
	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Página 1 de 23
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			




Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Jalisco

Manual de Gestión de Calidad ISO 9001:2008


	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

Índice

0.	Introducción.....
1.	Objeto y campo de aplicación
1.1	Generalidades
1.2	Aplicación
2.	Referencias normativas
3.	Términos y definiciones
4.	Sistema de gestión de calidad
4.1	Requisitos generales
4.2	Requisitos de la documentación
4.2.1	Generalidades
4.2.2	Manual de calidad
4.2.3	Control de documentos
4.2.4	Control de registros
5.	Responsabilidad de la Dirección
5.1	Compromiso de la dirección
5.2	Enfoque al cliente
5.3	Política de calidad
5.4	Planificación
5.4.1	Objetivos de calidad
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de calidad
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
5.5.1	Responsabilidad y autoridad
5.5.2	Representante de la dirección
5.5.3	Comunicación interna
5.6	Revisión por la dirección
5.6.1	Generalidades
5.6.2	Información de entrada para la revisión
5.6.3	Resultados de la revisión
6.	Gestión de recursos
6.1	Provisión de recursos
6.2	Recursos humanos
6.2.1	Generalidades
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia
6.3	Infraestructura
6.4	Ambiente de trabajo
7.	Realización del producto
7.1	Planificación de la realización del producto
7.2	Procesos relacionados con el cliente
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

- 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto
- 7.2.3 Comunicación con el cliente
- 7.3 Diseño y desarrollo (no aplica)
- 7.4 Compras
 - 7.4.1 Proceso de compras
 - 7.4.2 Información de compras
 - 7.4.3 Verificación de los productos comprados
- 7.5 Producción y prestación del servicio
 - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio (no aplica)
 - 7.5.3 Identificación y trazabilidad
 - 7.5.4 Propiedad del cliente (no aplica)
 - 7.5.5 Preservación del producto
- 7.6 Control de equipos de seguimiento y medición
- 8. Medición, análisis y mejora
 - 8.1 Generalidades
 - 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente
 - 8.2.2 Auditoría interna
 - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
 - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto
 - 8.3 Control del producto no conforme
 - 8.4 Análisis de datos
 - 8.5 Mejora
 - 8.5.1 Mejora continua
 - 8.5.2 Acción correctiva
 - 8.5.3 Acción preventiva
- 9. Bibliografía
- 10. Anexos

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

INTRODUCCIÓN

Como uno de los órganos depositarios del ejercicio del Poder Judicial, al Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Jalisco, le corresponde constitucional y legalmente resolver con plenitud de jurisdicción, todas las controversias que en el ámbito de su competencia se presenten.


Además, en éste órgano recae la representación del Poder Judicial de esta entidad, cuya función se encomienda al Presidente que se elija por sus miembros reunidos en Pleno, por un período de dos años.

En su carácter de órgano jurisdiccional de segunda instancia, el Supremo Tribunal de Justicia funciona en Pleno y en Salas.

El Pleno del Supremo Tribunal se conforma solamente por los magistrados que integran las Salas, los cuales tendrán voz y voto. Las sesiones del Pleno son públicas y, por excepción, privadas, en los casos que así lo determine la ley o el interés público.

Actualmente, las once Salas son especializadas e integradas por tres magistrados cada una, quienes auxiliados por personal jurídico y administrativo, se encargan de la substanciación y resolución de las distintas impugnaciones ya sea de naturaleza penal, civil, familiar y mercantil, que ante éste Tribunal los ciudadanos tramitan.

Mediante el decreto 11981, publicado el 02 de enero de 1990 se modificó la estructuración de las áreas administrativas del Supremo Tribunal de Justicia del Estado, (organización que a la fecha se conserva) para constituir la Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales.

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

Sistema de gestión de calidad – Requisitos

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Propósito.

1.2

Este documento tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008, para demostrar evidencias de que es posible proporcionar consistentemente servicios de calidad en cumplimiento de los requisitos de los clientes a quienes se les ha definido como el conjunto de personas con las que se interactúa en el proceso integral de generar y brindar un servicio inherente a las actividades que desarrolla la Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Jalisco.

1.3 Alcance.


El Sistema de Gestión de Calidad contiene elementos que obligan a suministrar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, que aseguran que cada actividad es ejecutada en forma correcta; con la calidad necesaria, en el tiempo esperado.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad involucra a la Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales dentro de toda la gama de servicios que son proporcionados y que interactúan entre sí para concretar objetivos comunes. (Con excepción del área médica).

Están comprendidos dentro de ésta Dirección y dentro del alcance de éste manual de calidad los departamentos y/o jefaturas siguientes: (cada uno de ellos es considerado como un proceso en sí mismo)

- a) TESORERIA
- b) CONTABILIDAD Y CUENTA PUBLICA
- c) RECURSOS HUMANOS
- d) INFORMATICA
- e) RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

Esté manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de los servicios, bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2008

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

El alcance específico del SGC es:

La administración de los recursos humanos, financieros, informáticos, materiales y de servicios generales.

1.4 Exclusiones:

- a) El área médica que pertenece a la Dirección de Administración, queda fuera del alcance de la certificación.

La razón de lo anterior, es que la ley en vigor que aplica para el STJ no contempla que ese departamento exista. Se integró a la Dirección de Administración, como un apoyo o beneficio adicional para los empleados del tribunal y este departamento puede desaparecer en cualquier momento si el Pleno del STJ así lo decidiera. Por lo tanto no es un departamento contemplado como parte obligatoria de la Dirección de Administración o del STJ

b) 7.3 Diseño y Desarrollo

El apartado de diseño y desarrollo queda excluido porque no presuponen estas actividades dentro de la Dirección de Administración.

c) 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Todos los productos o servicios pueden ser verificados mediante el seguimiento y medición.


d) 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

Ningún proceso del STJ utiliza equipo de seguimiento y medición para dar evidencia de la conformidad del producto o servicio.

2

Referencias normativas

La Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales del STJ, se fundamenta en las leyes que derivan en principio de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a partir de ahí, se van derivando desde la Constitución Política del Estado de Jalisco, hasta llegar a Reglamentos internos del STJ, por lo tanto para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y del presente manual de calidad se han tomado como referencia las siguientes normas, leyes y reglamentos:

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

- a) La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 1° al 29)
- b) La Constitución Política del Estado de Jalisco (Art. 14 y del 56 al 62)
- c) Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Jalisco
- d) Ley de Transparencia e Información Pública
- e) Ley Para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- f) Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- g) Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Jalisco
- h) Reglamento del Supremo Tribunal de Justicia
- i) Reglamento de Adquisiciones y Enajenación del Supremo Tribunal de Justicia
- j) Norma ISO9001:2008: Sistema de Gestión de Calidad: Requisitos
- k) y las demás que rijan de manera substancial, adjetiva o reglamentaria los procesos inherentes la Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales

3 Términos y Definiciones

STJ:	Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Jalisco
ISO-9001-2008:	Administración de calidad: Vocabulario
SCG:	Sistema de Gestión de Calidad


4 Sistema de Gestión de Calidad

4.1 Requisitos generales

El STJ ha establecido, documentado, implementado y mantenido un sistema de gestión de calidad que es mejorado continuamente en su eficacia de acuerdo a los requisitos de la norma ISO9001:2008.

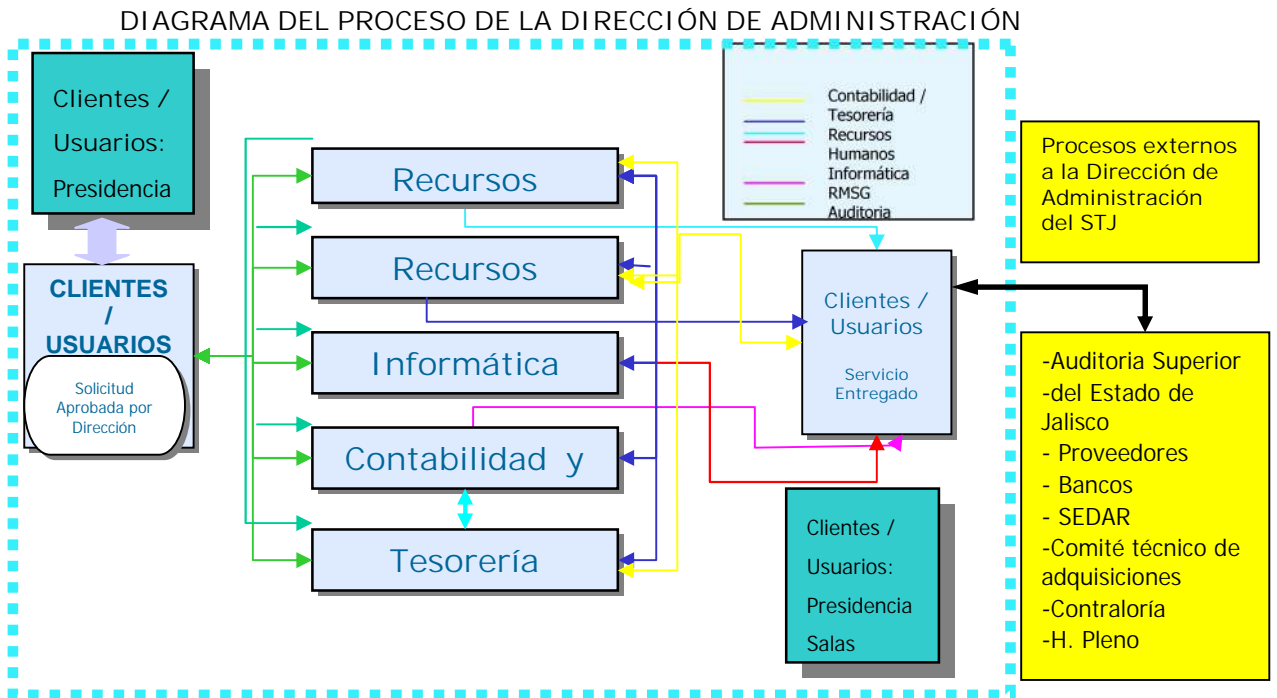
El sistema de gestión de calidad de El STJ ha:

- Determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización (ver Diagrama de proceso)
- Determinado la secuencia e interacción de estos procesos (ver Diagrama de proceso)
- Determinado los criterios y métodos necesarios que aseguren que la operación como el control de los procesos son eficaces. (ver manuales de cada departamento)
- Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para la operación y el seguimiento de estos procesos.

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

- Realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos, e implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

El STJ se asegura que sus procesos sean gestionados de acuerdo a la norma ISO9001:2008




4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del SGC, incluye:

- Declaración documentada de la política de calidad y objetivos de calidad
- Un manual de calidad
- Los procedimientos documentados así como los registros solicitados por la norma ISO9001:2008.
- Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

Según se muestra en la siguiente pirámide:



MGC – Manual de Gestión de la Calidad
MO, PO – Manuales y Procedimientos Operativos y Procedimientos Obligatorios

4.2.2 Manual de calidad

El STJ ha establecido el presente manual de calidad, que incluye:


- El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo detalles y justificación de cualquier exclusión (ver punto 1.3).
- Referencia de los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad.
- El Diagrama del Proceso de la Dirección de Administración del STJ que describe la interacción de los procesos del sistema de gestión de calidad.

4.2.3. Control de documentos

Los documentos establecidos para el SGC son controlados de acuerdo al Procedimiento para Control de Documentos y Registros STJ-DA-P001, dando cumplimiento a la norma ISO9001:2008.

4.2.4 Control de registros

Los registros generados por el sistema de gestión de calidad y que dan evidencia de su eficaz operación son controlados de acuerdo al Procedimiento para Control de Documentos y Registros STJ-DA-P001.

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

5

Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales del STJ mantiene un compromiso con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua del SGC, éste compromiso lo da a conocer a los departamentos que la integran de la siguiente manera:

- Comunicando continuamente la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y con los reglamentarios y legales a través de las juntas de revisión por la Dirección. (ver calendario de revisiones por la Dirección STJ-DA-19).
- Estableciendo y transmitiendo la política y los objetivos de calidad, de tal manera que es comprendida, se implanta y se mantiene.
- Estableciendo objetivos de calidad
- Realizando las Revisiones por la Dirección, con la finalidad de conocer el desempeño del sistema de gestión de calidad así como verificar si se está cumpliendo con los objetivos de la organización, de tal forma que se puede determinar qué ajustes y acciones correctivas se hacen necesarias para alcanzar los objetivos (Ver Procedimiento de Revisión por la Dirección STJ-DA-P003 y Calendario de Revisiones por la Dirección STJ-DA-F019).
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios a través de la aplicación del presupuesto de egresos aprobado por el Congreso del Estado de Jalisco, para el ejercicio financiero que corresponda.


5.2 Enfoque al cliente

La Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales del STJ apoyándose en el comité de calidad, se asegura que las necesidades y expectativas de los clientes han sido convertidas en requisitos y son cumplidas con la finalidad de lograr la satisfacción de éstos, cuidando siempre las obligaciones reglamentarias y legales.

Lo anterior se establece en los manuales operativos documentados para cada proceso y la retroalimentación obtenida por parte del cliente en el portal de buzón de sugerencias de intranet del STJ.

5.3 Política de calidad

La Dirección de Administración del STJ ha establecido la siguiente:

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

Política de Calidad

“Administrar los recursos humanos, materiales y financieros del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Jalisco, con ética y profesionalismo; para atender con oportunidad las necesidades y requerimientos de las áreas jurisdiccionales y administrativas de manera satisfactoria, buscando el grado de excelencia basándonos en la norma ISO9001:2008 y en el cumplimiento de los objetivos de calidad”.

Septiembre de 2009

L.A.E. Miguel Ángel García Aragón
Director de Administración, Recursos Humanos, Materiales
y Servicios Generales del STJ


La Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales del STJ con el apoyo del comité de calidad, se aseguran y vigilan que la política de calidad establecida en éste Manual:

- a) Es apropiada al propósito del STJ
- b) Incluya un compromiso para cumplir los requisitos y para la mejora continua;
- c) Provea un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad;
- d) Sea comunicada y se entienda a través de los departamentos que la conforman
- e) Se revise para su mejora continua

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

La Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales del STJ con el apoyo de los Jefes de Departamento; que a la vez conforman el comité de calidad, se aseguran que los objetivos de calidad, son establecidos para todas las funciones y niveles relevantes dentro de la Dirección; son medidos y consistentes con la política de calidad, incluyendo el compromiso de mejora continua.

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

La Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales del STJ ha establecido los siguientes objetivos de calidad:

- Alcanzar la integración sistemática de procesos que vinculen el mejoramiento administrativo, con el fortalecimiento del espíritu de servicio, valores institucionales, objetivos, políticas de calidad y de desarrollo integral, en beneficio directo de la administración general.
- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades inherentes a las responsabilidades administrativas y legales de la Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales.
- Eficientar los mecanismos de control de calidad en las operaciones, procesos y procedimientos de los Departamentos que integran la Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales.
- Implantar un Sistema de Gestión de Calidad, basados en la norma ISO9001-2008 con el propósito de mejorar de manera continua el desempeño que ofrecemos en nuestras actividades al servicio del STJ


Estos objetivos son medibles y coherentes con la política de calidad (ver Efectividad del SGC STJ-DA-F010).

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales del STJ se asegura que el Sistema de Gestión de Calidad se planifique considerando:

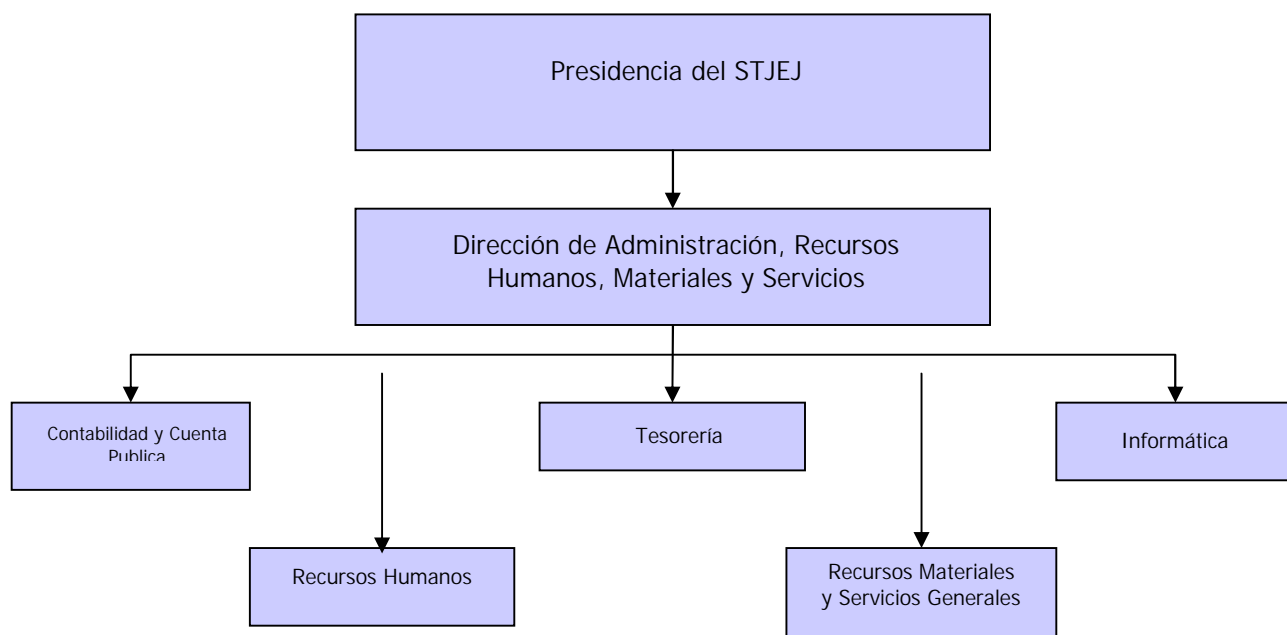
- Los procesos del sistema de gestión de calidad
- Los recursos necesarios para la implantación, mantenimiento y mejora continua del sistema

La planificación asegura que los cambios son llevados a cabo de manera controlada y que la integridad de nuestro sistema se mantiene.

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

5.5 Responsabilidad y autoridad

La Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales del STJ ha definido, documentado y establecido el Organigrama y Descripciones de Puestos que aseguran que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas dentro de la Dirección.




5.5.2 Representante de la Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales

La Dirección de Administración del STJ ha designado al Jefe de Recursos Humanos como representante de la Dirección, quien independientemente de otras responsabilidades, tiene compromiso y autoridad para el establecimiento y mantenimiento eficaz del SGC.

5.5.3 Comunicación interna

La Dirección de Administración del STJ con el apoyo del comité de calidad, ha establecido procesos de comunicación apropiados dentro de la organización que asegure que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC. (Ver Procedimiento de Revisión por la Dirección STJ-DA-P003 y Calendario de Revisiones por la Dirección STJ-DA-F019)

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

5.6 Revisión por la Dirección

Semestralmente, La Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales del STJ planea la revisión del sistema, para asegurar su continua consistencia, adecuación y eficacia. Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la política y objetivos de calidad.

La estructura de estas reuniones es básicamente que el Director se reúne con cada uno de los jefes de departamento, quienes entre otras cosas presentan:

- 1- Los resultados alcanzados en los objetivos aplicables a su proceso.
- 2- Si no se cumplieron los objetivos previamente definidos, el plan de acción generado para alcanzarlos
- 3- La atención a quejas y sugerencias de usuarios.
- 4- El seguimiento de acciones correctivas
- 5- La implantación o detección de acciones preventivas.


Todo esto se lleva a cabo de acuerdo al Procedimiento de Revisión por la Dirección STJ-DA-P003 donde establece cuál es la información de entrada, así como lo que incluye los resultados de la revisión por la Dirección. Los registros de estas reuniones se mantienen en la Minuta de la Revisión por la Dirección STJ-DA-F009.

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales del STJ suministra de los recursos necesarios a través de la aplicación del presupuesto de egresos aprobado por el Congreso del Estado de Jalisco, para el ejercicio financiero que corresponda.

A través de las reuniones del comité de calidad es posible identificar las necesidades de recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de los procesos del sistema de gestión de calidad y para lograr la satisfacción del cliente. Es pertinente aclarar que cualquier autorización de recursos es a través del Pleno del STJ, que está conformado por el Presidente del STJ y los magistrados de las distintas Salas del STJ

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal con responsabilidades definidas en el SCG, se ha determinado como competente ya sea en base a su perfil académico, formación, habilidades y/o experiencia que son necesarias para la ejecución de las actividades que desarrollan.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La Jefatura de Recursos Humanos para mantener personal competente, realiza las siguientes actividades:


- Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto o servicio.
- Identifica las necesidades de competencia del personal que realiza actividades que afectan a la calidad y proporciona entrenamiento para cubrir esas necesidades
- Evalúa la efectividad del entrenamiento provisto
- Asimismo a través del Departamento de Recursos Humanos y del Comité de Calidad, se asegura que el personal esté consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y como ellas contribuyan al logro de los objetivos de calidad.
- El Jefe de Recursos Humanos conserva las evidencias y registros correspondientes de la escolaridad o educación, formación y experiencia del personal.

6.3 Infraestructura

El STJ ha determinado, proporciona y mantiene las instalaciones necesarias para lograr la conformidad de productos y servicios incluyendo espacio de trabajo e instalaciones asociadas, el equipo, hardware y software y los servicios de soporte.

El departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales se encarga de los abastecimientos, mantenimiento y servicios requeridos por cualquier persona dentro del STJ, esto se puede ver en sus procedimientos operativos, para mayor información ver:

Recursos Materiales y Servicios Generales	MANUAL OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	STJ-RM-M001
Recursos Materiales y Servicios Generales	PROCEDIMIENTO PARA EL ABASTACIMIENTO DE RECURSOS MATERIALES, BIENES MUEBLES EXISTENTES EN ALMACÉN	STJ-RM-P001
Recursos Materiales y Servicios Generales	PROCEDIMIENTO PARA EL ABASTECIMIENTO DE RECURSOS MATERIALES, BIENES MUEBLES NO EXISTENTES EN ALMACÉN	STJ-RM-P002

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

6.4 Ambiente de trabajo

El STJ determina y gestiona los factores humanos y físicos del ambiente de trabajo, necesarios para lograr la conformidad de los productos y servicios que brinda.

7 Realización de producto

a. Planificación de la realización del producto o servicio

El STJ planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto, esta planificación se hace de manera coherente con otros procesos del SGC.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina según sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de calidad y los requisitos del producto
- b) El establecimiento de procesos y documentos así como proporcionar los recursos específicos para el producto.
- c) Actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto o servicio así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos (4.2.4).


Para el cumplimiento de lo establecido anteriormente, se cuenta con manuales o procedimientos operativos en cada uno de los departamentos del SCG.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

El STJ ha determinado:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a misma
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido,
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- Cualquier requisito adicional que el STJ considere necesario.

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

El STJ revisa los requisitos relacionados con el producto o servicio. Esta revisión se realiza antes de comprometerse a proporcionar un producto o servicio al cliente (por ejemplo, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y se asegura que:

- Se han definido los requisitos del producto o servicio
- Se resuelvan las diferencias encontradas entre los requisitos establecidos en el contrato o pedido que se tengan y los confirmados
- Cuando no exista una solicitud escrita de los requisitos del cliente, se confirmen antes de su aceptación
- Se tiene la capacidad para dar cumplimiento con los requisitos definidos para el producto con el cliente
- Se mantienen registros y se conservan los resultados de las revisiones del establecimiento del contrato o pedido, con los requisitos confirmados, así como de las actualizaciones que se realicen posteriormente.

En caso de que lleguen a cambiarse los requisitos del producto o servicio, se asegura que la documentación correspondiente se actualiza también, y que el personal correspondiente sea informado de los cambios de los requisitos.


7.2.3 Comunicación con el cliente

El STJ determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- Obtener la información del producto La información sobre el producto
- Atender preguntas, contratos, o manejo de ordenes; considerando también sus modificaciones.
- Retroalimentación de la información del cliente y quejas entre otras.

7.3 Diseño y desarrollo

No aplica ver apartado 1.

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

El STJ a través del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependen del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

El STJ evalúa y selecciona proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos solicitados. Los criterios para la selección, evaluación y reevaluación están establecidos en las evaluaciones diseñadas para cada caso y se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

7.4.2 Información de las compras

En las órdenes de compra se incluye la información y detalle el producto que se va adquirir, como:


- a) Requisitos para la aceptación o calificación del producto, procedimientos, equipos y personal, cuando así se requiere, o bien, requisitos del sistema de administración de calidad;

Antes de emitir dichas órdenes de compra el jefe del departamento de Recursos Materiales se asegura que los requisitos especificados en las órdenes de compra son correctos. Ver Procedimiento para el Abastecimiento de materiales STJ-RM-P001.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

El área de suministros del departamento de Recursos Materiales realiza las actividades relevantes para la verificación de los productos adquiridos, para asegurarse que tales productos cumplen con los requisitos de compra especificados.

Cuando el STJ o la Dirección de Administración quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, el STJ establecerá en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

El STJ planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, estas condiciones incluyen, cuando sea aplicable:

- La disponibilidad de información que describa las características del producto o servicio,
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario
- El uso del equipo apropiado
- La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- La implementación de seguimiento y de la medición, y
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto

Ver los manuales establecidos para cada proceso:


Departamento	Manual	Código
Recursos Materiales y Servicios Generales	MANUAL DE OPERACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	STJ-RM-M001
Recursos Materiales y Servicios Generales	PROCEDIMIENTO PARA EL ABASTACIMIENTO DE RECURSOS MATERIALES, BIENES MUEBLES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.	STJ-RM-P001
Recursos Materiales y Servicios Generales	PROCEDIMIENTO PARA EL SUMINISTRO DE SERVICIOS GENERALES	STJ-RM-P002

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

No aplica ver apartado 1.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la el STJ identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto o servicio.

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

El STJ debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

7.5.4 Propiedad del cliente

El STJ maneja información de los clientes, éste bien del cliente es cuidado mientras estén bajo su control. El STJ identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente. Si cualquier bien propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, se da aviso al cliente y mantiene el registro correspondiente.

7.5.5 Preservación del producto

El STJ preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación aplica también a las partes constitutivas del producto.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

No aplica ver apartado 1.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

El STJ planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:


- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad, y
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Este comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una medida del desempeño del SGC, el STJ realiza el seguimiento de la información sobre la satisfacción o insatisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos de los productos y servicios que se le brindaron.

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

Es por esto que ha implementando en la Intranet un buzón de quejas y sugerencias en la que cualquier persona dentro del STJ podrá dejar sus comentarios y sugerencias.

8.2.2 Auditoria interna

En el Procedimiento de Auditoría Interna STJ-DA-P004, se establecieron los lineamientos para la realización de las auditorías internas, desde la planeación de los programas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías anteriores.

Los auditores internos han sido seleccionados de tal manera que se asegura que la ejecución de las auditorías se llevan a cabo de manera imparcial y objetiva.

Los responsables de cada una de las áreas que se estén auditando conocen la importancia de tomar acciones rápidas sin pérdidas de tiempo, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Es responsabilidad de éstos y de los auditores internos realizar las actividades de seguimiento incluyendo la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Se realiza a través de la Revisión por la Dirección STJ-DA-P003. A través de dicho seguimiento se demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.


Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto. (Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas STJ-DA-P005).

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

El STJ hace seguimiento y medición de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se mantienen evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente.

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

8.3 Control del producto no conforme

El producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el Procedimiento de Control de Producto No Conforme STJ-DA-P006.

Los productos no conformes son tratados mediante las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no-conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

En cualquiera de los casos anteriores se mantienen registros conforme lo describe el Procedimiento de Control de Producto no Conforme STJ-DA-P006.

En el caso de que alguno de los productos no conformes se hayan entregado a cliente, entonces se aplica el Procedimiento de Acciones preventivas y correctivas STJ-DA-P005 con sus consecuentes acciones (Acciones preventivas y correctivas) Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, se toman las acciones apropiadas respecto a los efectos o efectos potenciales de la no-conformidad.


8.4 Análisis de datos

A través del comité de calidad, el cual se conforma por los jefes de los departamento que conforman la Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales y en las reuniones de la revisión por la Dirección, se determina, recopila y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema.

Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes, como las auditorías internas o las revisiones efectuadas por la dirección.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (STJ-DA-F014)

	Departamento emisor: Dirección de Administración		Código STJ-DA-M001
	Fecha:		Nivel de revisión 0
	Emisión 03/Sep/2012	Próxima Revisión 03/Sep/2013	
Manual de Gestión de Calidad			

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales, mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política y los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías (STJ-DA-P004), las Acciones Correctivas (STJ-DA-P005) y la Revisión por la Dirección (STJ-DA-P003)

8.5.2 Acción correctiva

A través del comité de calidad se toman las acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Se cuenta con un procedimiento documentado STJ-DA-P005.

Procedimiento de acciones preventivas y correctivas para revisar las no conformidades; determinar las causas de las no conformidades, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas. Se conservan los registros de las acciones correctivas implantadas.

8.5.3 Acción preventiva

La Dirección de Administración, Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Establecimos un procedimiento documentado STJ-DA-P005 Procedimiento de acciones preventivas y correctivas, para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas y para revisar las acciones preventivas tomadas. Conservamos registros de las acciones correctivas implantadas.