEZ de ERICE** y la **Suprema Corte de Justicia** con domicilio en Patricias Mendocinas y Virgen del Carmen, Barrio Cívico, Mendoza, República Argentina, por la otra, representada por su señor Presidente, Dr. **Jorge H. NANCLARES**, acuerdan celebrar el presente **Acuerdo Específico**, en el contexto del Convenio Marco de Cooperación Mutua celebrado entre las partes el día 15 de marzo de 2006, el que queda sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, encomienda a la UNIVERSIDAD y ésta acepta, la elaboración y ejecución del proyecto denominado **“Reingeniería de Procesos y Gestión de Calidad”** que se detalla en los Anexos I (Marco lógico), II (Plan de Trabajo) y III (Cronograma) y que, a todos los efectos, forman parte integrante del presente acuerdo. LA UNIVERSIDAD prestará el asesoramiento y asistencia a LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA hasta que el Tribunal en el cual el equipo actúe, logre la certificación bajo las normas técnicas de calidad según Normas ISO 9000/2000, de los procesos seleccionados. El proyecto será implementado en el ámbito de la **Tercera Cámara del Trabajo de la Primera Circunscripción Judicial**. Para tal fin, LA UNIVERSIDAD se compromete a asignar un equipo de trabajo, integrado por profesionales idóneos a la tarea asumida.

SEGUNDA: La SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, de común acuerdo con LA UNIVERSIDAD, podrá disponer la introducción de las modificaciones o ampliaciones que considere necesarios en la implementación del proyecto, detallados en los Anexos indicados, adecuándolos a los objetivos generales del proyecto.

TERCERA: LA UNIVERSIDAD instruirá al equipo de trabajo para que asista y trabaje en forma coordinada con los Magistrados, Funcionarios y Empleados de la **Tercera Cámara del Trabajo** y demás funcionarios que determine la SUPREMA CORTE DE JUSTICIA.

CUARTA: LA UNIVERSIDAD se compromete a informar al Administrador General de la SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, entre los días quince y veinte de cada mes, sobre el grado de avance y cumplimiento del proyecto, con cuyo visto bueno, se procederá a la liquidación y pago de las cuotas mensuales acordadas.

QUINTA: LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA se compromete a abonar a LA UNIVERSIDAD la cantidad de **Pesos Cincuenta y Dos Mil Ochocientos (\$ 52.800)** en concepto de pago por todos los gastos que demande la implementación del proyecto. De dicho monto se constituirá un **Fondo de Garantía de Certificación** representativo del **diez por ciento (10%)**, que será retenido por LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA hasta que el ente certificador autorizado, entregue la documentación técnica que compruebe la certificación en calidad de acuerdo a Normas ISO 9000/2000 de los procesos seleccionados. La suma total será cancelada en ocho cuotas mensuales, iguales y consecutivas de **Pesos Cinco Mil Novecientos Cuarenta (\$ 5.940)**, a las que se agregará el monto retenido en concepto de **Fondo de Garantía de Certificación** como cuota adicional, si correspondiere. En ningún caso procederá la actualización y/o repotenciación por índices de las sumas de dinero acordadas.

SEXTA: LA UNIVERSIDAD, a través del equipo de trabajo, respetará estrictamente los plazos previstos para el desarrollo de las etapas del proyecto. Excepcionalmente y por fundadas razones de fuerza mayor, podrán reprogramarse los plazos originalmente establecidos por mutuo acuerdo de las partes.

SÉPTIMA: Es de responsabilidad de LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA la selección del ente certificador, asumiendo los gastos derivados de la certificación de calidad respectiva.

OCTAVA: LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA se compromete a proporcionar y facilitar al Equipo de Trabajo de la Universidad el acceso a la información necesaria para el desarrollo del Res. N° 730



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

ANEXO I

-2-

Proyecto. Las partes asumen el compromiso de brindarse mutuamente información que necesariamente requieran para la ejecución del proyecto.

NOVENA: LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA adquiere la propiedad intelectual sobre todos los trabajos, informes y documentación elaborados a consecuencia del proyecto. **LA UNIVERSIDAD**, a través de los profesionales participantes, podrá utilizar con fines científicos y/o pedagógicos la información recolectada con motivo u ocasión del proyecto, mediante publicaciones de cualquier tipo, siempre que cuente con la previa autorización expresa de **LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA**.

DÉCIMA: El equipo de trabajo de **LA UNIVERSIDAD** asume la obligación de guardar absoluta reserva respecto de información a la que pudieren acceder sobre hechos y/o personas intervinientes en las causas que tramitan los Tribunales en los que se actúe, con motivo u ocasión de la implementación del proyecto.

DÉCIMA PRIMERA: LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA deslinda toda responsabilidad patrimonial derivada de accidentes, daños o cualesquiera otra causa determinante de lesiones, enfermedades o perjuicios que presupongan deterioro o menoscabo en la salud del equipo de trabajo de **LA UNIVERSIDAD** encargado del proyecto. Asimismo, **LA UNIVERSIDAD** asume la plena responsabilidad que pudieran producirse como consecuencia de reclamos en materia de honorarios, salarios y/o cualquier otro rubro que eventualmente reclamen los integrantes del equipo de trabajo encargado del proyecto.

DÉCIMA SEGUNDA: Ante toda cuestión derivada de la aplicación o interpretación del presente acuerdo específico, las partes se comprometen a agotar las medidas conciliatorias tendientes a superar el conflicto. Si ello no fuera posible, las partes se someten expresamente al fuero que corresponda.

DÉCIMA TERCERA: Las partes acordarán la elección de una persona física y/o jurídica, la que actuará en el carácter de “Auditor Externo” del proyecto. Deberá contar con antecedentes que justifiquen la solvencia en la materia, con la finalidad de monitorear y evaluar el desenvolvimiento de la programación del proyecto y el grado de cumplimiento de los objetivos generales y particulares. **LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA** asumirá los gastos derivados de las funciones asignadas al “Auditor Externo”.

DÉCIMA CUARTA: El presente acuerdo tendrá vigencia desde el día 16 de mayo de 2006 hasta la certificación ISO 9000/2000. Asimismo, podrá ser rescindido antes del término previsto por voluntad de una de las partes, decisión que deberá ser comunicada por medio fehaciente con una antelación no menor a sesenta (60) días corridos, dejando resueltas las obligaciones emergentes del presente convenio, al momento de la rescisión.

El incumplimiento de algunas de las obligaciones que emanan del presente convenio autorizará a cualquiera de las partes a resolver el acuerdo, conforme con lo que autoriza el art. 1204 del Código Civil Argentino.

--- En prueba de conformidad, se firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en la ciudad de Mendoza, a los 16 días del mes de mayo de 2006.-----

Dr. Jorge H. Nanclares
Presidente
Suprema Corte de Justicia

Dra. María Victoria Gómez de Erice
Rectora
Universidad Nacional de Cuyo

Lic. Graciela González de Díaz Araujo
Secretaria de Relaciones Institucionales
Universidad Nacional de Cuyo

Dra. María Victoria Gómez de Erice
Rectora
Universidad Nacional de Cuyo



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

ANEXO I

-3-

PROPUESTA DE TRABAJO CON APLICACIÓN DE LA MATRIZ DE MARCO LÓGICO			
Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores Verificables Objetivamente	Medios de Verificación	Supuestos
<p>FIN</p> <p>Colaborar en el diseño y puesta en operación de un nuevo modelo de gestión y organización de los Juzgados, basado en la reingeniería de sus procesos y en la gestión de calidad, con el objeto de mejorar, sustancialmente, sus niveles de efectividad, de acuerdo con indicadores de control previamente definidos.</p> <p>A partir de ello, estimular un proceso de modernización judicial, que fortalezca la organización desde las personas que la integran, y que sirva como modelo para promover nuevas experiencias en el ámbito del Poder Judicial en su conjunto.</p> <p>Res. N° 730</p>	<p>a. Indicadores de tiempo de respuesta.</p> <p>b. Indicadores de calidad.</p> <p>c. Indicadores de eficiencia.</p> <p>d. Indicadores de economía.</p> <p>e. Otros.</p>	<p>a. Información obtenida “in situ” a través de entrevistas en profundidad a informantes clave, referida a tiempos de ejecución de las etapas correspondientes a cada caso.</p> <p>b. Información obtenida mediante la utilización de planillas de detalle, hojas de ruta u otros sistemas de control internos, brindada por el personal técnico de cada juzgado de acuerdo con el equipo de trabajo de la UNCuyo. En caso de no existir sistematización de datos al respecto, se solicitará al personal responsable del Juzgado, su elaboración el apoyo del personal técnico de la UNCuyo.</p> <p>c. Información proporcionada por la Dirección de Informática, obtenida del Sistema Informático de Gestión de las Mesas de Entradas y de los sistemas informáticos de los distintos Juzgados.</p>	<p>Dan sustentabilidad al proyecto:</p> <p>a. Voluntad política de los miembros de la Suprema Corte de Justicia para llevar a cabo la implantación de un nuevo modelo de gestión y organización de los Tribunales.</p> <p>b. Fuerte voluntad, compromiso y participación activa de los Magistrados para llevar adelante los cambios que se requieren.</p> <p>c. Firma del Acta Acuerdo pertinente.</p>



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores Verificables Objetivamente	Medios de verificación	Supuestos
Res. N° 730		d. Información elaborada por el Área de Estadísticas del Poder Judicial, proveniente de los Informes Estadísticos Trimestrales, remitidos por los Tribunales conforme a lo establecido en el Art. 25 del Reglamento del Poder Judicial.	



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores Verificables Objetivamente	Medios de Verificación	Supuestos
<p>PROPÓSITO Lograr un mejor y, sustantivamente, más rápido servicio judicial, a través del uso eficiente de los recursos, para generar una mayor capacidad de respuesta: a) externa (hacia los habitantes de la Provincia), b) interna (en favor de los propios integrantes del Poder Judicial), mediante la reingeniería de procesos y la adopción de un sistema de Gestión de Calidad basado en los requerimientos de las Normas ISO 9000/2000.</p> <p>La presente propuesta se aplicará en la Tercera Cámara del Trabajo, Primera Circunscripción Judicial como “Experiencia Piloto”.</p>	<p>De acuerdo con lo requerido, se plantea como objetivo una reducción no menor del 50%, al cabo de los 12 meses de la experiencia, en los tiempos de los procesos.</p> <p>Ex - ante, durante y ex - post, se realizará la verificación en el Juzgado seleccionado a través de un monitoreo permanente que contemplará:</p> <p>a) Aplicación de indicadores cuantitativos de productividad tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores objetivos de duración (real de los procesos) y/o de sus distintas etapas. • Tasa de resolución (causas resueltas sobre ingresadas), • Tasa de demora inicial (causas en 	<p>a. Información relevada por los Equipos de Trabajo de la UNCuyo en el Juzgado participante, para verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el nivel de logro de los objetivos. • la existencia o no de problemas, a efectos de tomar medidas correctivas o generar cambios en los componentes del proyecto. • el grado de satisfacción de los actores internos y externos <p>b. Magistrados y personal de los distintos niveles del Juzgado intervinientes (críticas, sugerencias y comentarios referidos a la marcha del proyecto).</p> <p>c. Informes de usuarios.</p>	<p>Para lograr transformaciones en una organización, se debe partir de la implicación de los actores en el proceso.</p> <p>Las reformas propuestas exclusivamente por ámbitos externos pierden validez por falta de compromiso de los involucrados directos.</p> <p>La presente, es una propuesta de transformación participativa realizada, además, a pedido de los máximos niveles de decisión, por lo que es dable esperar respuestas positivas y creativas que enriquezcan el trabajo.</p> <p>Está ampliamente demostrado que el</p>



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

Resumen Narrativo de Objetivos	<p>trámite sobre causas resueltas)</p> <ul style="list-style-type: none">• Tasa de pendientes (causas en trámite sobre causas ingresadas)• Otros. <p>(La presente enumeración es meramente ejemplificativa, dada la diversidad y cantidad de posibles indicadores a utilizar, que irán surgiendo de las propias necesidades del trabajo)</p> <p>Indicadores Verificables Objetivamente</p>	<p>Medios de verificación</p>	<p>involucramiento voluntario en un proceso de mejoramiento de cualquier tarea, es una garantía de sustentabilidad de dicho proceso. Por otra parte, si los propios integrantes del Tribunal realizan la tarea de convertir datos en decisiones conducentes a la obtención de los objetivos y son quienes guían al Equipo de Trabajo sobre las causales y posibles soluciones de los problemas de los procesos, el proyecto ofrece garantías de concreción.</p> <p>Supuestos</p>
<p>Res. 730</p>	<p>b) Utilización de indicadores cualitativos, para determinar la calidad de las resoluciones y desempeño del Juzgado, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tasa de revocación y, confirmación (decisiones de primera instancia revocadas y confirmadas en Cámara sobre resoluciones revisadas).• Tasa de nulidades (decisiones de primera instancia anuladas en Cámara sobre decisiones revisadas),• Tasa de elevaciones a juicio (cantidad de causas elevadas a juicio sobre cantidad de causas ingresadas).		<p>Queda como supuesto expresamente aclarado que el equipo de la UNCuyo tiene sólo la función de asistir y acompañar este proceso; en ningún caso podrá asumir responsabilidades propias de la función jurisdiccional</p>



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

Resumen narrativo de objetivos	Indicadores Verificables Objetivamente	Medios de verificación	Supuestos
<p>COMPONENTES a) Sensibilización</p> <p>Este aspecto de los componentes es, desde todo punto de vista, el paso inicial para un logro acabado de la propuesta.</p> <p>La sensibilización se entiende como la apertura de las autoridades hacia una nueva visión de la problemática y hacia la búsqueda de nuevos caminos para llegar a los diferentes objetivos. En muchos casos será, simplemente una puesta en común de las distintas situaciones de trabajo, que permita analizarlas desde diferentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Otras. La aplicación y control de los indicadores, se realizará a través del acceso directo a la información, o mediante la aplicación de cuestionarios, tests, encuestas, etc. a distintos actores del proceso judicial. <ul style="list-style-type: none"> • Adhesión explícita al programa, por parte de los Magistrados del Juzgado seleccionado. • Asistencia regular a las reuniones organizadas • Nivel de aplicación de la propuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Magistrados y personal de los distintos niveles del Juzgado interviniente (críticas, sugerencias y comentarios referidos a la marcha del proyecto) . b) Informes y registros elaborados por los responsables de los procesos, con asistencia del Equipo UNCuyo, referidos a la aplicación del proyecto y a la receptividad del mismo, por parte de los actores desde los ámbitos cognitivo, procedimental y actitudinal c) Informes de usuarios 	<p>Si tenemos en cuenta la alta probabilidad de cumplimiento de los supuestos anteriormente explicitados, y se logra una sinergia adecuada en las relaciones interinstitucionales e interpersonales entre los integrantes del equipo de la UNCuyo y del Poder Judicial, la ejecución positiva de la propuesta tiene una alta probabilidad de éxito que dependerá además de la apertura y flexibilidad de los integrantes del equipo UNCuyo para recibir y analizar objetivamente las opiniones de los integrantes del Poder Judicial.</p>



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

<p>miradas.</p> <p>b) Reingeniería, Gestión de Calidad y Certificación según Normas El resultado final del trabajo que se plantea, es la implementación de un Sistema de “Reingeniería de Procesos y Gestión de Calidad”, a través de la Mejora Continua, en la Tercera Cámara de Trabajo – Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Mendoza, que incluye un Sistema de Gestión de Calidad certificable de acuerdo a la Norma ISO 9000:2000.</p> <p>Resumen Narrativo de Objetivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proporción de rediseños aplicados. • Porcentaje de rediseños aplicados exitosamente. • Porcentaje y tipos de mejoras obtenidas. • Obtención de la certificación de calidad. <p>Indicadores Verificables Objetivamente</p>	<p>a) Magistrados y personal de los distintos niveles del juzgado interviniente (críticas, sugerencias y comentarios referidos a la marcha del proyecto).</p> <p>b) Informes y registros elaborados por los responsables de los procesos con asistencia del Equipo UNCuyo, referidos a la aplicación del proyecto y a la receptividad del mismo, por parte de los actores desde los ámbitos cognitivo, procedimental y actitudinal.</p> <p>c) Informes de usuarios</p> <p>Medios de verificación</p>	<p>Fuerte voluntad, compromiso y participación activa de los Magistrados y del personal para llevar adelante los cambios que se requieren.</p> <p>Supuestos</p>
<p>c) Capacitación Este momento de la propuesta se entiende como un proceso participativo en el cual, gracias a un diálogo Inter - actores, se obtengan miradas objetivas que detecten necesidades y produzcan demandas desde los sujetos implicados.</p> <p>Las actividades contempladas en el Plan de Trabajo responderán al Cronograma propuesto.</p> <p>Res. N° 730</p>	<p>Las siguientes actividades de capacitación realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación para la Dirección. • Curso de información básica sobre Sistemas para la Mejora Continua y Norma ISO 9000:2000. • Formación de Facilitadores de implementación • Auditorías Internas y Mejora Continua 	<p>a) Registros de Asistencia.</p> <p>b) Magistrados y personal de los distintos niveles de los juzgados intervinientes (críticas, sugerencias y comentarios) .</p> <p>c) Informes y registros elaborados por los responsables de los procesos con asistencia del Equipo UNCuyo, referidos a la aplicación del proyecto y a la receptividad del mismo, por parte de los actores desde los ámbitos cognitivo, procedimental y actitudinal</p>	<p>Participación efectiva de los destinatarios en las distintas actividades de Capacitación.</p> <p>Asimilación y apropiación por parte de los mismos, de los contenidos y propuestas desarrolladas.</p>



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

<p>d) Infraestructura Tecnológica Su análisis se limitará a los factores que afecten el desarrollo de la presente propuesta</p> <p>Resumen Narrativo de Objetivos</p>	<p>A proponer según acciones y necesidades</p> <p>Indicadores verificables objetivamente</p>	<p>d) Informes de usuarios</p> <p>Registros del área informática del Poder Judicial Evaluación in situ por parte del equipo de la UNCuyo en el Juzgado seleccionado.</p> <p>Medios de verificación</p>	<p>El Poder Judicial informa que los distintos juzgados tienen el equipamiento tecnológico adecuado.</p> <p>Puede ser necesario que esos equipos requieran actualización respecto de softwares y, por otra parte, que los empleados requieran actualización para su manejo.</p> <p>Supuestos</p>
<p>ACTIVIDADES</p> <p>a) Sensibilización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de equipos de la Universidad con Funcionarios, Magistrados, y Secretarios, participantes del proyecto, a fin de generar un ámbito de debate y reflexión conjunta con los referentes del Poder Judicial. • Talleres que contemplan temáticas de: Gestión de Calidad, Gerenciamiento, Mejora Continua, 	<p>El costo mensual de la implementación de la propuesta en la Tercera Cámara del Trabajo, Primera Circunscripción Judicial, es de Pesos Cincuenta y dos mil Ochocientos (\$ 52.800), pagaderos en 8 cuotas mensuales, iguales y consecutivas de Pesos Cinco mil Novecientos Cuarenta (\$5.940.-) y una cuota final al momento de la Certificación de Pesos Cinco Mil Doscientos Ochenta (\$5.280.-)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registros del programa. • Auditoría interna por parte de la UNCuyo • Auditoría por parte de la Suprema Corte de Justicia 	<p>El programa elaborado, presenta un alto grado de razonabilidad y su aceptación por parte de la Suprema Corte de Justicia, a través de la respectiva Acta Acuerdo específica, garantiza la aplicación en todas sus instancias, sumado esto a que la UNCuyo tiene una reconocida trayectoria en el cumplimiento de sus compromisos académicos y profesionales.</p>



CARRILLO”

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

<p>ISO 9000:2000, Liderazgo, Herramientas de Gestión, Enfoques Legales - etc.</p> <p>Res. N°</p> <p>Resumen Narrativo de Objetivos</p>	<p>A este costo debe agregarse un presupuesto a acordar, para solventar los gastos de honorarios, traslado y estadía de los especialistas que se inviten a talleres y otras instancias que puedan surgir como necesarias, durante el proceso.</p> <p>Tampoco se incluyen los costos derivados de la Certificación de Calidad, que se determinarán en cada caso con el ente certificador.</p> <p>Indicadores verificables objetivamente</p>	<p>Medios de Verificación</p>	<p>Supuestos</p>
<p>b) Reingeniería, Gestión de Calidad y Certificación según Normas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de un Plan de Trabajo para la Reingeniería de Procesos y Gestión de Calidad, que culmine con la Certificación respectiva. - Análisis y redefinición de los procesos, juntamente con los miembros de la organización. - Implementación de un sistema de gestión de calidad y mejora continua en el marco de la Norma ISO 9000/2000. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporción de rediseños aplicados. • Porcentaje de rediseños aplicados exitosamente. • Porcentaje y tipos de mejoras obtenidas. • Obtención de la certificación de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Magistrados y personal de los distintos niveles del juzgado interviniente (críticas, sugerencias y comentarios referidos a la marcha del proyecto) . b) Informes y registros elaborados por los responsables de los procesos con asistencia del Equipo UNCuyo, referidos a la aplicación del proyecto. 	<p>Fuerte voluntad, compromiso y participación activa de los Magistrados y del personal, para llevar adelante los cambios que se requieren.</p>



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

<p>- Se trabajará con Equipos de Calidad integrados por la UNCuyo, de acuerdo al Plan de Trabajo y Cronograma establecidos, con intervenciones estimadas de 6 (seis) horas semanales, durante 8 meses, desde el inicio.</p>		<p>c) Informes de usuarios</p>	
<p>c) Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de análisis situacional del Juzgado. - Entrevistas con informantes clave para determinar calidad y cantidad de sesiones de capacitación en cada uno de los ámbitos. - Cursos y talleres sobre temas específicos, a determinar con las autoridades y personal. <p>Res. N° Resumen narrativo de Objetivos</p>	<p>Las siguientes actividades realizadas de acuerdo al Plan de Trabajo y Cronograma establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación para la Dirección <p>Destinatarios: Equipo de conducción de la Tercera Cámara de Trabajo.</p> <p style="text-align: center;">Indicadores verificables objetivamente</p>	<p>a) Comprobación de la realización de las actividades según cronograma.</p> <p>b) Registros de Asistencia.</p> <p>c) Magistrados y personal de los distintos niveles del Juzgado interviniente (críticas, sugerencias y comentarios)</p> <p style="text-align: center;">Medios de Verificación</p>	<p>Participación efectiva de los destinatarios en las distintas actividades de Capacitación.</p> <p>Asimilación y apropiación por parte de los mismos, de los contenidos y propuestas desarrolladas.</p> <p style="text-align: center;">Supuestos</p>
	<p>Contenidos: Conceptos básicos sobre Sistemas para la Mejora Continua e ISO 9000:2000.</p> <p>Duración: 4 horas reloj, 2 semanas.</p> <p>Ritmo: 2 hs semanales.</p> <p>Objetivo 1: informar a la dirección del organismo la tarea a realizar, horizontes y desafío</p>	<p>d) Informes y registros elaborados por los responsables de los procesos con asistencia del Equipo UNCuyo, referidos a la aplicación del proyecto y a la receptividad del mismo, por parte de los actores desde los ámbitos cognitivo, procedimental y actitudinal</p> <p>e) Informes de usuarios</p>	



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores verificables objetivamente	Medios de Verificación	Supuestos
Res. N° 730	<p>asumido.</p> <p>Objetivo 2: iniciar el proceso de definición de la Política de la Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none">• Curso de información básica sobre Sistemas para la Mejora Continua y Norma ISO 9000:2000. <p>Destinatarios: todo el personal, aproximadamente 30 agentes.</p> <p>Contenidos: conceptos básicos sobre Sistemas para la Mejora Continua e ISO 9000:2000.</p> <p>Duración: 10 horas reloj, 5 semanas.</p> <p>Ritmo: 2 hs semanales por grupo.</p>		



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

<p>d) Infraestructura Tecnológica Su análisis se limitará a los factores que afecten el desarrollo de la presente propuesta.</p>	<p>9000:2000</p> <ul style="list-style-type: none">* uso de herramientas para la mejora continua* protocolos para hacer Instrucciones de Trabajo <p>Duración: 10 horas reloj</p> <p>Ritmo: 2 hs. semanales.</p> <p>Objetivo: Conformar un equipo de facilitadores, capaz de difundir los valores de la organización y ayudar al clima necesario para la mejora continua, que ayude a la elaboración de los documentos, a afianzar y al posterior crecimiento del sistema.</p>		
---	---	--	--

Res. N° 730



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

ANEXO I

-13-

**“PLAN DE TRABAJO”
“Reingeniería de Procesos y Gestión de Calidad”**

1- Introducción

Beneficios genéricos de un Subsistema de Gestión de Calidad certificado

Un Subsistema de Gestión de Calidad certificado brinda múltiples beneficios a los clientes/usuarios, a la organización, a los colaboradores, a los proveedores y a la comunidad toda. Podrían puntualizarse los más relevantes a título de ejemplo:

- Logra y mantiene una calidad en los servicios acorde con los requisitos de los clientes/usuarios y proporciona un nivel de atención y confianza en los clientes/usuarios por el control de todos los procesos que se llevan adelante en la organización.
- Ayuda a los conductores de la organización a lograr la calidad planificada, controlar los resultados sistemáticamente e incorporar la mejora continua de los procesos como filosofía de la organización, afianzando la eficacia y la eficiencia de los mismos.
- Afianza, en la comunidad, una imagen positiva y seria del organismo.
- Incorpora la calidad y la excelencia como valores de la cultura organizacional.

Objetivo: el resultado final del Plan de Trabajo abajo descrito es la implementación de un Sistema de “Reingeniería de Procesos y Gestión de Calidad”, a través de la Mejora Continua, en la **Tercera Cámara de Trabajo – Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Mendoza**, en 8 meses de trabajo, que incluye un Sistema de Gestión de Calidad certificable de acuerdo a la Norma ISO 9000:2000.

2- PLAN DE TRABAJO

A. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

2.A.1 Capacitación para la Dirección .

Destinatarios: Equipo de conducción de la Tercera Cámara de Trabajo.

Contenidos: Conceptos básicos sobre Sistemas para la Mejora Continua e ISO 9000:2000.

Duración: 4 horas reloj, 2 semanas.

Ritmo: 2 hs semanales.

Objetivo 1: informar a la dirección del organismo la tarea a realizar, horizontes y desafío asumido.

Objetivo 2: iniciar el proceso de definición de la Política de la Calidad.

Inicio: primera semana de implementación.

2.A.2 Curso de información básica sobre Sistemas para la Mejora Continua y Norma ISO 9000:2000.

Destinatarios: todo el personal, aproximadamente 30 agentes.

Contenidos: conceptos básicos sobre Sistemas para la Mejora Continua e ISO 9000:2000.

Duración: 10 horas reloj, 5 semanas.

Res. N° 730



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

ANEXO I

-14-

Ritmo: 2 hs semanales por grupo.

Objetivo: Informar a todos los integrantes de la organización sobre la tarea a realizar, horizontes y desafío asumido.

Inicio: 2º mes.

2.A.3 Formación de Facilitadores de implementación.

Destinatarios: Seleccionados para esa función,

Contenidos: * análisis de las Normas ISO 9000:2000
* uso de herramientas para la mejora continua
* protocolos para hacer Instrucciones de Trabajo

Duración: 10 horas reloj

Ritmo: 2 hs. semanales.

Objetivo: Conformar un equipo de facilitadores, capaz de difundir los valores de la organización y ayudar al clima necesario para la mejora continua, que ayude a la elaboración de los documentos, a afianzar y al posterior crecimiento del sistema.

Inicio: 4º mes.

B. DEFINICIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD

2.B.1 La Dirección define la Política de la Calidad.

Destinatarios: Equipo de conducción.

Contenidos: Conceptos teóricos básicos.

Duración: 2 semanas.

Ritmo: 2 hs semanales.

Objetivo: Definir y documentar la Política de Calidad de la organización.

Inicio: 3ª y 4ª semana de implementación.



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

ANEXO I

-15-

2.B.2 Difusión de la Política de Calidad de la Organización.

Quién lo hace: El funcionario designado por las autoridades de la Suprema Corte de Justicia.

Destinatarios: Todos los sectores de la organización.

Contenido: Política de la Calidad de la organización.

Ritmo: El que se estime conveniente, que nunca será menor a una reunión por bimestre, teniendo presente que cada grupo necesita varias sesiones de refuerzo para lograr el objetivo.

Objetivo: Cohesionar a todos los miembros de la organización detrás de los objetivos, fijados en consonancia con el pensamiento de la conducción y mantener un ambiente motivado.

Inicio: a partir del 3° mes de implementación.

C. ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

Identificación de Procesos: a partir del 2° mes del programa

Procedimientos específicos: a partir del 4° mes del programa.

Instrucciones de trabajo: a partir del 5° mes del programa.

Manual de la Calidad: a partir del 6° mes del programa.

D. AUDITORÍAS INTERNAS Y MEJORA CONTINUA

D.1. Elaboración de los planes de las auditorías internas y su ejecución.

Destinatarios: Todos los sectores de la Organización

Contenido: todos los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

Quién la realizará: auditores externos (Servicio que podrá ser prestado por la UNCuyo)

Ritmo: Cantidad de reuniones de trabajo que se estimen convenientes, centradas en los procedimientos, y que como mínimo no serán menos de una por mes.

Objetivo: perfeccionar el sistema, mantenerlo vivo y generar un ambiente motivado.

Inicio: a partir del 8° mes de implementación.



CARRILLO”

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

ANEXO I

-16-

D. 2. Introducción a la Mejora Continua.

1. Conformación del Consejo para la Mejora Continua de la Tercera Cámara del Trabajo, en el 4º mes de implementación.
2. Elaboración del programa anual de Actividades para la Mejora Continua.
3. Elaboración de los Indicadores para el Control de la Gestión y el seguimiento del Proceso de la Mejora Continua.

D.3. Auditorías de Certificación

Pre-auditoría: A los 8 meses de implementación.

Auditoría de certificación: cuando se estime oportuno.

3- METODOLOGÍA DE TRABAJO.

El Equipo de Trabajo designado por la Universidad Nacional de Cuyo realizará la capacitación planificada. Además mantendrá una relación permanente con la contraparte designada por la Suprema Corte de Justicia, para apoyar todo el proceso de elaboración de los documentos del sistema.

- También mantendrá una vinculación permanente con el equipo de Facilitadores, con el de Auditores y con los Jueces de la Cámara involucrada, a los efectos del monitoreo del programa de implementación, revisar lo ejecutado, proyectar lo nuevo y orientar sobre las distintas tareas a realizar.

4- RECURSOS QUE DEBE DISPONER LA ORGANIZACIÓN.

- Un interlocutor, jefe del proyecto que, luego de implementado el sistema, pueda ser el encargado de administrarlo.
- Asistencia de los participantes a los cursos previstos.
- Equipamiento informático para la elaboración de los documentos, centralización de documentación y seguimiento del programa.
- Ámbito físico para realizar las actividades de capacitación.
- Proyector multimedia (Cuando sea requerido), retroproyector, pizarra blanca y material para las capacitaciones (Los originales son provistos por el Equipo de Trabajo de la Universidad).



CARRILLO

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón



CARRILLO

**Universidad Nacional de Cuyo
Rectorado**

“2006 – Año de homenaje al Dr. Ramón

ANEXO I

-17-

Anexo III: “CRONOGRAMA DE TRABAJO PARA IMPLEMENTAR LA REINGENIERÍA DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD”

Etapa	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Actividades para el Equipo de Conducción												
2.A.1 Capacitación para la conducción												
2.B.1 Definición Política de Calidad												
2.B.2 Def. Política de la Calidad.												
Actividades de capacitación												
2.A.2 Curso Básico												
2.A.3 Curso Facilitadores												
Actividades para elaborar documentos del sistema												
C-1. Identificar Procesos												
2. Procedimientos												
3. Instrucciones												
4. Manual												
Actividades de control y revisión del sistema												
D.1. Auditorías Internas												
D.2. Mejora Continua												
D.3. Pre Auditoría Externa												

Actividades de capacitación

Elaboración de documentos

Actividades para la mejora continua

Lic. Graciela González de Díaz Araujo
Secretaria de Relaciones Institucionales
Universidad Nacional de Cuyo

Dra. María Victoria Gómez de Erice
Rectora
Universidad Nacional de Cuyo