

El Colegio de Abogados ya tiene Certificado de Calidad

Beatriz Berral

RESPONSABLE DE CALIDAD

El día 22 de diciembre el Colegio de Abogados de Málaga recibió de manera oficial, en el transcurso de una rueda de prensa, los certificados de Calidad del Sistema de Gestión del Colegio y el Certificado de Calidad del Turno de Oficio, expedidos por la empresa certificadora multinacional SGS, líder mundial en certificación conforme a la norma de Calidad ISO 9001, acreditada por ENAC. Estos certificados son la brillante culminación de un proyecto que comenzó a finales de la primavera de 2007.

El acto se celebró con la asistencia de la delegada de la Consejería de Justicia, Blanca Sillero, y la delegada de Innovación, Ciencia y Empresa, Pilar Serrano. Igualmente estuvieron presentes Francisco Barrionuevo, presidente de Novasoft; David López, delegado provincial de SGS; miembros de la Junta de Gobierno, personal del Colegio y letrados.

Manuel Camas manifestó su satisfacción por el resultado obtenido y sobre todo por ser el primer Colegio de Abogados de Andalucía que obtiene el certificado de calidad de su sistema de gestión y uno de los primeros de España en obtenerlo de manera específica para el turno de oficio.

En el mismo acto tuvo lugar la firma de convenios de colaboración con las dos empresas participantes en el proyecto: Novasoft y SGS. Así mismo se firmó un protocolo de actuación con la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, con el fin de ofrecer a los colegiados información acerca de las subvenciones que asisten a las empresas en este tipo de iniciativas.

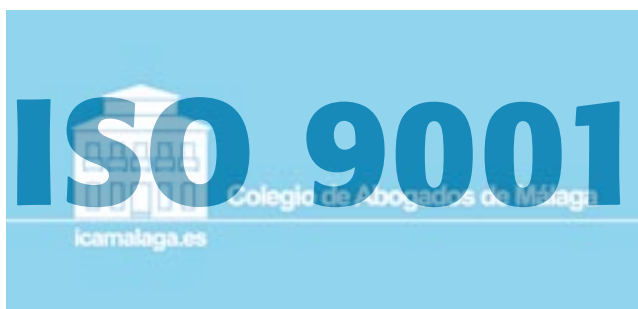
Trabajo realizado

Cuando se decidió por parte de la Junta de Gobierno la implementación de un Sistema de Gestión que de manera conjunta abarcara, por un lado, al Colegio en sus distintas áreas (formación, biblioteca, administración, contabilidad, honorarios, deontología y revista Miramar) y, de otra parte, el Turno de Oficio (SOJ), insostenibilidades, quejas, expe-

dientes disciplinarios, información previa, diligencias indeterminadas...) se pretendía dotar al mismo de un sistema de trabajo que permitiera la verificación de los distintos procesos, la estandarización de los mismos y de manera muy especial documentar todo lo realizado. De esta forma, se conservan registros de los procesos de trabajo, de las tareas y funciones de cada uno de los empleados del Colegio, de los colaboradores del mismo, de proveedores, fichas técnicas, acciones de mejora propuestas y revisadas por la Junta de Gobierno, al tiempo que se continúa informando de manera periódica de la marcha de cada área de trabajo. En ambos casos, tanto para el Colegio de Abogados de Málaga como para el Turno de Oficio, se han certificado todas las sub-sedes de Málaga: Coín, Estepona, Fuengirola, Marbella, Ronda, Torremolinos, Torrox, Vélez-Málaga y Ciudad de la Justicia, esta última correspondiente sólo al Turno de Oficio.

Durante el tiempo que ha durado la implantación del Sistema, en el trabajo realizado con la Consultora de Novasoft, la responsable de calidad y la consultora se han reunido con todos y cada uno de los empleados del Colegio en la búsqueda del trazado de los procesos de trabajo de los mismos. Además se ha definido el organigrama de los puestos y la asignación de responsabilidades y jefaturas de departamentos.

Los empleados del Colegio recibieron unas jornadas de formación días anteriores a la fecha de inicio del trabajo de implantación, en la que de manera clara e ilustrada con una pre-



sentación power point se informó a todos de lo que suponía este proyecto, el trabajo que iba a generar y las ventajas que del mismo se iban a conseguir. Estas ventajas de manera sucinta consisten en una mejora en la comunicación, un mayor control de la documentación y una detección precoz de los posibles errores y fallos en los sistemas de trabajo para evitar que los mismos se produzcan.

Al mismo tiempo, se ha creado una Comisión de Calidad presidida por el diputado primero de la Junta de Gobierno, Diego Rivero Calderón, quien con los demás miembros y la responsable de calidad, supervisa y verifica el proceso de mejora continua, elabora informes que pasan a Junta de Gobierno para su aprobación y presenta propuestas de trabajo e iniciativas para el mejor funcionamiento del sistema.

Certificación

La auditoría de certificación fue llevada a cabo por auditores cualificados de SGS entre el 16 de septiembre y el 10 de octubre de 2008, dando como resultado un

informe positivo gracias al cual se han obtenido los dos certificados en ISO 9001. El primero de los certificados abarca todas las actividades colegiales y el segundo comprende el sistema de gestión del turno de oficio.

En una primera fase se revisó por la empresa certificadora toda la documentación del sistema de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, en cuanto a registros, documentación en vigor y normativa que aplica a los distintos servicios que desde el Colegio de Abogados de Málaga se presta a los clientes del mismo. Esta documentación, muy extensa por la envergadura de la organización, ha sido revisada y actualizada, se han creado listados y los mismos cada dos semanas se ponen al día, procurando de esta forma que ningún documento escape al control de la documentación.

El Colegio de Abogados ha optado por seguir los pasos que significan creer en una filosofía orientada a la mejora continua y a la satisfacción de sus clientes que, en este caso, son de diversa índole y proyección. Hay que tener en cuenta que lo son los propios colegiados, la administración, el justiciable y los ciudadanos los que necesitan de sus servicios. 

