

60076

**Defensoría del Pueblo
Provincia de Santa Fe**

Consejo Federal de Inversiones

Diseño del Sistema Documental para la Implantación de un Sistema de Gestión de la
Calidad en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

Informe Final



Nombre del Consultor: Liborio, Marcela
Nombre del Director del Proyecto: Pagliano Victor

A handwritten signature in black ink, appearing to be "V. Pagliano".

EXTRACTO DE INFORME FINAL DE

ING. MARCELA LIBORIO:

Cumplimentamos las etapas previstas en el cronograma del proyecto, en tiempo y forma.

Definimos los alcances del sistema ISO 9001:2000 en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, mapa de procesos y desarrollo del sistema documental. Identificamos procesos y controles.

Relevamos Funciones y Métodos de trabajo de cada Posición e introdujeron los conceptos de Eficiencia y Mejora Continua. Definimos los Objetivos del Sistema.

Preparamos el manual de calidad, describiendo generalidades, alcance, referencias normativas y exclusiones al sistema, procesos involucrados en el circuito de la queja, requisitos de documentación y control, responsabilidad de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad, gestión de los recursos, realización del producto; medida, análisis y mejora del producto.

Desarrollamos una capacitación programada al personal de la Defensoría, en las ciudades de Santa Fe y Rosario, acerca de Requisitos de la Norma ISO 9001:2000, Mejora Continua de los procesos involucrados en los servicios brindados, Compromiso del personal hacia la calidad de su tarea, Conducta ética y excelencia en la gestión, Confianza en la organización, y Difusión y promoción de la cultura de calidad en la comunidad.

Planificamos y ejecutamos una auditoría interna, y manejamos sus no conformidades, acciones correctivas y preventivas. Redactamos su Informe, el cual fue elevado a la Dirección de la Defensoría, para su correspondiente análisis.

Redactamos Planes de Mejora Continua y Herramientas de Comunicación.

Acompañamos a la organización durante la Revisión de la Documentación – Visita Inicial, a cargo del Auditor de la certificadora DNV, y a partir de su informe, colaboramos en el tratamiento de la observación realizada por el Auditor.



Hemos colaborado con la institución en la constitución de su Sistema de Gestión de la Calidad, en la capacitación de su personal y en la concientización acerca de la Norma ISO 9001:2000.

CONCLUSIÓN:

Creemos fecunda la labor realizada en la organización, y pensamos que está en condiciones de certificar la Norma ISO 9001:2000, para el alcance definido.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and flourishes, positioned on the right side of the page.

INDICE

INDICE	2
INFORME FINAL.	6
INFORME FINAL DEL PLAN DE TAREAS DE	6
ING. MARCELA LIBORIO:	6
1. Definir los alcances del sistema ISO 9001.	6
2. Definir el diagrama de flujo de las principales actividades que están dentro del alcance (mapa de procesos).	6
3. Planificar el desarrollo del sistema documental conforme a los requisitos relacionados con el servicio.	9
4. Relevar los procesos y controles definiendo los diagramas de flujo del proceso.	9
5. Preparación de los borradores de los documentos.	10
6. Definir la Política de Calidad.	10
7. Relevar Funciones y Métodos de cada Posición.	12
8. Introducir los conceptos de Eficiencia y Mejora Continua.	12
9. Capacitación del personal según perfiles y concientización.	13
10. Planificar la instrumentación y control del sistema de gestión.	13
11. Planificar los objetivos y planes asociados.	14
12. Preparación del manual de calidad.	15
13. Preparación de los procedimientos.	16
14. Definir objetivos de calidad y planes asociados.	18
15. Evaluación de eficiencia de los procesos y seguimiento.	20
16. Concientización requerimientos norma ISO 9001.	22
17. Planificar las auditorías internas confección del check list de auditoría por proceso s/ISO 19011	23
18. Definir los indicadores de gestión de los procesos.	27
19. Manejo de las no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.	30
20. Auditoría Interna. Informe de Auditoría Interna.	32
21. Planes de Mejora Continua.	33



22. Desarrollo de Herramientas de Comunicación.	33
23. Realización de la Encuesta de Satisfacción.	33
24. Tratamiento de no conformidades y confección de acciones correctivas.	35
25. Tratamiento de Acciones Correctivas, Hallazgos de Pre-Auditoría y Auditoría Inicial.	36
ANEXO I	39
Mapa de Procesos	39
ANEXO II	40
Planilla de Relevamiento	40
ANEXO III.	41
Manual del Usuario del Sistema de Información Perfil Carga de Datos.	41
ANEXO IV	42
Manual de la Calidad	42
ANEXO V.	43
Instructivo de Back Up.	43
ANEXO VI.	44
Planes de Mejora	44
ANEXO VII.	45
Encuesta de Satisfacción	45
ANEXO VIII	46
Nuevo Modelo de Foja0	46
ANEXO IX.	48



Check List para Auditoría	48
ANEXO X	49
Control de No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas	49
ANEXO XI	50
Registro de Quejas y Reclamos	50
ANEXO XII	51
Registro de Hallazgos Internos	51
ANEXO XIII	52
Informe de No Conformidades	52
ANEXO XIV	53
Registro de No Conformidades	53
ANEXO XV	54
Informe de Acciones Correctivas y Preventivas	54
ANEXO XVI	55
Registro de Acciones Correctivas y Preventivas	55
ANEXO XVII.	56
Acciones Correctivas	56
ANEXO XVIII.	59
Plan de Informatización	59
ANEXO XIX	60



Avance del Plan de Informatización	60
ANEXO XX	61
Encuesta Telefónica de Satisfacción	61
ANEXO XXI	62
Resultado Encuesta Personal de Satisfacción	62



INFORME FINAL.

INFORME FINAL DEL PLAN DE TAREAS DE

ING. MARCELA LIBORIO:

1. DEFINIR LOS ALCANCES DEL SISTEMA ISO 9001.

Se participó en la Definición de los alcances del sistema ISO 9001:2000 en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, definiéndolo como:

“Atención al público y gestión de quejas y reclamos ante la administración pública provincial. Asesoramientos y gestiones oficiosas ante otros organismos públicos y privados”.

2. DEFINIR EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES QUE ESTÁN DENTRO DEL ALCANCE (MAPA DE PROCESOS).

a. Se colaboró en la redacción de la Guía de Trámite de la Atención de la Queja, con el fin de unificar dicho trámite en toda la Defensoría de Pueblo de la provincia de Santa Fe.

b. Mapa de Procesos:

I. Proceso:

Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades relacionadas entre sí que, partiendo de uno o más **inputs** (entradas) los transforma, generando un **output** (resultado).

II. Mapa de Procesos:

El Mapa de Procesos constituye una herramienta de aproximación que define la organización como un sistema de procesos interrelacionados.

Impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando cómo sus actividades están relacionadas con los quejosos, entes externos y grupos de interés.

Da la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la organización, y la oportunidad de distinguir entre procesos principales, de conducción y de apoyo, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que trabajar en el sistema de gestión de la calidad.



III. Metodología utilizada para el desarrollo del Mapa de Procesos:

a. Se realizaron entrevistas personales con personal de Defensoría del Pueblo, con los siguientes fines:

Identificar procesos y subprocesos, sus propietarios, inputs (entradas) y outputs (salidas).

Definir operacionalmente procesos y subprocesos.

Seleccionar los procesos y subprocesos efectivamente involucrados en el alcance del sistema de atención de la queja, y descartar los que no correspondieran al sistema de atención de la queja.

Identificar interacciones entre procesos, describiendo características del vínculo, información que transporta, dirección y sentido.

Clasificar los procesos.

Se clasificaron los procesos para diferenciarlos de acuerdo al tipo de transformación entre inputs (entradas) y outputs (salidas) en relación al sistema de atención de la queja, y ofrecer un mayor nivel de expresión en el Mapa de Procesos. Clasificación utilizada:

Procesos De Conducción. Procesos integrantes del sistema de atención de la queja, en los cuales las áreas de alta dirección evalúan los indicadores de salida del sistema y realizan las acciones correctivas necesarias para alcanzar el objetivo deseado, o promueven acciones de mejora, en caso que fuera detectada tal oportunidad, con el fin de mantener la mejora continua.

Procesos Principales. Integran este nivel de clasificación todos los procesos que agregan valor en forma directa al sistema de atención de la queja, con su transformación de inputs (entradas) en outputs (salidas).

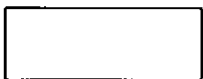



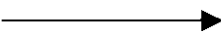
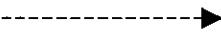
A lo largo de todo el sistema de atención de la queja, se incluyeron aquí todos los procesos directamente vinculados, desde la recepción, hasta el final de su tratamiento.

Procesos De apoyo. Otros procesos cuya transformación agrega valor al sistema de atención de la queja, de un modo indirecto.



Su participación es necesaria en el proceso global, aunque su fin específico dentro de la organización no está directamente vinculado al sistema.

b. Se standardizó el conjunto de símbolos a utilizar en el Mapa de Procesos:

Símbolo	Información Representada
	Áreas principales, internas al sistema, donde se llevan a cabo los procesos y controles.
	Áreas secundarias, internas del sistema.
	Conectores.
	Áreas y entes participantes, externos al sistema.
	Dirección y sentido del flujo de los procesos.
	Dirección y sentido del flujo de los procesos, de carácter eventual.

Se definió el uso de líneas horizontales dobles para separar los tipos de procesos en De Conducción, Principales y De Apoyo.

La retroalimentación del Sistema de Gestión de la Calidad quedó expresada en la medición de la satisfacción del quejoso, lo que es parte del Proceso de Conducción, y lleva a la aplicación de acciones correctivas o de mejora.

c. Se definió el uso de gráficos representativos, de uso normal y habitual en sistemas de gestión de la calidad y en administración pública provincial, para expresar los diversos canales de ingreso y egreso de las quejas, en el circuito de Atención de la Queja en la Defensoría del Pueblo.

d. Modelado del Mapa de Procesos. Ver Anexo I.



3. PLANIFICAR EL DESARROLLO DEL SISTEMA DOCUMENTAL CONFORME A LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

Se participó en la Planificación del desarrollo del sistema documental conforme a las pautas el servicio, atendiendo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000, en su capítulo 4 Sistema de Gestión de la Calidad.

De acuerdo al capítulo 4.2.1 Generalidades, la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y
- e) los registros requeridos por esta Norma Internacional.

Se identificaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, se especificó la secuencia e interacción de estos procesos, se determinaron criterios y métodos para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, se aseguró la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y su posterior seguimiento, se medieron y analizaron los procesos, e implementaron las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y su mejora continua.

4. RELEVAR LOS PROCESOS Y CONTROLES DEFINIENDO LOS DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PROCESO.

Metodología utilizada:

- a) Se acordó con las autoridades de las áreas de Defensoría del Pueblo, en la ciudad de Rosario, un plan de entrevistas individuales con personal de las áreas integrantes del sistema, con el fin de relevar los procesos y controles para definir los diagramas de flujo del proceso.

- b) En oportunidad de realizarse cada entrevista, se informó al entrevistado acerca del objetivo a alcanzar con la entrevista.



c) En cada una de ellas se procedió a relevar toda la información inherente a los procesos y controles para definir los diagramas de flujo del proceso.

Se formularon preguntas tendientes a detectar eventos de entrada y salida de cada actividad, descripción de los procesos y controles, documentación utilizada, frecuencia de realización.

En todos los casos se registraron las observaciones que el entrevistado deseó realizar, generando la instancia de diálogo que permitiera registrar la oportunidad de mejora.

d) Formato de la Planilla de Relevamiento. Ver Anexo II.

5. PREPARACIÓN DE LOS BORRADORES DE LOS DOCUMENTOS.

Se participó en la Preparación de los Borradores de los Instructivos de todos los puestos de trabajo que integran el circuito de la Queja.

Dado que durante el relevamiento los agentes manifestaron no disponer de la instrucción necesaria para el correcto uso del Sistema de Información, y siendo éste un recurso indispensable para eficientizar la gestión de la queja, se prepararon los Manuales de Usuario del Sistema de Información, para los perfiles Carga de Datos y Consulta.

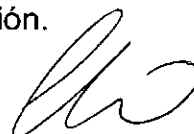
El Manual de Usuario del Sistema de Información, perfil Carga de Datos, puede consultarse en el Anexo III.

Dicho material fue visado por el Área de Informática, puesto a consideración de las Direcciones, aprobado, publicado y hoy es parte del Listado de Documentos Externos del Sistema de Gestión de la Calidad.

6. DEFINIR LA POLÍTICA DE CALIDAD.

Se participó en la Definición de la Política de Calidad de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, para las Normas ISO 9001.

Es requisito de la Norma ISO 9001:2000 que la alta dirección se asegure que la política de la calidad sea adecuada al propósito de la organización, incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, sea comunicada y entendida dentro de la organización, y sea revisada para su continua adecuación.



Se enuncian a continuación los componentes de la Política de Calidad de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe; pudiendo consultar elementos metodológicos en Capítulo 5 del Manual de Calidad, Anexo IV:

VISIÓN:

Para la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, mayor agilidad y mayor atención no es sólo aumentar la calidad en el ejercicio de contralor que le es propio sino vigorizar la calidez institucional necesaria en el respaldo de todo ciudadano que nos necesite.

MISIÓN:

El rol del Defensor del Pueblo consiste en la defensa y protección de los derechos humanos y demás intereses individuales, comunitarios y difusos, tutelados por la Constitución Nacional, las leyes y la Constitución Provincial frente a los actos, hechos arbitrarios o ilegítimos u omisiones de la Administración Pública Provincial, de sus organismos descentralizados o de sus agentes y de los concesionarios de servicios públicos, pudiendo iniciar y proseguir, de oficio o a petición del interesado, investigaciones conducentes al esclarecimiento de los mismos.

OBJETIVO:

El Defensor del Pueblo tiene por finalidad, conforme su Ley de creación N° 10.396, la salvaguarda y amparo de los derechos e intereses personales, colectivos, comunitarios y difusos.

Por ello es que la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe ha decidido adecuar su accionar a normas de calidad que permitan mejorar la aptitud y eficacia de sus agentes y, de tal modo, garantizar el servicio a la ciudadanía, cual es su razón de ser.

Sistemas, principios y valores sobre los que se sustenta la gestión de la Defensoría del Pueblo

Validación externa del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.

Capacitación Continua del personal para el logro de objetivos.

Mejora Continua de los procesos involucrados en los servicios brindados.

Compromiso del personal hacia la calidad de su tarea.

Conducta ética y excelencia en la gestión.

Confianza en la organización.

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



7. RELEVAR FUNCIONES Y MÉTODOS DE CADA POSICIÓN.

Se participó en el Relevamiento de Funciones y Métodos de cada Posición.

8. INTRODUCIR LOS CONCEPTOS DE EFICIENCIA Y MEJORA CONTINUA.

Se participó en la Introducción de los Conceptos de Eficiencia y Mejora Continuas, entre todos los participantes del circuito de tratamiento de la Queja, fomentando la comunicación de sugerencias durante todas las etapas de relevamiento. Han participado la totalidad de los agentes, desde el área de Recepción, hasta la misma Dirección.

Se relevaron con el fin de hacer más eficiente la labor de registro y consulta de los recursos informáticos, las siguientes dificultades:

- Problemas de navegación por la aplicación.
- Confusión en el uso de terminología específica.
- Problemas de comunicaciones.
- Dificultades por el uso de ambientes disjuntos.
- Problemas funcionales en la visualización de información por pantalla e impresora.

Se introdujeron los conceptos de mejora continua en un enfoque basado en proceso, tal como lo expresa la Norma ISO 9001:2000.

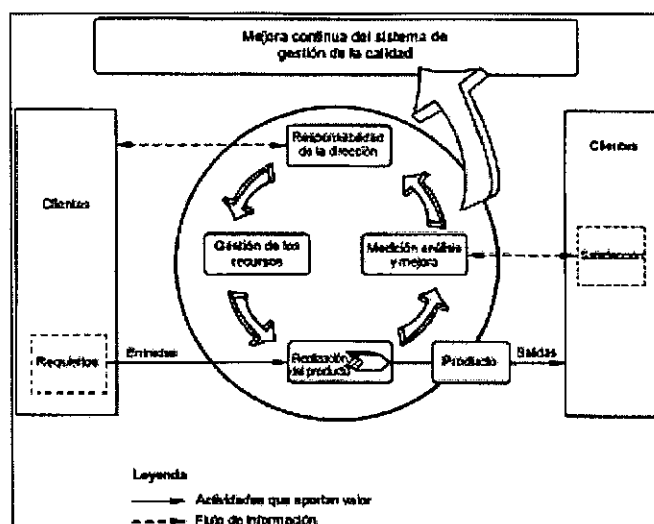


Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

9. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL SEGÚN PERFILES Y CONCIENTIZACIÓN.

Se participó en la Capacitación del personal de la Defensoría del Pueblo, durante las jornadas de capacitación programada, en las ciudades de Santa Fe y Rosario.

Durante las entrevistas individuales mantenidas con personal de Defensoría del Pueblo, se procedió a informar a cada entrevistado acerca del objetivo a alcanzar con la entrevista y dialogar acerca de aspectos inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad, en el marco de la actividad específica del entrevistado.

10. PLANIFICAR LA INSTRUMENTACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Se participó en la Planificación de la Instrumentación e Implementación de Controles del Sistema de Gestión de la Calidad, en la Defensoría del Pueblo.

En materia de Planificación de la Instrumentación, se trabajó activamente con personal de la Defensoría del Pueblo, enunciando:

- ✓ Recursos necesarios,
- ✓ Recursos disponibles
- ✓ Factibilidad de participación en el Sistema.

Se verificaron temas pendientes y se clasificaron en orden de importancia asignando prioridades.

Se solicitó a las Directores de Santa Fe y Rosario la construcción de listas enunciativas de personal en condiciones de desempeñarse en cada puesto de trabajo del circuito de la queja, y se asistió en la verificación de capacidades del personal para la cobertura de dichos puestos, conforme los perfiles de cada puesto.

Con el fin de cumplimentar la etapa de Instrumentación del Sistema, se asistió a las Direcciones en la definición de:

- ✓ Objetivos,
- ✓ Planes para alcanzar los Objetivos,
- ✓ Procedimientos,
- ✓ Indicadores de Gestión,



Se controló que las etapas fijadas conjuntamente con el personal de la Defensoría interviniente en la instrumentación del Sistema, se ejecutaran en tiempo y forma.

Se distribuyó entre el personal de la Defensoría del Pueblo con perfil de Gestión de la Calidad un conjunto de formularios modelos para realizar todos los registros y documentaciones necesarios durante el proceso de Instrumentación y posterior Implementación del Sistema, para su adecuación y puesta en práctica.

11. PLANIFICAR LOS OBJETIVOS Y PLANES ASOCIADOS.

A fin de cumplimentar lo requerido por la Norma ISO 9001:2000 en su apartado 5.4 Planificación, se trabajó en la planificación de los objetivos de la calidad y en la planificación del sistema de Gestión de la Calidad.

Conforme la Norma lo indica en sus ítems 5.4.1 y 5.4.2 donde define que los objetivos de calidad se deben establecer en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización y que la alta dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de Gestión de la Calidad se realiza y se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Se participó en reuniones con el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y los Directores de ambos sitios, Rosario y Santa Fe, a fin de establecer las prioridades necesarias que permitan desarrollar el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los términos planteados.

Se participó en la definición de los responsables de los distintos sectores involucrados en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad con los que se trabajará mancomunadamente con el fin de lograr el involucramiento necesario para alcanzar el compromiso que el sistema impone.

En sucesivas reuniones con el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y los Directores de ambos sitios, Rosario y Santa Fe se ejemplificaron objetivos de la calidad y planes asociados, para organizaciones de similares características a la Defensoría del Pueblo.

Se solicitó formalmente a los Directores la definición de ambos temas, conjuntamente con el Defensor del Pueblo, permitiendo a ambas Direcciones el establecimiento de planes diferentes, si las condiciones de desarrollo de ambos sitios –Santa Fe y Rosario- así lo plantearan.



Objetivos planteados:

Obtener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2000. Función objetivo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Concientizar a todos los niveles sobre las exigencias de la Normas ISO 9001:2000 - Elemento indispensable para la mejora continua.

Unificar el tratamiento de la queja en sede Santa Fe y Rosario - Necesario para que ambos sitios uniformen el tratamiento de la queja, y sea factible el cumplimiento de los objetivos anteriores.

Desarrollar un programa de capacitación tendiente a la mejora continua - Fomentar la capacitación del personal en todo lo atinente al circuito de la queja.

Desarrollar planes de mejora a fin de eficientizar la gestión - Contribuir a la mejora de la gestión de la queja, detectando hallazgos y llevando a cabo acciones correctivas.

Conocer el grado de satisfacción de quienes han realizado algún reclamo en esta institución - Medir el grado de satisfacción del quejoso frecuentemente, con el fin de propender al alcance del objetivo de mejora.

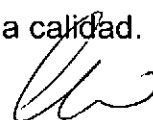
Incorporar pasantes para colaborar con el personal de los distintos sectores - Con el fin de mejorar la gestión de la queja, se planteo incorporar pasantes universitarios, con formaciones afines a los perfiles de puesto de la Defensoría, como recurso humano capacitado y en condiciones de prestar servicio al quejoso al tiempo que completan su práctica profesional.

Mejorar los ambientes en que se atiende a los quejosos - Dado que el espacio de desarrollo de una tarea es también una variable del sistema que da a conocer los recursos invertidos en hacer más funcional el espacio al quejoso, se plantea la mejora de los ambientes.

12. PREPARACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.

Se participó en la Preparación del Manual de Calidad.

De acuerdo al párrafo 4.2.2 Manual de la calidad de la Norma ISO 9001:2000, la organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.



Los capítulos del Manual de Calidad son los siguientes:

- Generalidades. Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.
- Enuncia el alcance, las referencias normativas y las exclusiones al sistema e incluye un glosario de términos y definiciones.
- Describe los procesos involucrados en el circuito de la queja.
- Especifica el Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, documentación y control.
- Detalla aspectos de la responsabilidad de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Describe la gestión de los recursos.
- Detalla la realización del producto.
- Especifica medida, análisis y mejora del producto.

En el Anexo IV se adjunta la versión actualizada del Manual de Calidad.

13. PREPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

Con posterioridad a la elevación de sugerencias al Área de Informática, se procedió a la implementación de los siguientes ítems:

a) Incorporación de mejoras al modelo de Foja0:

De acuerdo a los análisis realizados por Consultores y Colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad, y los Directores de la Defensoría del Pueblo, en relación al modelo del formulario Foja0, y su mejor adecuación a la nueva Guía de Trámite, en el tratamiento de la Queja, a la luz de la Norma ISO 9001, se detectó la necesidad de incorporar información al mencionado formulario.

Por tal motivo, el Área de Informática, bajo la órbita de la Dirección respectiva, procedió a la programación del nuevo Modelo de Foja0, que obra en Anexo I.

b) Manual del Usuario del Sistema de Información – Perfil Carga de Datos: Se customizó la versión preliminar del mencionado Manual, con la



directa participación del Área de Informática y se solicitó su lectura y posterior dictamen a usuarios denominados "testigos", para que obren como referentes de otros usuarios con igual perfil.

Es tarea de la Dirección la publicación del Manual entre sus usuarios, cuando lo considere oportuno y con la metodología que asegure su mejor comunicación y comprensión.

Fueron adjuntadas copias impresas de los diferentes capítulos del referido Manual en la presentación del Segundo Informe de Avance de este consultor.

Similar tenor posee el Manual del Usuario del Sistema de Información – Perfil Consulta, el que debe ser actualizado por el Área de Informática.

En ambos casos, toda reprogramación o ampliación del Sistema de Información, debe ser mantenida en el Manual respectivo, con mención a la versión respectiva, de acuerdo a su fecha de puesta en producción. Se adjunta sugerencia de continua mantención de estos documentos del Sistema.

Se sugiere la publicación de los Manuales de Sistemas en el ámbito de una Intranet, para evitar el excesivo consumo de papel y efectos informáticos, darle dinámica a la mantención del sistema, y permitir la consulta "on line" del manual, por parte de los usuarios del Sistema de Información.

c) Se realizaron reuniones con personal del Área de Informática de la Defensoría del Pueblo, con el fin de establecer procesos de respaldo y recuperación confiables del Sistema de Información.

A tal fin se redactó en forma conjunta con dicho personal técnico el Instructivo de Backup, que se detalla en Anexo V.

Se sugirió al personal de dicha Área, por intermedio de la Dirección, dispongan recursos para la elaboración de un Instructivo de Recupero, para documentar las tareas de restauración de un backup, y



validar la eficiencia de los procesos técnicos de mantención y respaldo del Sistema de Información; y de ser posible, la elaboración de un plan de contingencia frente a diferentes tipos de catástrofes.

Se trabajó en el desarrollo de un Manual de Seguridad Física de la información, con especial mención a la metodología de respaldo y guarda de backup.

En la tarea se trabajó en forma conjunta con el Área de Informática.

Como resultado de este trabajo, se desarrolló un Instructivo de Backup del ambiente productivo de Informática de los sitios Santa Fe y Rosario, cuyos suministros ya han sido solicitados a Tesorería, para su inmediata puesta en vigencia.

d) Se implementó en Santa Fe la carga "on line" de expedientes, en reemplazo de la modalidad "diferida" que estaba en uso. Hubo tareas conjuntas de esta Consultoría, con personal del Área de Informática Santa Fe, y personal del mismo sector en Rosario.

Se trabajó en la integración física de este nuevo puesto de trabajo a la red local.

14. DEFINIR OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANES ASOCIADOS.

Se realizaron reuniones con los Directores de Santa Fe y Rosario, con el fin de ratificar o rectificar los términos en que dichos objetivos hubieron sido previamente definidos, a fin de perfeccionar la expresión de los mismos, en total integridad a la política definida por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, y conforme los fines de la institución, y su nuevo modo de realizar las tareas.

A fin de cumplimentar lo requerido por la Norma ISO 9001:2000 en su apartado 5.4 Planificación, en particular en el ítem 5.4.1 Objetivos de Calidad, ésta indica que la alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.

Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.



Objetivos definidos:

1. Obtener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2000
2. Concientizar a todos los niveles sobre las exigencias de la Normas ISO 9001:2000
3. Unificar el tratamiento de la queja en sede Santa Fe y Rosario
4. Desarrollar un programa de capacitación tendiente a la mejora continua.
5. Desarrollar planes de mejora a fin de eficientizar la gestión
6. Conocer el grado de satisfacción de quienes han realizado algún reclamo en esta institución.
7. Incorporar pasantes para colaborar con el personal de los distintos sectores.
8. Mejorar los ambientes en que se atiende a los quejosos.

Se encuentran documentados en el Sistema de Gestión de la Calidad, bajo Formulario F 5.4.1., denominado Objetivos de Calidad 2006, página 1.

Se realizaron sucesivas reuniones con los Directores de Santa Fe y Rosario, con el fin de determinar los indicadores asociados a la medición de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, y determinar su valor objetivo.

Indicadores definidos:

ITEM	INDICADOR	VALOR OBJETIVO
1	% de Cumplimiento del Plan	100
2	% de Cumplimiento del Plan	100
3	% de Cumplimiento del Plan	100
4	% de Cumplimiento del Plan	100
5	Cantidad de planes emitidos	2
6	% de Cumplimiento del Plan	100



7	% de Cumplimiento del Plan	100
8	% de Cumplimiento del Plan	100

Definidos los objetivos, se elaboraron los planes asociados a los objetivos propuestos.

Ver en Anexo VI los Planes que se han desarrollado para cumplimentar los distintos objetivos planteados, designando responsables, tareas y cronograma de actividades a desarrollar por los mismos, además de definirse los indicadores que se utilizarán para el monitoreo de estos a fin de efficientizar la gestión.

15. EVALUACIÓN DE EFICIENCIA DE LOS PROCESOS Y SEGUIMIENTO.

Se participó en la definición de metodología, alcance e instrumentación de los siguientes indicadores de eficiencia de los procesos, y su posterior seguimiento.

La Norma ISO 9001:2000 establece en el capítulo 8 Medición, análisis y mejora, párrafo 8.1 Generalidades, que la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Métodos establecidos por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe para evaluar la eficiencia de los procesos, y su seguimiento:

- I. Indicadores de Gestión. Se propusieron analizar "casos atendidos por intervalo de fecha, por Instructor"; "intervalo de tiempo entre atenciones, por Instructor".
- II. Medición de satisfacción del quejoso, por la atención dispensada en la Defensoría del Pueblo.
- III. Otros Métodos de Control.

Indicadores de Gestión:



El desarrollo del tema Indicadores de Gestión está detallado en el ítem bajo número 18 de este consultor, denominado Definir los indicadores de gestión de los procesos.

Medición de la satisfacción:

En los sitios Santa Fe y Rosario, se realizarán mediciones diarias distribuidas uniformemente en la jornada de atención al quejoso de la Defensoría del Pueblo. Ver formulario de Encuesta en Anexo VII.

En el sitio Santa Fe se realizarán 5 mediciones diarias, y en Rosario, 10 mediciones. Este criterio se responde a una muestra de aproximadamente el 10% de la población diaria de los quejosos que acuden a la Defensoría del Pueblo.

Las mediciones se extenderán por un lapso de 10 días hábiles, luego de lo cual se procederán a realizar los estudios sobre las encuestas, y obtener los indicadores de satisfacción.

Posteriormente, el informe será elevado al Defensor del Pueblo, quien conjuntamente con los Directores deberán analizar el indicador obtenido, para conocer es estado de satisfacción medio del quejoso, y modificar la gestión de la queja, si así fuese requerido.

Otros Métodos de Control:

Se realizaron reuniones con los responsables de Control Interno de Santa Fe y Rosario, con el fin de verificar la disponibilidad de la información de control para el cumplimiento de sus tareas, en el Sistema de Información de la Defensoría del Pueblo.

Como resultado de dichas reuniones se detectaron faltantes en la información de resultado; por tal motivo se procedió a elevar las sugerencias al Área de Informática, las que a continuación se detallan:

- Listado de Oficios y Notas Vencidas - En estado productivo. .
- Listado de Expedientes Demorados - En estado productivo.
- Visualización detallada de Resoluciones y Disposiciones - En estado de desarrollo.



Se realizaron reuniones con los Sres Directores de Santa Fe y Rosario, con el fin de validar el formato de la nueva Foja0.

A tal fin se redactó en forma conjunta con los Sres Directores el modelo de la nueva Foja0, cuyo modelo se detalla en Anexo VIII.

Del mencionado modelo se elevó al Area de Informática para su programación y puesta en producción.

El mismo ya se encuentra en estado productivo.

Se realizaron reuniones con los responsables de Instructores, quienes solicitaron se implemente un mecanismo desde el Sistema de Información que permita tomar rápido conocimiento de las actuaciones de un expedientes, frente a posteriores consultas de los quejosos.

Por tal motivo se solicitó al Área de Informática la implementación de una opción en el sistema que permita la impresión concatenada del Resumen Total por Impresora y la Ampliación de la Queja.

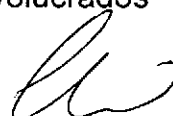
Se sugirió a los Sres Directores la permanente custodia de la puesta en producción simultánea de versiones del Sistema de Información tanto en Santa Fe como en Rosario.

16. CONCIENTIZACIÓN REQUERIMIENTOS NORMA ISO 9001.

Se participó en la Capacitación del personal de la Defensoría del Pueblo, durante las jornadas de capacitación programada, en las ciudades de Santa Fe y Rosario.

Durante el transcurso de las jornadas de capacitación se revisaron expresiones de la Política de Calidad, tales como Sistemas, Principios y Valores sobre los que se sustenta la Gestión de la Defensoría del Pueblo:

- Validación externa del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.
- Capacitación Continua del personal para el logro de objetivos.
- Mejora Continua de los procesos involucrados en los servicios brindados.



- Compromiso del personal hacia la calidad de su tarea.
- Conducta ética y excelencia en la gestión.
- Confianza en la organización.
- Difusión y promoción de la cultura de calidad en la comunidad.

En las mencionadas jornadas se expusieron aspectos teóricos acerca de cada uno de estos temas, y se creó el espacio para la participación de todos los asistentes, quienes formularon preguntas y sugerencias a los consultores.

Como parte de la concientización, se pusieron en práctica las documentaciones de hallazgos y acciones correctivas, para que el personal de la Defensoría interviniente en el circuito de la queja concientice:

- a) Errores y Posibilidades de Mejora.
- b) Acciones Preventivas y Correctivas.
- c) Mejora continua.

17. PLANIFICAR LAS AUDITORÍAS INTERNAS CONFECCIÓN DEL CHECK LIST DE AUDITORÍA POR PROCESOS/ISO 19011

La norma ISO 19011 constituye el primer esfuerzo de colaboración entre dos comunidades de ISO: calidad y medio ambiente.

La norma Internacional ISO 19011, ha sido preparada conjuntamente por el Comité Técnico ISO/TC176/SC3 (Gestión y aseguramiento de la calidad, subcomité de tecnologías de apoyo) y el Comité Técnico ISO/TC207/SC2 (Gestión ambiental, subcomité de Auditorías e investigaciones ambientales relacionadas).

Esta Norma proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías internas o externas de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental, así como de la competencia y la evaluación de los auditores.

Los principales usuarios de esta norma son:

- Auditores internos
- Certificadoras



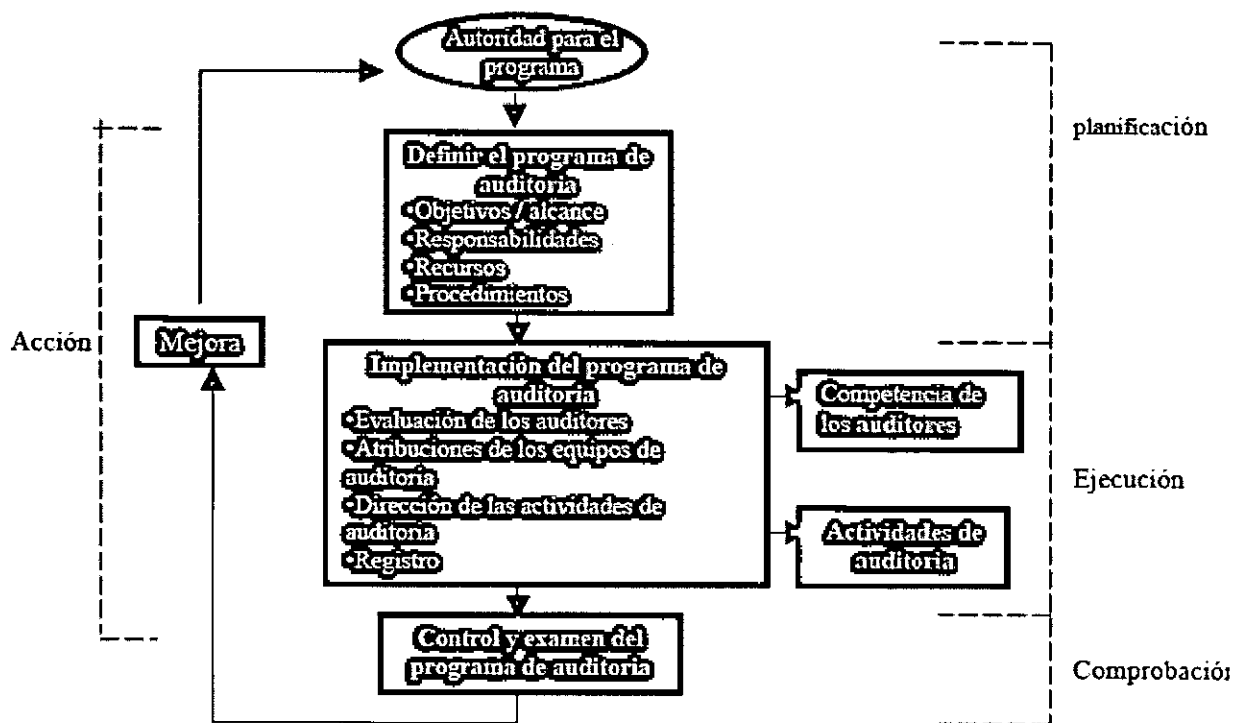
- Alta dirección y gerencia.
- Acreditadores
- Normalizadores
- Consultores
- Auditados

Un programa de auditoria es una serie de una o más auditorias previstas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas a un fin específico (ej. evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO-9001:2000 y buscar la mejora de la gestión).

El concepto de auditoria es: “un proceso sistemático, independiente y documentado destinado a obtener pruebas de auditoria y evaluarlas de forma objetiva con el fin de determinar la medida en que se satisfacen los criterios de auditoria”. La gestión de un programa de auditoria necesita: una planificación adecuada, recursos (económicos / humanos) y procedimientos.

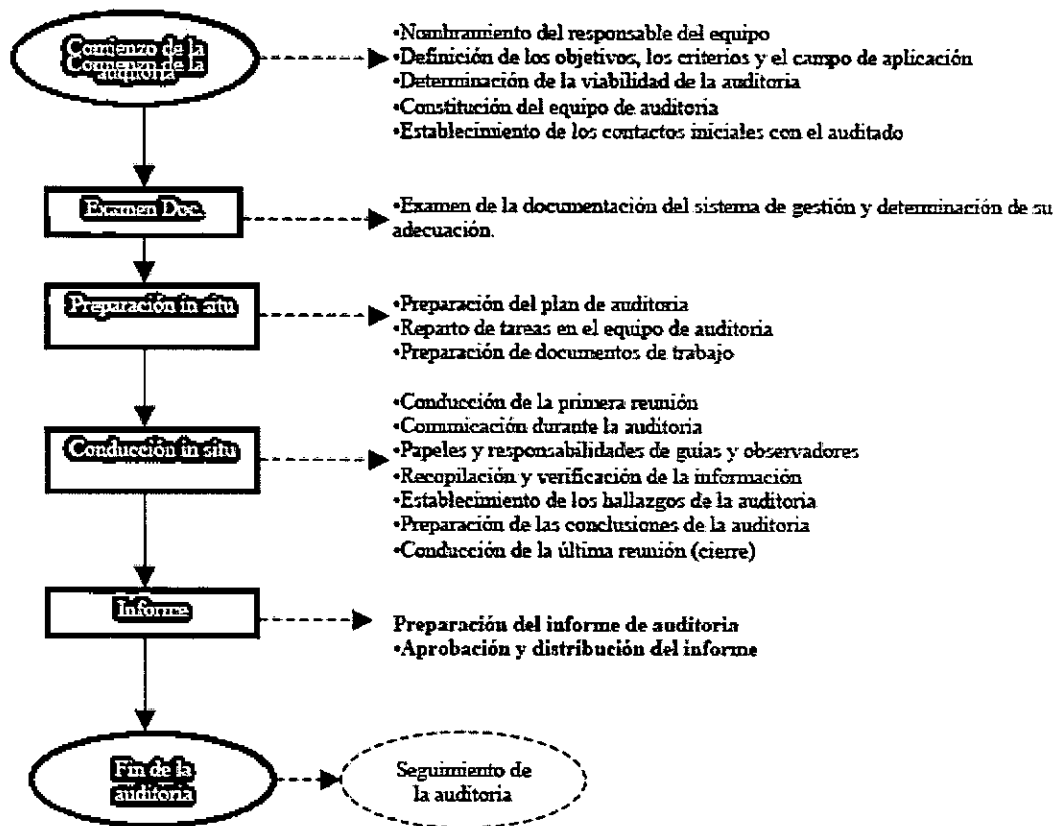
Gestión de un programa de auditoria:





ho

Actividades de Auditoria:



Importancia de la norma ISO-19011:

- La auditoría es una herramienta que apoya el mejoramiento continuo de la gestión.
- Los informes de auditoría deben convertirse en acciones.
- Los auditores internos son colaboradores en el mejoramiento de la gestión.
- Los auditores deben mantener su competencia a través de procesos sistemáticos de capacitación.
- La auditoría interna debe interpretarse como una ayuda.

Ver en Anexo IX check list propuesto para Auditoría de Procesos.

18. DEFINIR LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

La Norma ISO 9001:2000 en el ítem 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, establece que la Organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Para cumplir con este requerimiento se deben definir los indicadores de gestión de los distintos procesos.

Como parte de la Instrumentación del Sistema, en su fase de Planificación, se participó en la Definición de Indicadores de Gestión de los Procesos.

Se realizaron reuniones con los Directores de Santa Fe y Rosario, responsables de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad, Instructores y Relatores, con el fin de definir indicadores de gestión de los procesos de la Defensoría del Pueblo, en cuanto al circuito de la queja, que expresen magnitudes que le permitan determinar significativamente el estado de su gestión.

Fueron contempladas consideraciones inherentes a la factibilidad de implementación de los indicadores sugeridos por los diferentes actores de esta etapa.

En tal sentido se definieron los siguientes Indicadores de Gestión de los Procesos:

Indicadores de Gestión:

1. Cantidad de quejas ingresadas por tema.

Para un rango de fechas, correspondientes a un mes de ingreso de quejas, el sistema de información deberá permitir la emisión de un listado que totalice la cantidad total de quejas ingresadas a la Defensoría del Pueblo, diferenciando la información para los sitios Santa Fe y Rosario.

En otro listado, el sistema deberá permitir obtener la cantidad total de quejas ingresadas a la Defensoría en los sitios Santa Fe y Rosario, discriminadas por tema o voz, indicando el porcentaje de ese tema sobre la cantidad total de quejas ingresadas en el período en cada uno de los sitios.

2. Cantidad de quejas ingresadas por instructor.



Para un rango de fechas, correspondientes a un mes de ingreso de quejas, el sistema de información deberá permitir la emisión de un listado que totalice, para cada sitio, la cantidad total de quejas ingresadas a la Defensoría del Pueblo, discriminando los instructores que atendieron al quejoso en su primera entrevista –esto es, los asignados en Foja0-.

El sistema deberá también emitir el detalle discriminado de los expedientes iniciados por cada instructor, para la gestión de seguimiento de Control Interno.

3. Cantidad de consultas via e-mail.

Este indicador deberá ser obtenido por el personal que recibe los e-mail de los quejosos, en la Defensoría del Pueblo, en los sitios Santa Fe y Rosario, en forma manual, de acuerdo a la cantidad de mensajes recibidos en el período de tiempo.

Esta información será volcada en una planilla, y elevada convenientemente a los Directores, para su posterior estudio y control.

4. Cantidad de quejas admisibles.

Para un rango de fechas, correspondientes a un mes de ingreso de quejas, el sistema de información deberá permitir la emisión de un listado que totalice la cantidad total de quejas ingresadas a la Defensoría del Pueblo, diferenciando la información para los sitios Santa Fe y Rosario, contabilizando exclusivamente aquellas que fueron clasificadas como quejas admisibles por la Dirección.

5. Cantidad de quejas inadmisibles.

Para un rango de fechas, correspondientes a un mes de ingreso de quejas, el sistema de información deberá permitir la emisión de un listado que totalice la cantidad total de quejas ingresadas a a Defensoría del Pueblo, diferenciando la información para los sitios Santa Fe y Rosario, contabilizando exclusivamente aquellas que fueron clasificadas como quejas inadmisibles por la Dirección.

6. Cantidad de expedientes con instrucción.



Para un rango de fechas, correspondientes a un mes de ingreso de quejas, el sistema de información deberá permitir la emisión de un listado que totalice la cantidad total de quejas ingresadas a la Defensoría del Pueblo, diferenciando la información para los sitios Santa Fe y Rosario, contabilizando exclusivamente aquellas que fueron clasificadas como quejas admisibles, iniciando instrucción por la Dirección.

7. Cantidad de expedientes con gestión oficiosa.

Para un rango de fechas, correspondientes a un mes de ingreso de quejas, el sistema de información deberá permitir la emisión de un listado que totalice la cantidad total de quejas ingresadas a la Defensoría del Pueblo, diferenciando la información para los sitios Santa Fe y Rosario, contabilizando exclusivamente aquellas que fueron clasificadas como quejas inadmisibles con gestión oficiosa, por la Dirección.

8. Cantidad de oficios emitidos.

Para un rango de fechas, correspondientes a un mes de ingreso de quejas, el sistema de información deberá permitir la emisión de un listado que totalice la cantidad total de oficios emitidos en la Defensoría del Pueblo, diferenciando la información para los sitios Santa Fe y Rosario, independientemente de su contestación. Adicionalmente el sistema deberá permitir la emisión de esta información, discriminada por tema o voz.

9. Cantidad de oficios contestados.

Para un rango de fechas, correspondientes a un mes de ingreso de quejas, el sistema de información deberá permitir la emisión de un listado que totalice la cantidad total de oficios contestados a la Defensoría del Pueblo, diferenciando la información para los sitios Santa Fe y Rosario, independientemente de su fecha de emisión.

10. Cantidad de reiteraciones de oficios.

Para un rango de fechas, correspondientes a un mes de ingreso de quejas, el sistema de información deberá permitir la emisión de un listado que totalice la cantidad total de oficios reiterados –esto es, para el sistema de información, equivalente al pronto despacho- y emitidos en la



Defensoría del Pueblo, diferenciando la información para los sitios Santa Fe y Rosario.

11. Cantidad de expedientes cerrados.

Para un rango de fechas, correspondientes a un mes de ingreso de quejas, el sistema de información deberá permitir la emisión de un listado que totalice la cantidad total de expedientes cerrados por la Defensoría del Pueblo, diferenciando la información para los sitios Santa Fe y Rosario, independientemente de que se hubiese dictado disposición o resolución, o que aún éstas estén pendientes.

Se mantuvieron sucesivas reuniones con personal del Área Informática de la Defensoría del Pueblo, para estudiar la factibilidad de implementación de los indicadores arriba mencionados. Obtenido el acuerdo de ese área, se precisó su pronta puesta en producción, para análisis y control de la gestión de la queja en la Defensoría del Pueblo.

Se solicitó al Área Informática la emisión automática de gráficos estadísticos, para cada indicador numérico. Tal planteo no podrá ser canalizado por no disponer de software adecuado para dicha implementación. Ver Planes de Mejora Informática, Anexo XVIII.

19. MANEJO DE LAS NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS.

La Norma ISO 9001:2000 establece en el ítem 8.3 que los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado; en el párrafo 8.5.2 indica que debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones para que no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar esas acciones, registrar los resultados y revisar las acciones correctivas tomadas para evaluar su eficacia; y en el 8.5.3 define que debe establecerse un procedimiento documentado para determinar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de actuar, determinar e implementar las acciones necesarias y registrar los resultados y revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.



Estos requerimientos de la Norma se ha cumplimentado con los Procedimientos PG. 8.2.2 – PG 8.3.1 – PG 8.3.2 - PG 8.5.1 – PG 8.5.2.

En Anexo X pueden están documentados los procedimientos PG. 8.3.1 y PG 8.5.2.

Como parte del desarrollo en la etapa de Implementación y Verificación, se participó en el asesoramiento a los nuevos responsables del Sistema de Gestión de la Calidad en la Defensoría del Pueblo, tanto en Santa Fe como en Rosario, acerca del manejo de las no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.

Durante las sucesivas capacitaciones se les informó acerca del concepto hallazgo dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Como etapa inicial de la registración de las No Conformidades, se instruyó al personal de la Defensoría en la documentación sistemática de las quejas o reclamos que pudieran surgir, cuyo modelo se transcribe en Anexo XI.

Se proveyó al personal de la Defensoría responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, de registros de Hallazgos Internos, cuyo modelo se adjunta en Anexo XII, para detectar y registrar hallazgos internos; informes de No Conformidades, cuyo modelo se adjunta en Anexo XIII, destinados a la documentación fehaciente de las acciones que se fueran poniendo en práctica en el circuito de la queja, tendientes a la mejora continua; registro de acciones no conformes y detalle de cumplimiento, en Anexo XIV.

A partir del relevamiento interno de los hallazgos es posible instrumentar el uso de los informes de Acciones Correctivas (AC) y Acciones Preventivas (AP) que tienen por objeto poder documentar tales situaciones y analizar las causas reales o potenciales que permitan tomar acciones a fin de evitar su repetición, mediante el uso del informe de AC y AP que se adjunta en el Anexo XV.

Toda AC/AP tomadas por la organización deberán registrarse en el Registro de AC/AP instrumentado según el procedimiento a fin de verificar su cierre, ver Anexo XVI.

Cualquier acción correctiva o preventiva tomada para eliminar las causas de las no conformidades será adecuada a la magnitud de las deficiencias y proporcional a los efectos y consecuencias.



En Anexo XVII se observa resume material de ejemplo sobre eventos, responsables y resultados esperados de NC, elevado oportunamente a los responsables del Sistema de Gestión de la Calidad.

La organización mantendrá todos los registros necesarios para demostrar el cumplimiento con la legislación y demás requisitos, incluyendo los de esta norma.

20. AUDITORÍA INTERNA. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA.

La Norma ISO 9001:2000 expresa en el párrafo 8.2.2 Auditoría interna que la organización debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad se mantiene conforme a las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.

Se planificó un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar. Se definieron los criterios de auditoría, su alcance, frecuencia y metodología.

Se definió un procedimiento documentado de auditoría interna, también denominado Check List para Auditoría, que puede observarse en Anexo IX.

Se publicó la Política de Calidad en ámbitos físicos donde transita el quejoso, y donde lo hacen los empleados de la organización, en ambos sitios, Santa Fe y Rosario.

El día 8 de Noviembre se llevó a cabo la Auditoría Interna, a cargo del Director del Proyecto, Ing. Victor Pagliano, en compañía de los asesores.

Se asesoró a los directores de Santa Fe y Rosario acerca de que es necesario tomar acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

El informe de Auditoría Interna fue elevado por el Director del Proyecto a la Dirección de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, y se menciona en su Informe Final.



21. PLANES DE MEJORA CONTINUA.

Con el fin de dar cumplimiento al párrafo 8.5.1 Mejora continua de la Norma ISO 9001:2000, donde se expresa que la organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, se participó en la elaboración de un Plan de Mejora denominado Plan de Informatización, cuyo modelo se observa en Anexo XVIII, y que forma parte de un Plan de Mejora superador de la organización denominado Fortalecimiento Institucional –cuyo texto obra en poder de la organización-.

Asimismo se adjunta el Plan de Avance del Plan de Informatización, en Anexo XIX.

22. DESARROLLO DE HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN.


Se trabajó en el desarrollo de herramientas de comunicación con el quejoso – cliente de la organización-, en cumplimiento del requisito 8.2.1 Satisfacción del cliente de la Norma ISO 9001:2000, el cual expresa que como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización., debiendo determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información.

En tal sentido se desarrollo, con la participación de los Directores de la Defensoría del pueblo, el modelo de la Encuesta Personal de Satisfacción, que puede verse en Anexo VIII. Se planificó su realización, procesamiento y análisis.

Además se desarrolló el modelo de la Encuesta sobre Grado de Satisfacción del Usuario de la Defenrosía del Pueblo, acerca de las gestiones realizadas. Ver Anexo XX. También se planificó su realización, procesamiento y análisis.

23. REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

En cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, capítulo 8.4 Análisis de datos, se llevó a cabo la Encuesta Personal de Satisfacción durante el mes de Noviembre del año 2006.

 Pág. 33/33

Metodología utilizada:

Hechas las encuestas, los encuestadores elevaron las mismas a los Directores de la Defensoría del Pueblo, quienes guardaron copia del material e hicieron entrega de las encuestas a los asesores en calidad.

Los asesores tabularon los datos de las encuestas y los ingresaron a una base de datos que distinguió los sitios Santa Fe y Rosario. En total se almacenaron 100 (cien) encuestas correspondientes a Rosario, y 50 (cincuenta) correspondientes a Santa Fe. Luego se creó una base sumatoria de ambos sitios, denominada Global Defensoría.

Posteriormente se realizaron gráficos de barras y circulares, de acuerdo al tipo de dato y la variedad de atributos de cada magnitud.

Finalmente los asesores reintegraron las copias de las encuestas entregadas por la Defensoría del Pueblo, y elevaron los resultados de la encuesta. Ver Anexo XXI.

Con la base Global Defensoría, los resultados arrojan 24% Excelente, 57% Muy Bueno, 18% Bueno, 1% Regular.

Los hechos destacados por los quejosos, en relación a aspectos mejorable de la atención y tratamiento de la queja, son los siguientes:

- COMUNICACIÓN TELEFÓNICA DE RESULTADOS
- MAYOR CANTIDAD DE PROFESIONALES
- MAYOR DIFUSIÓN DE TEMAS COMPETENTES
- ESPECIALISTAS A TODA HORA
- AGILIZAR LA RESOLUCIÓN
- DISPONER DE AIRE ACONDICIONADO
- MAYOR INTERVENCIÓN DEN LOS CASOS PRIVADOS
- MAYOR CANTIDAD DE SANITARIOS
- TENER INSTANCIA SUPERIOR CON DEFENSOR
- RECOMIENDEN PROFESIONAL
- PROFUNDIZAR ASESORAMIENTO
- DISMINUIR LA ESPERA



- INTERCEDA ANTE LEGISLATIVO CON PROYECTOS DE SALUD POR TEMAS QUE NO SON ESTÉTICA
- MAYOR PODER ANTE ORGANISMOS
- SE LLEGUE A UNA SOLUCIÓN

Conforme lo expresa el Mapa de Procesos del Anexo I, el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe debe considerar los resultados de la encuesta y tomar las acciones más convenientes para el óptimo funcionamiento de la organización.

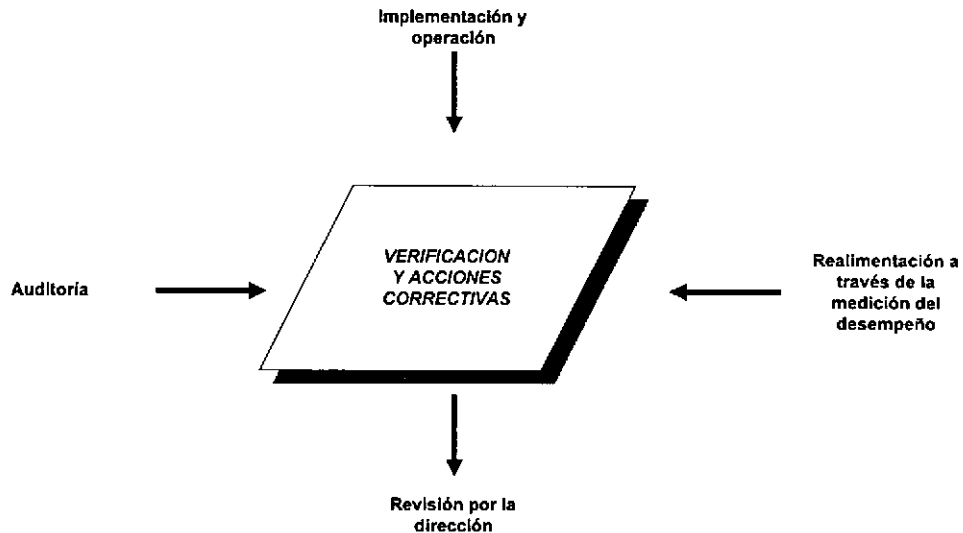
24. TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y CONFECCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante las sucesivas capacitaciones se les informó acerca del concepto hallazgo dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad.

No conformidades, acciones correctivas y preventivas:

- La organización establecerá y mantendrá procedimientos para definir la responsabilidad y la autoridad en el manejo y la investigación de las no conformidades, tomando medidas para mitigar sus efectos y consecuencias, identificando sus causas fundamentales y aplicando acciones correctivas y preventivas.
- Cualquier acción correctiva o preventiva tomada para eliminar las causas de las no conformidades será adecuada a la magnitud de las deficiencias y proporcional a los efectos y consecuencias.
- La organización implementará y registrará, en los procedimientos documentos, todos los cambios que resulten de acciones correctivas y preventivas.
- Registros
- La organización mantendrá todos los registros necesarios para demostrar el cumplimiento con la legislación y demás requisitos, incluyendo los de esta norma.





25. TRATAMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, HALLAZGOS DE PRE-AUDITORÍA Y AUDITORÍA INICIAL.

La Norma ISO 9001:2000 en su párrafo 8.5.2 Acción correctiva expresa que la organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que

vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades

encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos 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 y revisar las acciones correctivas tomadas.

En cuanto al párrafo 8.5.3 Acción preventiva, la Norma expresa que la organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir

su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado 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, y registrar los resultados de las acciones tomadas, y revisar las acciones preventivas tomadas.

Una vez realizada la Auditoría Interna, se puntualizaron las observaciones en reunión con personal de la Defensoría del Pueblo, y en presencia de los Directores, para analizar sus resultados y proponer las acciones que fuesen necesarias.

En sucesivas reuniones se asesoró a los responsables del Sistema de Gestión de la Calidad en la Defensoría en la tarea de definir, tratar y seguir simples hallazgos, No Conformidades (NC) y oportunidades de mejora.

Los días 27 y 28 de Noviembre se llevó a cabo la Revisión de la Documentación – Visita Inicial, a cargo del Auditor Ing. Héctor Antognini, de la firma certificadora DNV.

En oportunidad de dicha Auditoría, el Auditor señaló cómo serían clasificadas las observaciones en ésta, y de qué manera serían calificadas durante la Auditoría de Certificación.

Durante la Auditoría, realizó las siguientes observaciones que se anexan en el Informe del Director del Proyecto.

A partir del informe del Auditor en la Revisión de la Documentación y Visita Inicial, se colaboró en el tratamiento de la observación realizada por el mencionado Auditor, en temas de competencia del Área de Informática.

La observación es la siguiente:

“Se verifica que las guías para clasificar gestiones en mesa de entrada, no se encuentran bajo una sistemática de control adecuada. (Anotaciones a mano; distintas notas entre 2 listados utilizados)”.

Se realizaron gestiones conjuntas con los responsables del Sistema de Gestión de la Calidad, personal del Área de Informática y los operadores de Recepción y Mesa de Entrada, tendientes a sistematizar la consulta del listado de



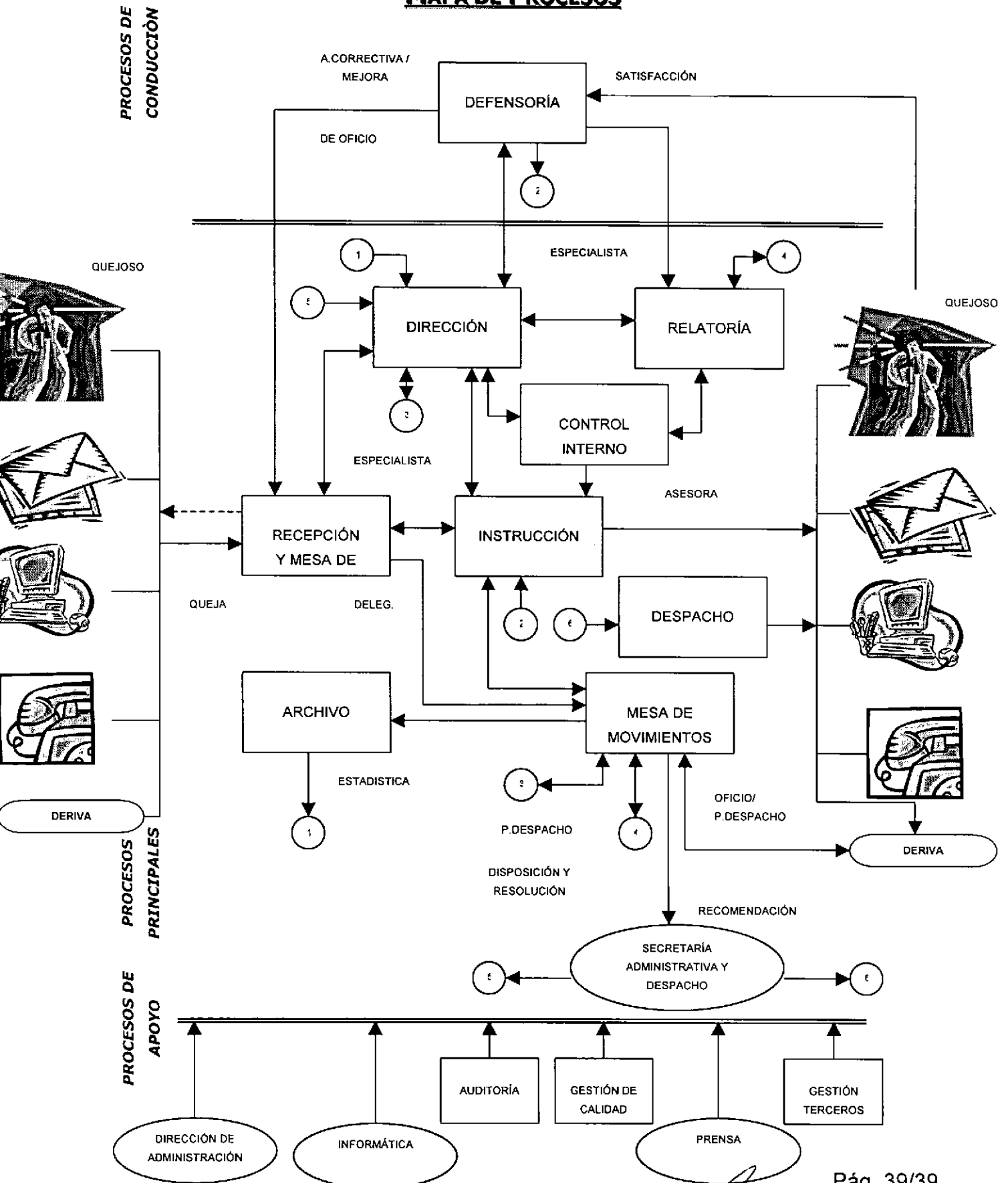
voces del sistema, privilegiando la consulta on-line como medio inequívoco de información actualizada.

Posteriormente se validaron las acciones, tal como queda reflejado en los registros del Sistema de Gestión de la Calidad, de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

ANEXO I

MAPA DE PROCESOS



ANEXO II

PLANILLA DE RELEVAMIENTO

AREA RELEVADA		FECHA DE ENTREVISTA	
PERSONAL ENTREVISTADO		CARGO DENTRO DEL ÁREA	

<u>Nº</u>	<u>FREC.</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>OBSERVACIÓN</u>



ANEXO III.

MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PERFIL CARGA DE DATOS.

Versión Conjunta entre Área Informática y Consultores



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

□□

MANUAL DEL USUARIO
SISTEMA DE INFORMACIÓN

□□

PERFIL CARGA DE DATOS

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be a cursive name.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	<i>SECCION: INDICE</i>
MANUAL DEL USUARIO	
PERFIL CARGA DE DATOS	

INDICE:

<u>SECCIÓN</u>	<u>PÁGINAS</u>
<i>INGRESO AL SISTEMA</i>	
<i>EXPEDIENTES</i>	
<i>ADMINISTRACIÓN DE EXPEDIENTES</i>	
<i>BÚSQUEDA DE EXPEDIENTES</i>	
<i>OTRAS GESTIONES</i>	
<i>MODIFICACIÓN DE EXPEDIENTES</i>	
<i>INFORMES</i>	
<i>LISTADOS</i>	
<i>ESTADÍSTICA</i>	
<i>OPERADOR</i>	
<i>SALIR</i>	

VERSIONES:

<i>1. Conjunta entre Área Informática y Consultores</i>	<i>29/05/2006</i>



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: INGRESO AL SISTEMA
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 1 / 1

INGRESO AL SISTEMA:

El Perfil de **Carga de Datos** constituye el conjunto de funciones ejecutables por los agentes de Recepción y Mesa de Entrada, y Movimientos, de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, en lo referente al uso del Sistema de Información.

En el escritorio de la computadora que es su puesto de trabajo, observa un ícono con un zorro colorado, símbolo gráfico de ingreso al sistema.

Haciendo doble clic con el mouse sobre este ícono, ingresa al Sistema de Información.

A efectos de validar su identidad, el Sistema de Información le solicita su código de operador, que es un número de 3 cifras otorgado por el Área de Informática, a solicitud de un responsable del área donde se desempeña el operador.

Una vez ingresado el código de operador, debe ingresar la clave, que es un texto alfanumérico de cinco caracteres.

Cada código de operador es único, y permanece asociado al agente al que fue asignado, históricamente.

Resulta especialmente conveniente la modificación periódica de las claves, recomendándose hacerlo mensualmente. No deben reiterarse las claves cíclicamente, ni utilizarse como claves datos de conocimiento de otras personas de la organización.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: INGRESO AL SISTEMA
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 2 / 2

A continuación se muestra la pantalla de ingreso al Sistema de Información, donde se solicitan Código de Operador y Clave:

The screenshot shows a window titled "Defensoria Provincia de SANTA FE". Inside the window, there is a smaller window titled "IDENTIFICA OPERADOR". This window contains the following elements:

- Label: "Codigo de OPERADOR :"
- Input field: A text box with a cursor.
- Label: "Clave :"
- Input field: A text box with a cursor.
- Button: A button labeled "CONFIRMA".

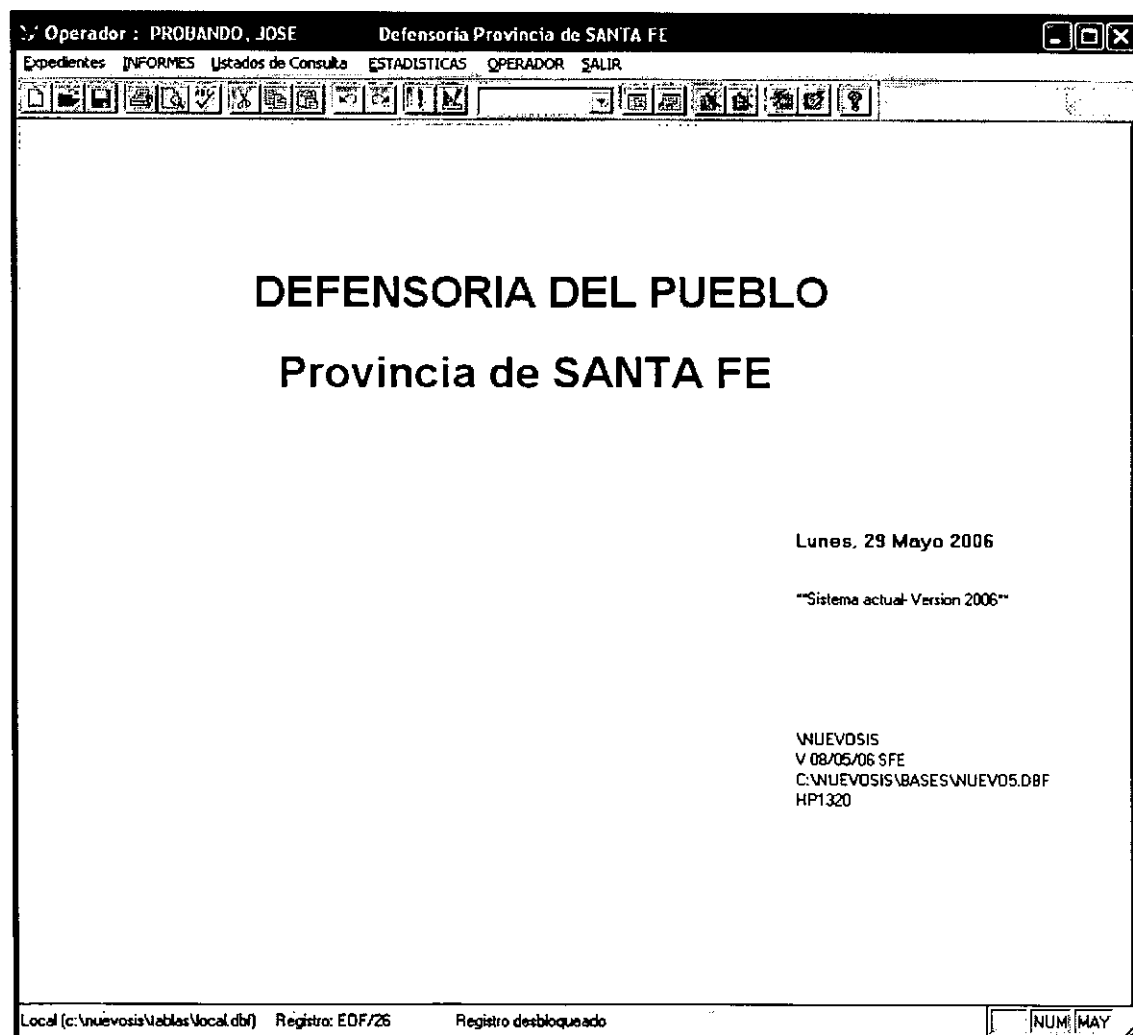
At the bottom of the main window, there is a status bar with the text "Especifica la base de datos activa" on the left and "NUM MAY" on the right.

Si los datos no se ingresan correctamente luego de tres intentos, el Sistema se cierra automáticamente.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: INGRESO AL SISTEMA
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 3 / 3

Habiendo ingresado correctamente los datos, presiona el botón <CONFIRMA> y el Sistema presenta la siguiente pantalla de bienvenida, tal como se muestra a continuación:



Por todo otro error, contáctese con personal del Área de Informática para evaluar su reporte de servicios.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 1 / 1

ADMINISTRACIÓN DE EXPEDIENTES:

El menú denominado "EXPEDIENTES", permite al operador realizar tareas de administración de expedientes, tales como informar los datos de la Primera Visita, Cargar Movimientos, Modificar Foja 0 e Ingresar Expedientes Anteriores.

El menú desplegado se describe a continuación:

Operator: PROIBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

Expedientes INFORMES Listados de Consulta ESTADISTICAS OPERADOR SALIR

Primera entrevista Ak + P
Cargar Movimientos
Modificar Foja 0
Ingresar Anteriores

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Provincia de SANTA FE

Lunes, 29 Mayo 2006

"Sistema actual: Versión 2006"

NUEVDISIS
V 08/05/06 SFE
C:\NUEVDISIS\BASES\NUEVD05.DBF
HP1320

Local (c:\nuevd\bases\local.dbf) Registro: EDF/26 Registro desbloqueado NUM

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	<i>SECCION: EXPEDIENTES</i>
MANUAL DEL USUARIO	<i>VERSIÓN 1</i>
PERFIL CARGA DE DATOS	<i>PÁGINA: 2 / 2</i>

La opción denominada "PRIMERA ENTREVISTA" permite al operador identificar al quejoso y su motivo de queja, clasificándola convenientemente.

La opción "CARGAR MOVIMIENTOS" permite registrar los movimientos del expediente dentro y fuera de la Defensoría del Pueblo.

La opción "MODIFICAR FOJA0" permite realizar modificaciones a la Primera Entrevista, y emitir la nueva Foja0.

Y la opción "INGRESAR ANTERIORES" permite registrar quejas del sistema de información anterior, que no han sido posibles migrar pues ameritan una revisión personal del agente.

Observación: En lo sucesivo se utilizarán expedientes simbólicos, al solo efecto demostrativo. También es meramente demostrativa la clasificación de los mismos y los conceptos allí expresados.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 3 / 3

Una vez en el sub-menú "PRIMERA ENTREVISTA" el Sistema propone al operador el número de expediente, que es correlativo dentro del Sistema, y no puede ser modificado.

El operador debe actualizar la fecha del expediente, o ratificar la del día; indicar el lugar de origen de la queja, y la forma en que ésta se presenta.

Seguidamente, debe informar apellido y nombres del quejoso, tipo y número de documento y sexo. También debe informar calle, número, piso, departamento y código postal donde se domicilia el quejoso, teléfono para contacto y dirección de e-mail.

Luego debe informar una síntesis de la queja, debiendo expresar en el primero de los cuatro renglones dispuestos a tal fin, la mayor síntesis de la queja, dado que es el texto de ese renglón el que propondrá el Sistema, en lo sucesivo, como Tema de la queja.

Luego debe clasificar la queja, de acuerdo a tres voces posibles: Clasificación, 2do Nivel de Clasificación y 3er Nivel de Clasificación, todos ellos concordantes con el motivo de la queja, y de acuerdo a tablas predefinidas y conocidas por los operadores.

Finalmente, debe ratificar o rectificar el tema de la queja, que en principio coincide con el primer renglón de lo expresado en la queja.

El código del entrevistador es opcional, dado que cuando ingresa la queja puede no conocerse aún la identificación del instructor que atenderá el reclamo del quejoso.

A continuación se muestra la pantalla del sub-menú "PRIMERA ENTREVISTA":



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 4 / 4

Operator: PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present2

30393 Expediente 29/05/2006 Fecha Inicio RDS Lugar En Persona Se presenta

Apellido Nombre DNI Documento Número Sexo

Calle Número Piso/Depo Codigo Postal

Telefono Email

QUEJA

Estadística - Clasificación: 0
2o Nivel Clasificación: 0
3er Nivel Clasificación: 0

Tema

Entrevista:

GRABAR Salir sin Grabar Salir de Altas

Amplia QUEJA

Nuevo [n:\nuevos\bbases\nuevos.d\Registro: 489\492] Registro desbloqueado NUM

Los campos que verifican existencia de códigos contra tablas del Sistema, pueden ser consultados y seleccionados convenientemente. A efectos de desplegar la lista de opciones a seleccionar, es suficiente con ingresar un código inexistente (Ej.: -1).

Una vez desplegada la lista, se busca la opción utilizando las flechas ↑ o ↓ y se selecciona pulsando la tecla <ESC>.

A continuación se muestra una pantalla donde se seleccionan datos desde una lista:

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 5 / 5

Operador : PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present2

30394 Expediente 26/05/2006 Fecha Inicio ROS Lugar En Persona Se presenta

PÉREZ JOSÉ DNI 22.222.222
Apellido Nombre Documento Número Sexo

PJE ALVAREZ 1530 2000 ROSARIO
Calle Número Dpto/Opdo Código Postal

Telefono Email

QUEJA CONSULTA POR HABILITACION DE RORAR SOBRE RUTA 33 ANTE MUNICIPIO DE XXX

Estadística - Clasificación : 4 Min Hacienda y Finanzas
2o Nivel Clasificación : 1 API
3er Nivel Clasificación : Reclamos en General

Tema

Entrevista:

Dependencia:
15->Ambito Nacional
19->Ente de la Reconstruccion
18->Entes Reguladores
5->Fiscalia de Estado
33->INTERNO DEFENSORIA
7->Min Gobierno, Justicia y C
6->Min Hacienda y Finanzas

GRABAR Salir sin Grabar Salir de Altas

AMPLIA QUEJA

Indice principal c:\trabajo\Tablas\Veloz\cod: Etiquetas Hdp_das NUM:WAY

El botón <GRABAR> registra la información en el sistema y permanece en el procedimiento de "PRIMERA ENTREVISTA".

El botón <SALIR SIN GRABAR> no registra la información, y permanece en el procedimiento.

<SALIR DE ALTAS> no registra la información y retorna al menú principal.

<AMPLIA QUEJA> lleva a una pantalla para ampliación de la queja, sin límite de detalle. A continuación se muestra esta pantalla:



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN I
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 6 / 6

Operador : PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present2

Amplia Queja

REQUIERE INFORMACION POR HABER RECIBIDO UNA INTIMACION DE PAGO PREVIA A EMBARGO, NUMERO 222222, DE FECHA P/XX/XX/XXXX, ACOMPAÑADA DE PRESENTACION ANTERIOR, LA ADICION QUE NO RESULTA MEDIO JURIDICO DE DESCARGO.]

2.222 M Sexo

2000 ROSARIO Codigo Postal

MTE

Grabar Salir sin grabar

Ed 2o Nivel Clasificación : 1 Pujato

3er Nivel Clasificación : 2 MULTAS

Tema CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA 33 ANTE MUNICI:

Entrevista: 1 0

11:00 AM

Para confirmar la ampliación de la queja es necesario pulsar el botón <GRABAR>, caso contrario, retorna al procedimiento que llamó a la ampliación, sin registrar los comentarios realizados.

Puede permanecer incompleto el código de Instructor. Si es de conocimiento del agente, lo registra, caso contrario queda pendiente y se completa cuando retorna el Expediente a Mesa de Movimientos con la Foja0.

Una vez confirmados los datos, y pulsada la tecla <GRABAR>, se muestra la siguiente pantalla para carga de movimientos:

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	<i>SECCION: EXPEDIENTES</i>
MANUAL DEL USUARIO	<i>VERSIÓN 1</i>
PERFIL CARGA DE DATOS	<i>PÁGINA: 7 / 7</i>

Operador : PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present2

ROS-06/30394 Expediente	29/05/2006 Fecha Inicio	ROS Lugar	En Persona Se presenta	
PEREZ Apellido	JOSE Nombre	DNI Documento	22.222.222 Número	M Sexo
PJE ALVAREZ Calle	1530 Número	Piso-Dpto	2000 ROSARIO Codigo Postal	
Telefono	Email			
QUEJA	CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA 33 ANTE MUNICI PID DE XXX			*** Hay *** ***ampliacion***
Estadística - Clasificación:	Municipios y Comunas			
2o Nivel Clasificación :	Pujato			
3er Nivel Clasificación :	MULTAS			
Tema	CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA 33 ANTE MUNICI			
Entrevista:				

NO TIENE MOVIMIENTOS REGISTRADOS

NO TIENE Pedidos PENDIENTES

(No tuvo Pedidos)

Ofic (c:\vuelvo\bases\ofic.dbl) Registro: EOF/27 Registro desbloqueado NUM: HAY

El botón <FOJA 0 Y CARGA OTRO> permite emitir el formulario Foja0 y continúa dentro del procedimiento.

<SIN FOJA 0 – CARGA OTRO>, a diferencia del botón anterior, no emite Foja0. Esta acción es útil cuando deben registrarse movimientos anteriores, donde no se requiera Foja0, o quejas provenientes de Delegaciones.

<FOJA 0 Y COMPLETA MOVIMIENTOS> permite emitir el formulario Foja0 y pasar al procedimiento de registro de movimientos.

<SIN FOJA 0 Y COMPLETA MOVIMIENTOS> no emite Foja0 y pasar al procedimiento de registro de movimientos.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 8 / 8

<FOJA 0 Y SALE DE ALTAS> permite emitir el formulario Foja0 y sale al menú principal.

<SIN FOJA 0 Y SALE DE ALTAS> no emite Foja0 y sale al menú principal

Una vez impresa la Foja0, ésta llega a manos del Instructor, quien se entrevista con el quejoso. Finalizada la entrevista, la Foja0 regresa al operador, para registrar lo gestionado durante la entrevista.

Entre las novedades opcionales que puede retornan en la Foja0, se encuentran las siguientes: El Instructor pudo rectificar datos del quejoso, detalles de la queja, o modificar el criterio de clasificación elegido por el operador.

La novedad obligatoria que retorna en la Foja0, es el informe de lo actuado, que deberá ser registrado por el operador, utilizando la opción "CARGAR MOVIMIENTOS" :

a) Si asesora o deriva, expresará una frase del tipo "Se asesoró" o "Se derivó", o similares, que pueden incluir una aclaración. En estos casos, el agente de Mesa de Entrada y Movimientos considerará que se brindó asesoramiento y que se presume muy poco probable que el quejoso vuelva sobre el tema, y procederá al cierre de la gestión.

b) Ante cualquier otra situación, se considerará que el trámite queda abierto y que se van a realizar gestiones adicionales, ad referéndum del Director.

Además, es obligatorio que el Instructor coloque su código identificador en las dos secciones que componen la Foja0.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 9 / 9

BÚSQUEDA DE EXPEDIENTES:

La búsqueda de expedientes constituye una herramienta de gestión de uso frecuente, tanto sea por consultas de quejosos, búsquedas específicas para información de áreas centrales, o para localización de expedientes para registro de novedades y carga de movimientos.

La pantalla para búsqueda de expedientes permite ingresar los siguientes campos: Número de Expediente, Rango de Fechas (Desde y Hasta), Lugar (Rosario, Santa Fe, etc), Apellido del quejoso, Nombre del quejoso y Número de Documento del Quejoso. El operador puede completar todos los campos, o un subconjunto de éstos. Cuanto más campos completa, más restringe la selección de expedientes que el Sistema de Información busca.

Adicionalmente puede solicitar si el resultado de la búsqueda se ordenará por Clave (Número de Expediente y Año), Fecha o Nombre del quejoso. El operador sólo puede seleccionar una de estas opciones.

También puede solicitar que el resultado se muestre exhibiendo como primera columna los datos Número de Expediente, Tema o Instructor Asignado.

Si el operador desiste de la búsqueda, presiona el botón "SALGO" y retorna a la aplicación anterior; caso contrario, presiona el botón "BUSCO REGISTRO".

A continuación se muestra una pantalla con el resultado de la selección:



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 10 / 10

Operador: PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present2

ELIJIENDO EXPEDIENTE

Numero Desde Hasta Lugar Apellido Nombre Nº Documento

Primera Columna

Numero
 Tema
 Asignado

Ordenado por
 Clave
 Fecha
 Nombre

Hay un único expediente

Numero	Desde	Hasta	Apellido	Nombre	Tema
ROSA 38394	29/05/06		PEREZ, JOSE		CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA 33 ANTE MUNIC...

Salgo Elijo Registro Cambio Algunos Criterios Cambio Todos los Criterios

Nuevo [C:\nuevos\bases\nuevos.db] Registro: 494/494 Registro desbloqueado NUM

Como resultado de la selección el Sistema de Información puede mostrar ningún registro, un único registro, o más de un registro.

En todos los casos, el operador puede desplazarse con la barra derecha, utilizando el mouse, o con las teclas *←* y *→* entre los diferentes registros, para identificar si se encuentra el expediente buscado.

El operador presiona el botón <SALGO> para cancelar la búsqueda, <ELIJO REGISTRO> para seleccionar el registro donde se encuentra el cursor; <CAMBIO ALGUNOS CRITERIOS> para que el Sistema de Información se posicione nuevamente en los datos de ingreso, rectificando el que corresponda; o <CAMBIO TODOS LOS CRITERIOS> para reingresar la totalidad de los datos de la búsqueda.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 11 / 11

Una vez en el sub-menú "CARGAR MOVIMIENTOS" el Sistema propone al operador realizar una búsqueda de expediente, a efectos de iniciar la carga de movimientos.

Ya localizado el expediente a informar, muestra la siguiente pantalla:

Operador : PROBANDO. JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present7

RDS-06/ 38394 29/05/2006 RDS En Persona
Expediente Fecha Inicio Lugar Se presenta

PEREZ JOSE DNI 22.222.222 M
Apellido Nombre Documento Número Sexo

PJE ALVAREZ 1530 PJE.010 2800 ROSARIO
Calle Número Piso.Dpto. Código Postal

Telefono Email
QUEJA CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA 33 ANTE MUNICIPIO DE XXX *** Hay ***
ampliacion

Estadística - Clasificación: Municipios y Comunas
2º Nivel Clasificación : Pujato
3er Nivel Clasificación : MULTAS

Term CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA 33 ANTE MUNICIPIO DE XXX

Entrevista:

NO TIENE MOVIMIENTOS REGISTRADOS NO TIENE Pedidos PENDIENTES
(No tuvo Pedidos)

Foja CERO por Pantalla Foja CERO por Impresora
Resumen por Pantalla Resumen por Impresora

Carga Instruc. Oficio SALGO Anterior Siguiete Busco Otro

Pronto Despacho Notificación Nota Respuestas

Ofic (c:\usuarios\bases\ofic.db) Registro: EOP/27 Registro desbloqueado NUM

Las opciones <FOJA0 POR PANTALLA> y <FOJA0 POR IMPRESORA> permiten visualizar o reimprimir el formulario FOJA0.

Las opciones <RESUMEN POR PANTALLA> y <RESUMEN POR IMPRESORA> muestran los movimientos registrados.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 12 / 12

Los botones <OFICIO>, <PRONTO DESPACHO>, <NOTIFICACION>, <NOTA> y <RESPUESTAS> están disponibles si ha sido informado el Instructor al expediente.

El botón <SALGO> retorna al menú principal

Los botones <ANTERIOR> y <SIGUIENTE> muestran por pantalla si existieron anteriores o siguientes expedientes en la pantalla de selección de expedientes.

El botón <BUSCO OTRO> retorna a la pantalla de ingreso de datos para búsqueda de expediente.

A continuación se visualiza por pantalla el formulario Foja0:

Operator: PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

Defensoría del Pueblo
Foja 0 al Expediente

Expediente : ROS-09/3094 Fecha de Ingreso : 29/05/2009
Folio : PEREZ, JOSE

Dirección : RUE ALVAREZ 1478 Teléfono :
Lugar : ROSARIO (2008)

Clasificación : Multitud y Consumo
Sub-Clasificación : Furores
Sub-Sub-Clasificación : MULTAS

Tercer : SOLICITA POR HABILITACION DE BARRIO SOBRE RIEGA DE ANTE MANEJO

DESCRIPCION : SOLICITA POR HABILITACION DE BARRIO SOBRE RIEGA DE ANTE MANEJO DE EGO

INFORMACION :

PEREZ, JOSE
DNI: 29.200.000

LA DEFENSORIA DEL PUEBLO ATIENDE GRATUITAMENTE Y CON FEDERALIDAD A LOS CIUDADANOS
DEL 20 DE MAYO DE 2009

LA DEFENSORIA DEL PUEBLO SE ENCARGA DE TRAMITAR PARALELAMENTE LOS CASOS QUE SON
RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES A OTRO PROFESIONAL, PARA SU CONTINUACION
(M. 2005/00000/0000)

SE SOLICITA NO COMPROMETER AL PERSONAL CON ESTE TIPO DE PERIODO

- Oficina : PABLO PEREZ 1510 - TEL. 0341112 -
Departamento : ROSARIO 20094 Fecha de Ingreso : 29/05/2009
Folio : PEREZ, JOSE

Nuevo (c:\nuevos\bases\nuevos\cb\Registro: EOF\494) Registro desbloqueado

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	<i>SECCION: EXPEDIENTES</i>
MANUAL DEL USUARIO	<i>VERSIÓN 1</i>
PERFIL CARGA DE DATOS	<i>PÁGINA: 13 / 13</i>

Es necesario informar el Instructor de un expediente previo a registrar cualquier otro movimiento. Es el botón <CARGA INSTRUCTOR> el que permite informar este dato al expediente.

A efectos de desplegar la lista de posibles instructores, es suficiente con ingresar un código inexistente (por ej: -1). Una vez desplegada la lista, busca el Instructor elegido utilizando las flechas ↑ o ↓; selecciona pulsando la tecla <ESC>.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 14 / 14

OTRAS GESTIONES:

Una vez informado el Instructor, se habilitan los botones <OFICIO>, <PRONTO DESPACHO>, <NOTIFICACION>, <NOTA> y <RESPUESTAS>, y aparecen adicionalmente <PASE>, <CIERRE> y <FIN DE GESTION>.

Cuando se deba informar un Oficio, se pulsa el botón <OFICIO> y se registran número, repartición, destino y resumen de la solicitud oficiada; dicho resumen puede ser luego ampliado utilizando el botón <AMPLIAR DETALLE>.

A continuación se muestra la pantalla correspondiente a un Oficio:

Operator : PRUBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present?

RO: Detalle -- Oficio

Es necesario determinar los motivos por los cuales el Pte Comunal de xxx realiza intinaciones a los conductores que atraviesan por la Ruta yy a Pveelocidad aceptada para el transito en rutas nacionales.

Ap

P.

Ca

Te

QL

Grabar SALGO sin grabar

Es

2o Nivel Clasificación : Calchaquí

3o

Oficio

29/05/2006 Fecha Numero

Repartición 1 A definir

Pa Destino 0 A definir

2o

Fe Resumen Solicitud

En Persona Se presenta

PENDIENTES

(No tuvo Pedidos)

Ofic (c:\vuesvoin\bases\ofic.dbf) Registro: EOF/27 Registro desbloqueado NUM

La tecla <GRABAR> registra el movimiento ingresado.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 15 / 15

Quando se deba informar un Pronto Despacho, se pulsa el botón <PRONTO DESPACHO> y se registran número, repartición, destino y resumen de la solicitud oficiada; dicho resumen puede ser luego ampliado utilizando el botón <AMPLIAR DETALLE>.

A continuación se muestra la pantalla correspondiente a un Pronto Despacho:

Operador : PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

Pronto Despacho

RS: Detalle -- Pronto Despacho

En Persona Se presenta

Se solicita a la brevedad informe los motivos por los cuales le fuera remitido el oficio.

Grabar ~~Grabar~~ sin grabar

Nivel Clasificación : 051chaqui

Pronto Despacho

Fecha: 29/05/2006 Número: 1

Repartición: A definir

Destino: A definir

Resumen Solicitud

1
Numero

(Unico Pedido)

D:\c:\nuevos\base\vfic.dbf Registro: 28/28 Registro desbloqueado NUM

La tecla <GRABAR> registra el movimiento ingresado.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 16 / 16

Quando se deba informar una Notificación, se pulsa el botón <NOTIFICACION> y se registran número, repartición, destino y resumen de la solicitud oficiada; dicho resumen puede ser luego ampliado utilizando el botón <AMPLIAR DETALLE>.

Operador : PROIBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present2

RO3 Detalle -- Notificación

ES DADO QUE EL QUEJOSO SOLICITA FORMALMENTE SE LE NOTIFIQUE RESOLUCION DE LA PRESENTE, SE LE NOTIFICA RESOLUCION.

En Persona
Se presenta

PE

Ap

P.

Ca

Te

Qi

Grabo [ALGO sin grabar]

Es

20 Nivel Clasificación : Calchaquí

30

Notificación

Te

29/05/2006 Fecha

Numero

Se Espera Respuesta?

Repartición A definir

Destino A definir

Se solicita notificación

Resumen Solicitud

pendiente más reciente)

1
Numero

(Total: 2 pedidos)

D:\c:\nuevos\bases\oficio.dbf Registro: 28/29 Registro desbloqueado NUM MAY

La tecla <GRABAR> registra el movimiento ingresado.

Tratamiento análogo al descrito recibe el envío de Notas. Pulse el botón <NOTA> y proceda como con Notificación.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	<i>SECCION: EXPEDIENTES</i>
MANUAL DEL USUARIO	<i>VERSIÓN I</i>
PERFIL CARGA DE DATOS	<i>PÁGINA: 17 / 17</i>

Quando se deba informar una Respuesta, se pulse el botón <RESPUESTA>; el sistema ofrece la lista de gestiones sin respuesta, a efectos de seleccionar la respuesta a la gestión correcta.

A continuación se muestra una pantalla en la que el Sistema ofrece gestiones sin respuesta:

Operator: PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

RDS-06/ 38203 29/05/2006 RDS En Persona
Expediente Fecha Inicio Lugar Se presenta

PEREZ JOSE DNI 22.222.222 M
Apellido Nombre Documento Número Sexo

PJE ALVAREZ 1530 2000 ROSARIO
Calle Número Piso-Dpto Código Postal

Telefono Email
QUEJA CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE COMUNA

Hay 4 Pendientes de Respuesta. Elija con <ESC>

Fecha	Tipo	Num	Concepto
29/05/2006	Oficio	1	SOLICITA EXPLICACION
29/05/2006	Pronto Despacho	2	PRONTO DESPACHO
29/05/2006	Notificacion	3	Se solicita notificacion
29/05/2006	Nota	4	SE REMITE NOTA

Paso: Es necesario confirmar si no existe nuevo a aprobación de radares.
29/05/2006 Direccion Zona SUR (Tipo 5 movimiento) 29/05/2006 Oficio 1
Fecha Responsable (Tipo 5 movimiento) Fecha Tipo Numero

Concepto
SOLICITA EXPLICACION

Emisor: a definir
 a definir (Total: 4 pedidos)

Dir: (c:\vuelvade\bas\ofic.dbf) Registro: 29/31 Registro desbloqueado (NUM)

Posicione el cursor en la gestión a responder, y pulse <ESC> para seleccionarla e informar la respuesta.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 18 / 18

Se informan la fecha de respuesta y un resumen de lo respondido, y adicionalmente puede ampliarse la respuesta.

A continuación se muestra la pantalla de ingreso de respuesta:

Operador : PROBADOR, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present2

Respuesta Oficio

SE AMPLIA LA RESPUESTA, INGRESANDO LA TOTALIDAD DE LO INFORMADO

PERSONA
Fecha

Grabar NO grabar

Respuesta Oficio

Fecha	Numero	Fecha Respuesta
29/05/2006	1	30/05/2006

A definir
A definir
Destino

recientes)

(Total: 4 pedidos)

Ofic (c:\nuevoa\bases\ofic.dbf) Registro: 28/31 Registro desbloqueado NUM | MAY

Es posible visualizar la gestión original, pulsando el botón <VER DETALLE SOLICITADO>.

El botón <GRABAR> registra la Respuesta ingresada.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 19 / 19

El botón <PASE> permite informar un movimiento del expediente.

A efectos de desplegar la lista de conceptos y responsables a seleccionar, es suficiente con ingresar un código inexistente, en cada caso. Una vez desplegada la lista, busca la opción elegida utilizando las flechas ↑ o ↓ y selecciona pulsando la tecla <ESC>.

A continuación se muestra la pantalla correspondiente a un Pase:

Operator: PROBAHDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

ROS-06/ 30393 29/05/2006 ROS En Persona
Expediente Fecha Inicio Lugar Se presenta

PEREZ JOSE DNI 22,222,222 M
Apellido Nombre Documento Número Sexo

PJE ALVAREZ 1530 PisoDpto 2000 ROSARIO
Calle Número PisoDpto Código Postal

Telefono Email

QUEJA CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE CONDUCCION

Estadística - Clasificación: Municipios y Comunas
2o Nivel Clasificación : Calchaquí

Ingreso de movimientos EXPTE. ROS-06/ 30393

29/05/2006 38 Se solicitaron aclaraciones

Fecha Concepto

Responsable Zona SUR Detalle

Grabar SALIR sin grabar

Personal

171-> DELEGACION ROLDAN
34-> DELLA SIEGA, VIVIANA
54-> DI BENEDETTO, PAOLA
300-> Direccion Zona SUR
600-> DIRECCION ZONA NOR

(No tuvo Pedidos)

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 20 / 20

El botón <CIERRE> permite cerrar una queja por Resolución o Disposición.

A continuación se muestra la pantalla de Cierre:

Operator : PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

RDS-06/ 30393 29/05/2006 RDS En Persona
Expediente Fecha Inicio Lugar Se presenta

PEREZ JOSE DNI 22,222,222 M
Apellido Nombre Documento Número Sexo

PJE ALVAREZ 1530 2000 ROSARIO
Calle Número Piso/Opto Codigo Postal

Telefono Email
QUEJA CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE COMUNA

Estadística - Clasificación: Municipios y Comunas
2o Nivel Clasificación : Calchaquí

CIERRE DEL EXPEDIENTE ROS-06/30393

Fecha: 29/05/2006 Disposición: Número: 100
Conexión: Tipo: DEFENSOR DEL PUEBLO
Dispuso Cierre

Enviado a: A definir
 A definir (Total)

Ofic (c:\nuevos\bases\ofic.dbf) Registro: 28/31 Registro desbloqueado NUM

El botón <DATOS CORRECTOS> realiza la verificación de la información y el cierre del expediente.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 21 / 21

Una vez que el expediente está cerrado, la carga de movimientos permita un nuevo tipo de movimiento, denominado <ARCHIVO>, tal como se muestra a continuación:

Operator : PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present2

ROS-06/ 30393	29/05/2006	ROS	En Persona
Expediente	Fecha Inicio	Lugar	Se presenta

PEREZ	JOSE	DNI	22,222,222	M
Apellido	Nombre	Documento	Número	Sexo

PJE ALVAREZ	1530	2000 ROSARIO
Calle	Número	Código Postal

Telefono: QUEJA Email: CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE COMUNA

Estadística - Clasificación: Municipios y Comunas
 2o Nivel Clasificación : Calchaqui
 3er Nivel Clasificación : Reclanos en General

Tema: CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE COMUNA

Entrevista: DEFENSOR DEL PUEBLO

FINALIZADO	(Tuvos 5 movimientos Pendien (hay 2 pendientes más recientes)
29/05/2006 DEFENSOR DEL PUEBLO Fecha Intervino 6 Resolución: Pendiente de Archivo	29/05/2006 Oficio 1 Fecha Tipo Numero SOLICITA EXPLICACION Concepto Enviado a: A definir A definir

<input type="button" value="FOLIO CERO por Pantalla"/>	<input type="button" value="ARCHIVO"/>	<input type="button" value="Oficio"/>	<input type="button" value="SALGO"/>
<input type="button" value="Folio CERO por Impresora"/>	<input type="button" value="Pronto Despacho"/>	<input type="button" value="Notificación"/>	<input type="button" value="Anterior"/>
<input type="button" value="Resumen por Pantalla"/>	<input type="button" value="Nota"/>	<input type="button" value="Resuestas"/>	<input type="button" value="Siguiete"/>
<input type="button" value="Resumen por Impresora"/>	<input type="button" value="Busco Otro"/>		

Ofic (c:\nuevos\bases\ofic.dbl) Registro: 28/31 Registro desbloqueado NUM



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN I
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 22 / 22

Archivo solicita la fecha en que el expediente es archivado, y su posterior confirmación, tal como muestra la siguiente pantalla:

Operador : PROBANDO, JOSE Defensoria Provincia de SANTA FE

present2

RDS-06/ 30393	29/05/2006	RDS	En Persona
Expediente	Fecha inicio	Lugar	Se presenta

PEREZ	JOSE	DNI	22,222,222	M
Apellido	Nombre	Documento	Número	Sexo

PJE ALVAREZ	1530	2000	ROSARIO
Calle	Número	Piso/Dpto	Código Postal

Telefono Email

QUEJA CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE COMUNA

Estadística - Clasificación: Municipios y Comunas

2o Nivel Clasificación : Calchaqui

3er Nivel Clasificación : Reclamos en General

Tema CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE COMUNA

Entrevista: DEFENSOR DEL PUEBLO

FINALIZADO	(Tuvo 5 movimientos) Pendient (hay 2 pendientes más recientes)												
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">29/05/2006</td> <td style="width: 30%;">DEFENSOR DEL PUEBLO</td> <td style="width: 20%;">29/05/2006</td> <td style="width: 20%;">Oficio</td> <td style="width: 20%;">1</td> </tr> <tr> <td>Fecha</td> <td>Interviuo</td> <td>Fecha</td> <td>Tipo</td> <td>Numero</td> </tr> </table>	29/05/2006	DEFENSOR DEL PUEBLO	29/05/2006	Oficio	1	Fecha	Interviuo	Fecha	Tipo	Numero	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">SOLICITA EXPLICACION</td> <td style="width: 20%;">Concepto</td> </tr> </table>	SOLICITA EXPLICACION	Concepto
29/05/2006	DEFENSOR DEL PUEBLO	29/05/2006	Oficio	1									
Fecha	Interviuo	Fecha	Tipo	Numero									
SOLICITA EXPLICACION	Concepto												
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">FECHA DE ARCHIVO 29/05/2006</td> <td style="width: 20%;">A definir</td> </tr> <tr> <td></td> <td>A definir</td> </tr> </table>	FECHA DE ARCHIVO 29/05/2006	A definir		A definir	(Total)								
FECHA DE ARCHIVO 29/05/2006	A definir												
	A definir												

Confirmo Archivar
Salgo Sin Archivar

Ofic (c:\nuevosit\bases\ofic.dbf) Registrar: 28/31 Registro desbloqueado [NUM]

El botón <CONFIRMO ARCHIVAR> graba el movimiento de archivo del expediente.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 23 / 23

Si el operador intenta reingresar una fecha de archivo, la pantalla que aparece informa que tal movimiento no es posible, tal como se muestra a continuación:

Operator : PROBANDO, JOSE Defensoria Provincia de SANTA FE

present2

RDS-06/ 30393	29/05/2006	ROS	En	Expediente archivado el 30/05/2006
Expediente	Fecha inicio	Lugar	Se	presenta
PEREZ	JOSE	DNI	22,222,222	M
Apellido	Nombre	Documento	Número	Sexo
PJE ALVAREZ	1530	2900	ROSARIO	
Calle	Número	Piso/Dpto	Código Postal	
Telefono	Email			
QUEJA	CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE COMUNA			
Estadística - Clasificación:	Municipios y Comunas			
2o Nivel Clasificación :	Calchaquí			
3er Nivel Clasificación :	Reclamos en General			
Tema	CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE COMUNA			
Entrevista:	DEFENSOR DEL PUEBLO			
FINALIZADO		(Tubo 5 movimientos Pendient (hay 2 pendientes más recientes)		
29/05/2006	DEFENSOR DEL PUEBLO	29/05/2006	Oficio	1
Fecha	Intervino	Fecha	Tipo	Numero
6		SOLICITA EXPLICACION		
Resolución		Concepto		
ARCHIVADO:	30/05/2006	Emiado a:	A definir	
			A definir	(Tot

Ofic (c:\nuevos\bases\ofic.dbf) Registro: 28/31 Registro desbloqueado NUM

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	<i>SECCION: EXPEDIENTES</i>
MANUAL DEL USUARIO	<i>VERSIÓN 1</i>
PERFIL CARGA DE DATOS	<i>PÁGINA: 24 / 24</i>

El botón <FIN DE GESTION> permite cerrar una queja, cuando ésta no amerita más gestiones.

A continuación se muestra la pantalla de Fin de Gestión:

Operator: PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

ROS-06/ 30393 29/05/2006 ROS En Persona
Expediente Fecha Inicio Lugar Se presenta

PEREZ JOSE DNI 22,222,222 M Sexo
Apellido Nombre Documento Número Sexo

PJE ALVAREZ 1530 2000 ROSARIO
Calle Número Piso/Dpto Código Postal

Telefono Email
QUEJA CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE COMUNA

Estadística - Clasificación Municipios y Comunas

20
30 Gestion Completada ROS-06/ 30393

Te 29/05/2006 100 DEFENSOR DEL PUEBLO
En Fecha Intervino

UN Se Asesoró /
Pa Concepto
29 GESTION FINALIZADA
Fe Detalle

Conceptos
63 Asesorado
62 Derivado
64 Derivado
66 Derivado
65 Derivado
67 Derivado
60 Fuera de
61 Se Asesorado

entes más recientes)
1
Numero

Emiado a: A definir
A definir (Tot

Índice principal: c:\nuevos\Tablas\concept.cdb Etiqueta: Nam_conc NUM_MAY

El botón <DATOS CORRECTOS> realiza la verificación de la información y el fin de la gestión.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 25 / 25

Una vez cargadas otras gestiones, es posible emitir un <RESUMEN POR PANTALLA> o <RESUMEN POR IMPRESORA>, que permitirá visualizar la carga de movimientos realizada, como el que se muestra a continuación:

Operador: PROBANDO, JOSE Defensoria Provincia de SANTA FE

Visto preliminar

Expediente: ROSA/2003 Fecha de ingreso: 2003/03/23

Inter: FUREZ, JOSE La. Demanda: DEFENSOR DEL PUEBLO
 Dirección: PUEBLO MARIEZ 1030 Telef.:
 Localidad: ROSARIO (CERD)

Grupo: CONSULTA POR HABILITACION DE BAJAR BOQUE BUSTA, POR HABER SIDO
 SIDO IMPLICACION ANE ETRENAAL DE FALTA DE COORDINA

Clasificación: Municipales y Comunas
 Sub-División: Capital
 Ser. Nivel Chief: Reclamos en General
 Última Respuesta: Dirección Zona SUR

Fecha: 2003/03/23

Paso: Si se requiere aclaraciones
 Se recomienda confirmar el día antes con
 el expediente de actas.

Documento	Descripción Zona SUR
2003/03/23	BOJUEFA EXPLICACION
Oficio	Emitido a: A. 03/23 - Atendido Recibido: Respuesta: ORDINANZA BUSTA A APROBACION 2003/03/23
2003/03/23	PRONTO DESPACHO
Punto de vista de la Oficina	Emitido a: A. 03/23 - Atendido Recibido: De vista preliminar
2003/03/23	DE REMITE NOTA
Nota	Emitido a: A. 03/23 - Atendido Recibido:

Expediente: ROSA/2003 Ingreso: 03/2003/03/23

Pasea [c:\nuevos\bases\pases.db] Registro: EOF/153 Registro desbloqueado NUM | MAY



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	<i>SECCION: EXPEDIENTES</i>
MANUAL DEL USUARIO	<i>VERSIÓN 1</i>
PERFIL CARGA DE DATOS	<i>PÁGINA: 26 / 26</i>

MODIFICACIÓN DE EXPEDIENTES:

En el sub-menú denominado "MODIFICAR FOJA0" puede modificarse la información de un expediente, si éste aún no ha sido cerrado o informado su fin de gestión.

Dado que el Sistema de Información solicita al operador indique en forma unívoca el expediente a modificar, le solicita determine el criterio de búsqueda. Debe proceder tal como se describió en el párrafo BÚSQUEDA DE EXPEDIENTES.

Una vez elegido el expediente en forma conveniente el expediente, el Sistema de Información lo presenta en pantalla, para que el operador proceda a su modificación.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 27 / 27

La pantalla de modificación es la siguiente:

Operator : PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present2

ROS-06/ 30393 29/05/2006 ROS En Persona
Se presenta

Expediente Fecha Inicio Lugar

PEREZ JOSE DNI 22,222,222 M

Apellido Nombre Documento Número Sexo

FJE ALVAREZ 1530 2000 ROSARIO

Calle Número Piso/Apto Código Postal

Telefono Email

QUEJA CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE COMUNA

Estadística - Clasificación: 20 Municipios y Comunas
 2o Nivel Clasificación : 35 Calchaquí
 3er Nivel Clasificación : 10 Reclamos en General

Tema CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECC

Entrevista: 100 DEFENSOR DEL PUEBLO

FINALIZADO		(Tubo 5 movimientos Pendiente (hay 2 pendientes más recientes)	
29/05/2006	DEFENSOR DEL PUEBLO	29/05/2006	Oficio 1
Fecha	Intervio	Fecha	Tipo Numero
6		SOLICITA EXPLICACION	
Resolución		Concepto	
ARCHIVADO:	30/05/2006	Emado x:	A definir
			A definir
(Total: 4 pedidos)			

Ofic (c:\nuevos\bases\ofic.dbf) Registro: 28/31 Registro desbloqueado NUM

Pueden modificarse la totalidad de los datos de la queja, excepto la identificación del expediente. Adicionalmente, pueden ampliarse los datos de la queja.

En caso que no sea necesario modificar dato alguno de la queja, esta opción de menú es utilizada para informar los movimientos asociados al expediente, a lo largo de su tratamiento en Defensoría del Pueblo.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 28 / 28

Observación: Si el expediente hubiese sido archivado, todo movimiento a registrar deberá ser de fecha anterior a la fecha de archivo; caso contrario el sistema considera la fecha informada como "entrada inválida".

El botón <GRABAR Y CARGAR MOVIMIENTOS> graba la información modificada, y presenta la pantalla de carga de movimientos.

El botón <NO MODIFICAR Y CARGAR MOVIMIENTOS> omite la información modificada, y presenta la pantalla de carga de movimientos.

<GRABAR Y PASAR A OTRO EXPEDIENTE> graba la información modificada, y permite seleccionar <ANTERIOR>, <SIGUIENTE> y <BUSCO OTRO>, dentro del criterio de selección.

<NO MODIFICAR Y PASAR A OTRO EXPEDIENTE> omite la información modificada, y permite seleccionar <ANTERIOR>, <SIGUIENTE> y <BUSCO OTRO>, dentro del criterio de selección.

El botón <GRABAR Y SALIR> graba la información modificada, y sale al menú principal.

Y <NO MODIFICAR Y SALIR> omite la información que pudo ser modificada, y sale al menú principal.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: EXPEDIENTES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 29 / 29

En el sub-menú "INGRESAR ANTERIORES" se registran quejas del Sistema de Información anterior, que no han sido posible migrar pues ameritan una revisión personal del agente.

La pantalla que presenta es la siguiente:

Operador: PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present?

Expediente Fecha inicio RDS Lugar Número En Persona Se presenta

Apellido Nombre DNI Documento Número Sexo

Calle Número Piso/pto Codigo Postal

Telefono Email

QUEJA

Estadístico - Clasificación: 0
2o Nivel Clasificación : 0
3er Nivel Clasificación : 0

Tema

Entrevistas: 0

GRABAR Salir sin Grabar Salir de Altas

AMPLIA QUEJA

Nuevo (c:\nuevos\bases\nuevos db) Registro: 433/434 Registro desbloqueado NUM

El botón <GRABAR> registra la información ingresada.

<AMPLIA QUEJA> permite ampliar todo otro detalle de interés de la queja.

Y los botones <SALIR SIN GRABAR> omite la información registrada y permanece en el sub-menú "INGRESAR ANTERIORES", mientras <SALIR DE ALTAS> omite el ingreso de información y retorna al menú principal.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: INFORMES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 1 / 1

INFORMES DEL SISTEMA:

El menú denominado "INFORMES", permite al operador obtener información referida a un expediente en particular, Informes Diarios de carga de movimientos, e Informes de Varios Días de actividad.

El menú desplegado se describe a continuación:

Operator : PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

Expedientes INFORMES Listados de Consulta ESTADISTICAS OPERADOR SALIR

Informe de un Expediente
Informe Diario
Informe Varios Días

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Provincia de SANTA FE

Lunes, 29 Mayo 2006

"Sistema actual- Versión 2006"

WUEVOSIS
V 08/05/06 SFE
C:\WUEVOSIS\BASES\WUEVOS.DBF
HP1320

Nuevo (c:\wuevos\bases\wuevos.d) Registro: 432/434 Registro desbloqueado

NUM

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: INFORMES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 2 / 2

El sub-menú denominado "INFORME DE UN EXPEDIENTE" muestra la siguiente pantalla:

Operador : PROBANCO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present2

ELIGIENDO EXPEDIENTE

Numero Desde Hasta Lugar Apellido Nombre NR Documento

Primera Columna

Numero
 Tema
 Asignado

Ordenado por

Clave Fecha Nombre

Hay un único expediente

Expedientes	Nro	Inicio	Nombre	Tema
ROS-	30393	29/05/04	PEREZ, JOSE	CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA. POR HABER RE

Salir Elijo Registro Cambio Algunos Criterios Cambio Todos los Criterios

Índice principal: c:\nuevos\Tablas\personal.cdx Etiqueta: Pers_cod NUM

El Sistema de Información, en esta instancia, solicita la identificación unívoca de un expediente, motivo por el cual el procedimiento aquí utilizado es el mismo que el procedimiento puesto en práctica para modificar expedientes. Se debe proceder tal como lo indica la Sección EXPEDIENTES del presente Manual, en el párrafo BUSQUEDA DE EXPEDIENTES.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: INFORMES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 3 / 3

Una vez seleccionado el expediente, el Sistema de Información presenta en pantalla los datos del mismo:

Operador : PROGUARDU, JOSE Defensoria Provincia de SANTA FE

present2

RDS-96/ 30393 29/05/2006 RDS En Persona
Expediente Fecha Inicio Lugar Se presenta

PEREZ JOSE LE 22,222,222 M
Apellido Nombre Documento Número Sexo

PJE ALVAREZ 1500 2000 ROSARIO
Calle Número Piso/Dpto Código Postal

Telefono Email
OUEJA CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE COMUNA

Estadística - Clasificación: Municipios y Comunas
2o Nivel Clasificación : Calchaquí
3er Nivel Clasificación : Reclamos en General

Tema CONSULTA POR HABILITACION DE RADAR SOBRE RUTA, POR HABER RECIBIDO UNA CITACION ANTE TRIBUNAL DE FALTAS DE COMUNA

Entrevista: DEFENSOR DEL PUEBLO

FINALIZADO		(Tubo 7 movimientos Pendient (hay 4 pendientes más recientes)	
29/05/2006	DEFENSOR DEL PUEBLO	01/01/2006	Oficio 11 148 días
Fecha	Intervino	Fecha	Tipo Numero
6	Resolución	PRUEBA INGRESO DE OFICIO, POST.M ARCHIVO	
ARCHIVADO: 30/05/2006		Enviado a:	A definir A definir
		(Total: 6 pedidos)	

Ofic (c:\nuevos\bases\ofic.dbf) Registro: 33/33 Registro desbloqueado NUM: MAY

Los botones <FOJA0 POR PANTALLA> y <FOJA0 POR IMPRESORA> emiten el formulario Foja0, por pantalla e impresora, respectivamente.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: INFORMES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 4 / 4

<RESUMEN POR PANTALLA> y <RESUMEN POR IMPRESORA> emiten el detalle de movimientos cargados al expediente, por pantalla e impresora, respectivamente.

A continuación se muestra un Resumen por pantalla:

Operador: PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

Vista preliminar

Expediente: ROSAIR VENDO Fecha de Inch: 27/05/2005
Inch: PEREZ, JOSE La Expediente: DEF INSCOR DEL PUEBLO
DNI: 24.123.456 Tel: 0341-4234567
Lugar: ROSARIO (2000)

Obj: CONSULTA POR INADJUDICACION DE RADAR SOBRE FOLIO POR FOLIO RECIBIDO UNA CITACION POR EL TRIBUNAL DE FALTAS DE COHARRA

Clasificación: Noa (Inch) y Clasificación
Dir. Desplazado: Clasificación
Dir. Nivel Clav.: Reservas no General
Control de Expediente: Noa (Inch) y Clasificación
Informe: DEF INSCOR DEL PUEBLO Fecha: 28/05/2005
Actos n.º: 2005/008

Fecha

27/05/2005	Estado: A definir	PALETA INGRESO DE OFICIO, PORT A RICO VINO	A definir	0
28/05/2005	Estado: A definir	PALETA INGRESO DE OFICIO, PORT A RICO VINO	A definir	0
28/05/2005	Estado: A definir	SOLICITA EMPLACACION	A definir	0
28/05/2005	Estado: A definir	PROYECTO DESPACHO	A definir	0
28/05/2005	Estado: A definir	SE GANAN NOTIFICADA	A definir	0
28/05/2005	Estado: A definir	SECRETARÍA NOTA	A definir	0

Informe n.º: 2005/008

Expediente: ROS-QU-2005 Informe n.º: 2005/008

Pases (c:\usuarios\bases\pases.dat) Registro: 154/155 Registro desbloqueado

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	<i>SECCION: INFORMES</i>
MANUAL DEL USUARIO	<i>VERSIÓN 1</i>
PERFIL CARGA DE DATOS	<i>PÁGINA: 6 / 6</i>

<ANTERIOR> y <SIGUIENTE> muestran por pantalla si existen anteriores o siguientes expedientes del criterio de selección elegido, del lugar donde se realizó la selección, y ordenados por año y número de expediente.

El botón <BUSCO OTRO> retorna a la pantalla de ingreso de condiciones para selección.

Y el botón <SALGO> retorna al menú principal.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: INFORMES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 7 / 7

El sub-menú "INFORME DIARIO" muestra la siguiente pantalla:

Operador: PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

INFORME DE MOVIMIENTOS DIARIOS

28/05/2006
Fecha

ROS
Lugar

salgo

MUESTRO lo que hay

Por Pantalla

Formulario Continuo

Hoja Suelta

Nuevo (c:\vuelvo\Bases\vuelvo5.db|Registro: 493/494) Registro desbloqueado

El botón <SALGO> retorna al menú principal.

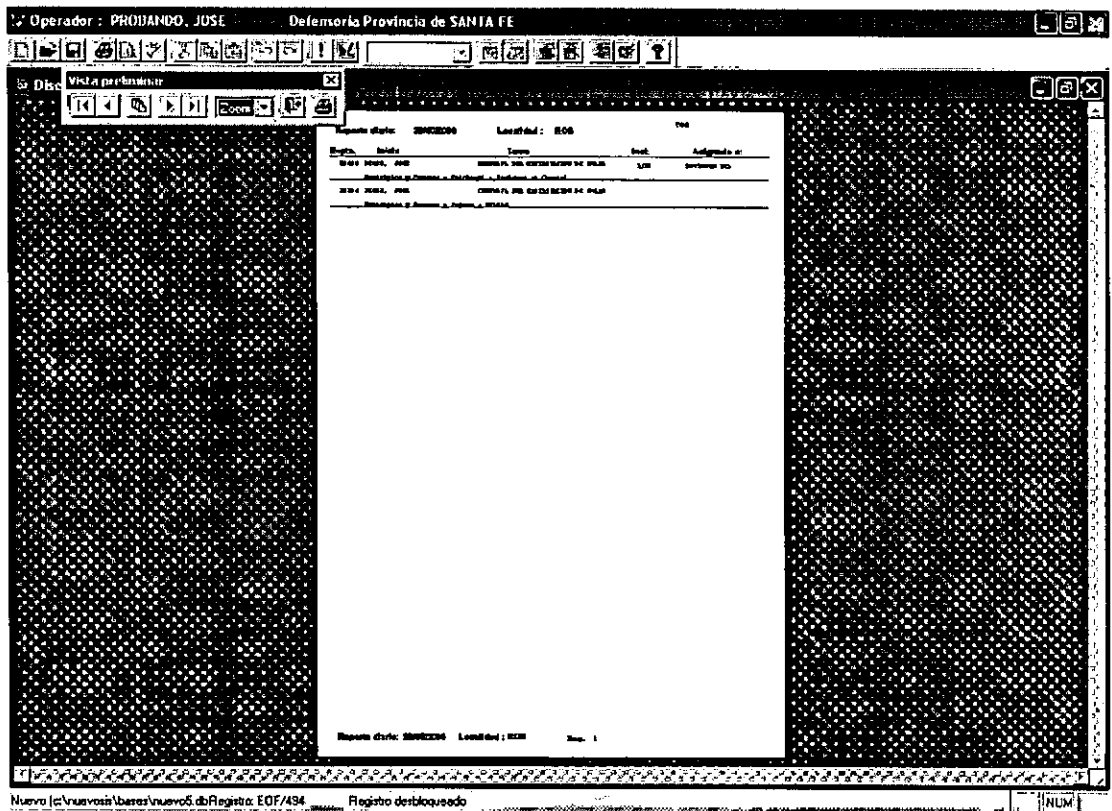
El botón <MUESTRO LO QUE HAY> emite por pantalla el listado sintético de los expedientes informados. El cursor se posiciona en la fecha mayor o igual a la fecha indicada en el criterio.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: INFORMES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 8 / 8

El botón <POR PANTALLA> muestra los expedientes ingresados en la fecha.

La pantalla responde al siguiente formato:



Los botones <FORMULARIO CONTINUO> y <HOJA SUELTA> emiten un detalle análogo al mostrado precedentemente, por impresora; previo a la impresión, permite seleccionar el tipo de hoja en que será impreso.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: INFORMES
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 9 / 9

El sub-menú "INFORME VARIOS DIAS" muestra la siguiente pantalla:

The screenshot shows a software window titled "Defensoría Provincia de SANTA FE" with the user "PROBANDO, JOSE". The main content area is titled "INFORME DE MOVIMIENTOS DIARIOS" and contains the following elements:

- Two date fields: "Desde" (28/05/2006) and "Hasta" (28/05/2006), with a dropdown arrow to the right.
- A "Salgo" button.
- A "MUESTRA lo que hay" button.
- A "Por Pantalla" button.
- A "Formulario Continuo" button.
- A "Boja Suelta" button.

At the bottom of the window, there is a status bar with the text "Nuevo [c:\nuevos\base\nuevos.db] Registro: 43/434" and "Registro desbloqueado".

El uso de las teclas, en este sub-menú, es similar al indicado en el sub-menú "INFORME DIARIO".

La diferencia con el referido sub-menú radica en que aquí puede indicarse un límite superior al rango de fechas, emitiendo el listado para varios días de trabajo.

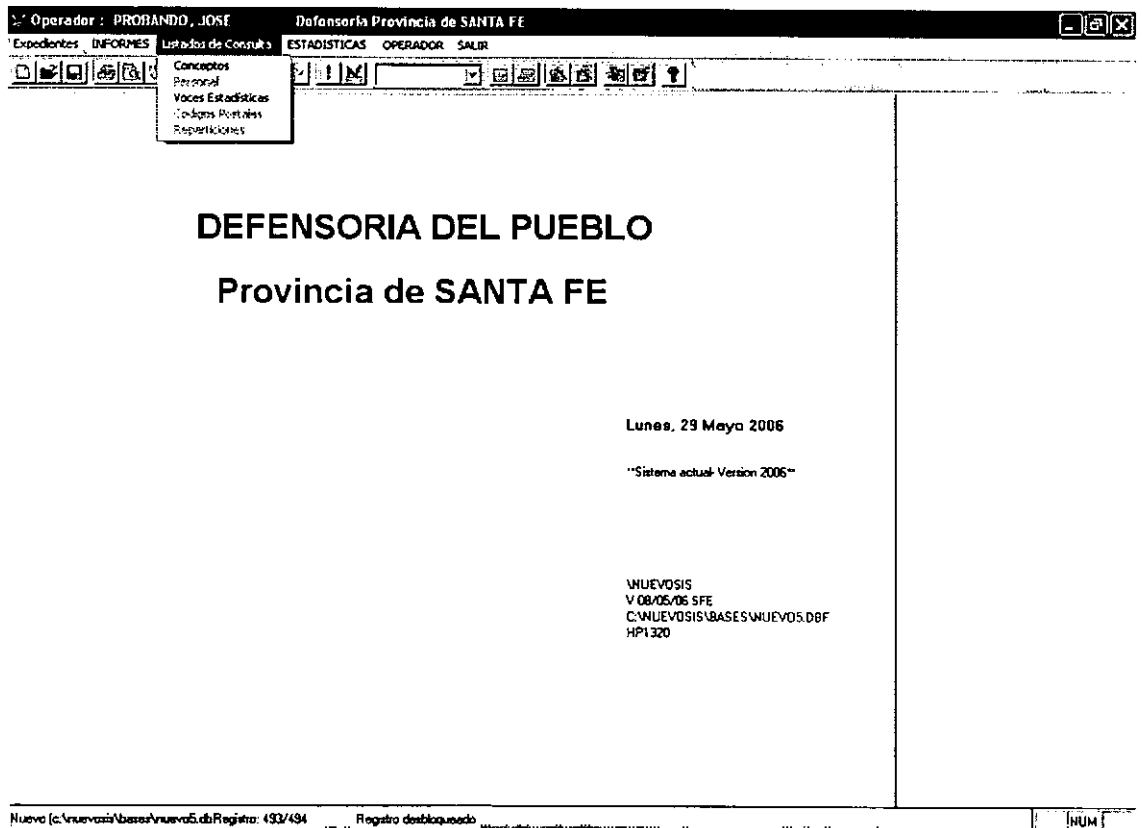
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: LISTADOS
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 1 / 1

LISTADOS DE CONSULTA:

El menú denominado "LISTADOS DE CONSULTA", permite al operador obtener información referida a información general utilizada por el Sistema de Información, tales como Conceptos y Voces Estadísticas.

El menú desplegado se describe a continuación:



Las opciones "PERSONAL", "CODIGOS POSTALES" y "REPARTICIONES" están deshabilitadas para el presente perfil Carga de Datos.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: ESTADISTICAS
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 1 / 1

LISTADOS DE CONSULTA:

El menú denominado "ESTADISTICAS", permite al operador disponer de información tal como Estadística por Temas, por Responsable y Comparativo entre Localidades.

El menú desplegado se describe a continuación:

Operator : PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

Expedientes INFORMES Listados de Consulta ESTADISTICAS OPERADOR SALIR

Estadística por Temas
Estadística por Responsables
Comparativo entre Localidades

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Provincia de SANTA FE

Lunes, 29 Mayo 2006

Sistema actual: Version 2006

WUEVDSIS
V 06/05/06 SFE
C:\WUEVDSIS\BASES\WUEVDS.DBF
HP1320

Nuevo [c:\wuevos\bases\wuevos.db] Registro: 493/494 Registro desbloqueado NUM

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: ESTADISTICAS
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 2 / 2

La opción "ESTADISTICA POR TEMAS" muestra la siguiente pantalla:

Operador : PROUANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present12

ESTADISTICA POR TEMAS

Estadística Clasificación : Ambito Nacional
2o Nivel Clasificación : NO DEFINIDO *****
3er Nivel Clasificación :

Desde: 01/01/2006 Hasta: 30/05/2006 Lugar: ROS

Dependencia:

- 15->Ambito Nacional
- 19->Ente de la Reconstrucción
- 16->Entes Reguladores
- 5->Fiscalía de Estado
- 33->INTERNO DEFENSORIA
- 7->Min Gobierno, Justicia y C
- 6->Min Hacienda y Finanzas

Índice principal: c:\nuevos\libros\libros\cdk\Etiquetas Ndp clas 1004

El operador debe informar tema a seleccionar, rango de fechas y zona de la cual requiere la emisión estadística.

En la selección de temas, a efectos de desplegar la lista de opciones a seleccionar, es suficiente con ingresar un código inválido (Ej.: -1). Una vez desplegada la lista, se busca la opción utilizando las flechas (o (y se selecciona pulsando la tecla <ESC>.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: ESTADISTICAS
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 3 / 3

El botón <SALGO> retorna al menú principal.

El botón <ESTADISTICA> emite la estadística por pantalla, pudiendo emitir informe impreso.

El Sistema de Información emite un listado por pantalla, como el que se muestra a continuación:

Operador : PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present2

ESTADISTICA POR TEMAS

Estadística - Clasificación : 2º Municipios y Comunas
2º Nivel Clasificación : 0 NO DEFINIDO *****
3er Nivel Clasificación : 0

01/01/1000 31/12/2000 Desde Hasta ROS Lugar

Son 2 Expedientes TODOS los Subtemas de Municipios y Comunas

Cod	Designacion	Cant.	Porcentaje
35	Calchaquí	1	50.00 %
7	Pujato	1	50.00 %
999	No clasificados	0	0.00 %
44	Helvecia	0	0.00 %
43	Humberto Primo	0	0.00 %
42	Sauce Viejo	0	0.00 %
41	Pinto	0	0.00 %
40	Centeno	0	0.00 %
39	Mooreta	0	0.00 %
38	Ricardone	0	0.00 %
37	San Jorge	0	0.00 %

Salgo Imprimo Resultados Cambio Todos los Criterios Cambio Algunos Criterios

Estándar NUM

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	<i>SECCION: ESTADISTICAS</i>
MANUAL DEL USUARIO	<i>VERSIÓN 1</i>
PERFIL CARGA DE DATOS	<i>PÁGINA: 4 / 4</i>

El botón <SALGO> retorna al menú principal.

El botón <IMPRIMO RESULTADOS> envía el listado a impresora.

Los botones <CAMBIO TODOS LOS CRITERIOS> y <CAMBIO ALGUNOS CRITERIOS> permiten cambiar los datos iniciales de la selección.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: ESTADISTICAS
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 5 / 5

La opción "ESTADISTICA POR RESPONSABLES" muestra la siguiente pantalla:

Operator: PROBADOR, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present?

ESTADISTICA POR INSTRUCTOR

INSTRUCTOR o Actual Responsable: DEFENSOR DEL PUEBLO

Estadística - Clasificación: 20 Municipios y Comunas

2o Nivel Clasificación: NO DEFINIDO *****

3er Nivel Clasificación: 0

Desde: 01/01/2006 Hasta: 31/05/2006 Lugar: ROS

Salir Estadística

El operador debe informar identificación del instructor o responsable, tema a seleccionar, rango de fechas y zona.

En la selección de instructor y temas, a efectos de desplegar la lista de opciones a seleccionar, es suficiente con ingresar un código inválido (Ej.: -1). Una vez desplegada la lista, se busca la opción utilizando las flechas ↑ o ↓ y se selecciona pulsando la tecla <ESC>.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: ESTADISTICAS
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 6 / 6

El botón <SALGO> retorna al menú principal.

El botón <ESTADISTICA> emite la estadística por pantalla, pudiendo emitir informe impreso.

El sistema emite un listado por pantalla, como el que se muestra a continuación:

Operator: PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

present?

ESTADISTICA POR INSTRUCTOR

INSTRUCTOR o Actual Responsable: 100 DEFENSOR DEL PUEBLO
Estadística - Clasificación: 20 Municipios y Comunas
2o Nivel Clasificación: NO DEFINIDO *****
3er Nivel Clasificación: *

01/01/2000: 01/05/2000 ROS
Desde: Hasta: Lugar

Hay un único expediente TODOS los Subtemas de Municipios y Comunas

Cod	Designacion	Total	Porcentaje	Instrum	Act.	Res
35	Catichaqui	1	100.00 X		1	1
999	No clasificadas	0	0.00 X			
44	Belvezia	0	0.00 X		0	0
43	Humberto Primo	0	0.00 X		0	0
42	Sauce Viejo	0	0.00 X		0	0
41	Pinto	0	0.00 X		0	0
40	Centeno	0	0.00 X		0	0
39	Mecoreta	0	0.00 X		0	0
38	Ricardone	0	0.00 X		0	0
37	San Jorge	0	0.00 X		0	0
36	Santo Tomé	0	0.00 X		0	0

Salgo Imprimo Resultados Cambio Todos los Criterios Cambio Algunos Criterios

Similar a la estadística anterior, el botón <SALGO> retorna al menú principal; el botón <IMPRIMO RESULTADOS> envía el listado a impresora, y los botones <CAMBIO TODOS LOS CRITERIOS> y <CAMBIO ALGUNOS CRITERIOS> permiten cambiar los datos iniciales de la selección.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: ESTADISTICAS
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 7 / 7

La opción "COMPARATIVO ENTRE LOCALIDADES" muestra la siguiente pantalla:

Operator : PROBANDO. JOSE Defensoria Provincia de SANTA FE

present2

Comparativo entre Localidades

Estadística - Clasificación: 20 Municipios y Comunas
2o Nivel Clasificación: 10 NO DEFINIDO *****

Desde: 01/01/2000 Hasta: 31/05/2000

Salgo Estadística

- ARE - Arequito
- CAL - Calchaquí
- CAR - Carcaraña
- CAS - Casilla
- CAG - Cañada de Gomez
- COR - Correa
- CHA - Chabas
- ESP - Esperanza
- GAL - Galvez
- GBA - Gdro. Baigorria
- PIL - Pilar
- RAF - Rafaela
- REC - Reconquista
- ROL - Roldan
- ROS - Rosario
- RUF - Rufino
- SCA - San Carlos
- SFB - San Fabian
- SFE - Santa FE
- SJC - San Jorge
- SJS - San Jeronim Sur
- SJD - San Justo
- SJU - San Jauier
- SLD - San Lorenzo
- SUN - Sunchales
- ITEO - Teodelina

Seleccionados: 2

NUM MAY

El operador debe informar tema a seleccionar, rango de fechas y tildar la/s localidad/des a comparar.

En la selección de instructor y temas, a efectos de desplegar la lista de opciones a seleccionar, es suficiente con ingresar un código inválido (Ej.: -1). Una vez desplegada la lista, se busca la opción utilizando las flechas ↑ o ↓ y se selecciona pulsando la tecla <ESC>.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: ESTADISTICAS
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 8 / 8

El botón <SALGO> retorna al menú principal.

El botón <ESTADISTICA> emite la estadística por pantalla, pudiendo emitir informe impreso.

El sistema emite un listado por pantalla, como el que se muestra a continuación:

Operador : PIROBANDO, JUST Defensoría Provincia de SANTA FE

present?

Comparativo entre Localidades

Estadística - Clasificación: 20 Municipios y Comunas
2o Nivel Clasificación : 0 NO DEFINIDO *****

01/01/2006 31/05/2006
Desde Hasta

Son 2 Expedientes TODOS los Subtemas de Municipios y Comunas

Cm	Nm	21a	22a
0		0	0
0	Reclamos en General	0	0
1	Coronda	0	0
2	Rafaele	0	0
3	Rufino	0	0
4	San Justo	0	0
5	San Javier	0	0
6	Zaballa	0	0
7	Pujato	0	0
8	Venado Tuerto	0	0
9	Sansford	0	0
10	San Lorenzo	0	0

ARE - Arequito
CAL - Calchaquí
CAR - Carcaraña
CAS - Casilda
CGO - Cañada de Gónez
COR - Correa
CHA - Chabas
ESP - Esperanza
GAL - Galvez
TEO - Teodelina

Seleccionados: 2

Salgo Cambio Todos los Criterios Cambio Algunos Criterios

NUM MAY

Similar a las estadísticas anteriores, el botón <SALGO> retorna al menú principal; el botón <IMPRIMO RESULTADOS> envía el listado a impresora, y los botones <CAMBIO TODOS LOS CRITERIOS> y <CAMBIO ALGUNOS CRITERIOS> permiten cambiar los datos iniciales de la selección.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: OPERADOR
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 1 / 1

TAREAS CON EL OPERADOR:

El menú denominado "OPERADOR", permite al operador realizar tareas de administración de sesión y de cambios en su identificación personal.

El menú desplegado se describe a continuación:

Operator : Kantor, Raúl Eduardo Defensoría Provincia de SANTA FE

Expedientes INFORMES Unidades de Consulta ESTADÍSTICAS OPERADOR SALIR

Cambio de Operador
Cambio de Clave

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Provincia de SANTA FE

Martes, 13 Junio 2006

Sistema actual: Version 2006

WUEVOSIS
V 06/05/06 SFE
C:\WUEVOSIS\BASES\WUEVOS.DBF
HP1320

Estándar NUM

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: OPERADOR
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 2 / 2

La opción "CAMBIO DE OPERADOR" tiene por finalidad cerrar transitoriamente la sesión, motivado por una usencia del puesto de trabajo.

El sistema se torna inactivo hasta que el mismo operador -u otro- registre su identificación (código y clave) y presione el botón <CONFIRMA>.

A continuación se muestra la pantalla de "CAMBIO DE OPERADOR":

Operator : PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

IDENTIFICA OPERADOR

Operador Actual : PROBANDO, JOSE

Codigo de OPERADOR :

Clave :

CONFIRMA

Local (c:\nuevos\Tablas\local.dbf) Registro: EDF/26 Registro desbloqueado NUM

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: OPERADOR
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN 1
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 3 / 3

La opción "CAMBIO DE CLAVE" tiene por finalidad modificar la clave de seguridad asociada a su código de operador

A continuación se muestra la pantalla de "CAMBIO DE CLAVE":

Operator : PROBANDO, JOSE Defensoría Provincia de SANTA FE

Cambio de Clave

Operador Actual : **PROBANDO, JOSE**

Clave Actual ..

Nueva Clave ..

Reingrese Nueva Clave ..

CONFIRMA

Local [c:\nuevos\tables\local.dbf] Registro: EOF/26 Registro desbloqueado NUM: MAY

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	<i>SECCION: OPERADOR</i>
MANUAL DEL USUARIO	<i>VERSIÓN 1</i>
PERFIL CARGA DE DATOS	<i>PÁGINA: 4 / 4</i>

Reingrese su clave actual; luego registre dos veces consecutivas su nueva clave. Si la información es correcta y presiona el botón <CONFIRMA>, el Sistema informa al Operador que su clave ha sido modificada, y retorna al menú principal.

Si el Sistema detecta un error, se lo informa al operador bajo un mensaje, y mantiene su clave anterior. A modo de ejemplo, un posible mensaje de error es "NO COINCIDEN LAS CLAVES INGRESADAS – SE MANTIENE LA CLAVE ANTERIOR".



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	SECCION: SALIR
MANUAL DEL USUARIO	VERSIÓN I
PERFIL CARGA DE DATOS	PÁGINA: 1 / 1

SALIDA DEL SISTEMA:

En la pantalla principal del Sistema de Información, están disponibles menús desplegables desde la barra superior.

A continuación se muestra el menú denominado "SALIR":

The screenshot shows a Windows-style application window titled "Defensoría Provincia de SANTA FE". The menu bar includes "Expedientes", "INFORMES", "Listados de Consulta", "ESTADÍSTICAS", "OPERADOR", and "SALIR". The "SALIR" menu is open, showing "salida de control". The main content area displays the following text:

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Provincia de SANTA FE

Martes, 13 Junio 2006

"Sistema actual- Version 2006"

\\NUEVOSIS
V 06/05/06 SFE
C:\NUEVOSIS\BASES\NUEVOS.DBF
HP1320

Local [c:\nuevosis\bases\local.dbf] Registro: EDF/26 Registro desbloqueado NUM

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

SISTEMA DE INFORMACIÓN	<i>SECCION: SALIR</i>
MANUAL DEL USUARIO	<i>VERSIÓN 1</i>
PERFIL CARGA DE DATOS	<i>PÁGINA: 2 / 2</i>

Una vez desplegado el menú "SALIR", con la tecla "ESC" cancela la operación de salida y continúa dentro del sistema.

Si por el contrario elige la opción "SALIR", sale del sistema y retorna al escritorio de la computadora devenida puesto de trabajo.

La opción "SALIDA DE CONTROL" es una opción sólo habilitada para operadores calificados por la Dirección, para tareas de control y consulta directa sobre los objetos del Sistema de Información, sólo atribuible a personal del Área de Informática.



ANEXO IV
MANUAL DE LA CALIDAD

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script that appears to be the initials 'LW'.



1. GENERALIDADES

Memoria de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe es un órgano descentralizado, unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera que no está sujeto a mandato imperativo alguno, es decir “no recibe instrucciones de ninguna índole”. Desempeña sus funciones en forma autónoma.

El Defensor del Pueblo no tiene legitimación procesal y es designado por el poder Ejecutivo con acuerdo de la Asamblea Legislativa. Su mandato es de cinco años y puede ser designado en forma consecutiva por una sola vez.

En síntesis, la Defensoría del Pueblo es un organismo de neto corte parlamentario con facultades de control extrapoder.

Objetivos

La **Defensoría del Pueblo** tiene como objetivo fundamental **proteger los derechos e intereses de los individuos y la comunidad** frente a los actos, acciones, hechos y omisiones de la Administración pública provincial y sus agentes que impliquen un ejercicio ilegítimo, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, inoportuno de sus funciones o configuren una desviación o abuso de poder. Asimismo, tiene a su cargo la defensa de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos (de la salud pública, de la calidad de vida, de los consumidores, de la prevención y conservación del medio ambiente, de la preservación del patrimonio histórico, cultural y artístico, entre otros) tutelados por la Constitución nacional y provincial.



Facultades

La **Defensoría del Pueblo** está investida de ciertas atribuciones, entre las cuales se destacan las siguientes:

- Efectúa recomendaciones a los funcionarios
- Propone la modificación de normas legales
- Efectúa críticas y amonestaciones
- Hace pública su labor a través de informes.
- Ejerce la defensa del individuo y de la comunidad tanto en el plano de los derechos fundamentales, derechos económicos (protección del consumidor) como en los intereses difusos.

Jurisdicción y Oficinas de Atención

La **Defensoría del Pueblo** ejerce su jurisdicción sobre todo el territorio provincial y actúa no sólo ante la queja presentada por un ciudadano o grupo de personas y/o instituciones. También puede hacerlo de oficio cuando advierte alguna anomalía, por vía de la ya mencionada ley 10.000 o, inclusive, a petición de los diputados y senadores.

En los últimos dos ejercicios, la **Defensoría del Pueblo** se ha impuesto los desafíos de llegar al ciudadano allí donde es requerida su acción descentralizando su atención en los dos principales conglomerados urbanos de la provincia, las ciudades de Rosario y Santa Fe, mediante la atención programada en sus barrios. También habilitó delegaciones en más de una veintena de ciudades del interior provincial y asiste a otras tantas mediante viajes regulares de sus profesionales.

Para cumplir con éstas propuestas es que nuestra organización trabaja bajo pautas preestablecidas por las normas de calidad *ISO 9000*.

Este programa describe la política y la Organización de calidad de la **Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe** y se complementa con procedimientos, especificaciones e instrucciones que cubren en detalle todos los



aspectos de la calidad de nuestros servicios. El objetivo es la satisfacción de la comunidad.

Debido a las características dinámicas de este programa, el mismo está sujeto a revisiones y eventuales reediciones.

Este programa cubre los servicios de **la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe** en su Sede Rosario: Pasaje Alvarez 1516 y Sede Santa Fe : San Martín 1731 de la Provincia de Santa Fe.

Competencia

La **Defensoría del Pueblo** tiene competencia para actuar sobre:

- a) Administración pública centralizada - gobernación, ministerios, secretarías y subsecretarías del Poder Ejecutivo (salud, obras públicas, medio ambiente, seguridad, cultura, promoción comunitaria, entre otras áreas);
- b) Administración pública descentralizada (entes autárquicos IAPOS, Túnel Subfluvial, Lotería de Santa Fe, empresas del Estado –EPE- y concesionadas –Aguas Provinciales de Santa Fe);
- c) Sociedades con participación estatal y personas jurídicas en ejercicio de funciones públicas (Colegios de Profesionales).

Podrá iniciar y proseguir de oficio o a petición del o los interesados, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de la Administración pública provincial y sus agentes.

También puede elevar sugerencias al Poder Ejecutivo Provincial, proyectos de ley o proponer reformas de organización alternativas en organismos públicos.



2. ALCANCE, REFERENCIAS NORMATIVAS Y EXCLUSIONES

El Sistema de Gestión de la Calidad implementado por la Defensoría del Pueblo. tiene como alcance todas las actividades vinculadas con la “ **Atención al público y gestión de quejas y reclamos ante la administración pública provincial. Asesoramientos y gestiones oficiosas ante otros organismos públicos y privados** ” que desarrolla la Organización.

El Sistema de Calidad documentado en este Manual es mantenido por la Organización para la prestación de servicios sujetos a los siguientes requerimientos:

- Norma ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- Ley 10396: Defensoría del Pueblo.
- Ley 10000: Protección de intereses difusos y acción popular.
- Demás normativa provincial y/o nacional aplicable.

EXCLUSIONES:

Item 7.3 (Diseño): Este punto no es aplicable a la actividad de la **Defensoría del Pueblo** dado que los servicios que brinda están definidos por Ley Provincial N° 10396 de Creación de la Defensoría del Pueblo.

Item 7.4 (Compras): Este punto no es aplicable debido a que las compras se realizan a través de la Dirección de Administración la cual esta fuera del alcance del sistema, por lo tanto no se tienen atribuciones ni responsabilidades sobre dicho proceso.

Item. 7.5.2 (Validación del Proceso): Este punto no es aplicable a la actividad de la **Defensoría del Pueblo** debido a la posibilidad de control, monitoreo y seguimiento de los procesos involucrados en la prestación del servicio.

Item 7.6 (Control de dispositivos de seguimiento y medición): Este punto no es aplicable a la actividad de la **Defensoría del Pueblo** dado que los servicios que brinda no requieren de dispositivos de medición y seguimiento para proporcionar evidencia de la conformidad de los mismos

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ACCION CORRECTIVA (AC): Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad existente u otra situación indeseable.

ACCION PREVENTIVA (AP): Acción tomada para eliminar la causa de una potencial no conformidad u otra potencial situación indeseable.

ACCIÓN DE CONTENCIÓN: Acción tomada para mantener bajo control la No Conformidad, de manera de que esta no afecte al cliente, mientras se desarrolla una AC.

AUDITORIA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de la auditoria.

CALIDAD: Facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas.

PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermúdez	VERSIÓN: 2	FECHA: 04/12//06
-----------------------------	--------------------------------	------------	------------------



CALIFICACION: Evaluación para definir si los antecedentes de la persona (grado de instrucción, entrenamiento, experiencia y examen) alcanzan el nivel requerido para ejercer una determinada tarea de manera competente.

CAPACITACION: Proceso de enseñanza / aprendizaje a nivel teórico para transmitir e incorporar conocimientos.

CERTIFICACION: Evaluación exitosa del cumplimiento de los requisitos de la norma llevada a cabo por un ente externo acreditado

CLIENTE: Equivale a quejoso en el tratamiento de la queja.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CONTROL: Acción para ejercer autoridad y regular.

CONTROL DE CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a la satisfacción de los requisitos de la calidad.

CRITERIO DE ACEPTACION: Límites definidos fijados para las características de insumos, productos o servicios.

DEFENSOR DEL PUEBLO : Titular del organismo Defensoría del Pueblo.

DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO: Funcionario que desempeña las funciones de reemplazante natural del Defensor Del Pueblo

DELEGACIÓN: Oficinas de carácter permanente ubicadas en localidades distintas a las de las sedes provinciales, destinadas a la atención al público.

DESPACHO: Oficina que protocoliza y notifica decisorios de la defensoría.

DISPOSICIÓN: Norma dictada por los Defensores del Pueblo Adjuntos o los Directores Generales que, individual o colectivamente, pone fin a la tramitación de quejas.

DOCUMENTACION: Información y su medio de soporte.

ENTRENAMIENTO: Aprendizaje práctico para transmitir o incorporar habilidades.

ESPECIFICACION: Documento que establece requisitos.

EVALUACION: Acción tendiente a comprobar el grado de cumplimiento de un miembro de la organización/cliente o proveedor con los requerimientos solicitados por la empresa.

EXPEDIENTE: Conjunto de fojas relativas a la tramitación de una queja.

EXPERIENCIA: conocimientos y habilidades obtenidos durante el desempeño de la tarea.

EVIDENCIA OBJETIVA: Hechos que fueron observados y documentados.

FOJA CERO: Foja inicial donde se registran los datos del quejoso y el motivo de la queja.

GESTION DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

HALLAZGO: Evidencia objetiva originada en reconocimientos efectuados de que una pauta de control del programa de calidad no fue implementado con un nivel de confiabilidad aceptable.

INSTRUCTOR: Agente de la Defensoría del Pueblo encargado de realizar las investigaciones y gestiones relativas a la queja planteada.

INSUMOS: Materiales accesorios utilizados en los distintos procesos.

MESA DE ENTRADA O MOVIMIENTO: Oficina que recibe y registra el inicio de la tramitación de la queja y los movimientos de esta.

NO CONFORMIDAD (N.C.): Incumplimiento de un requisito.

NOTIFICACIÓN: Acción de comunicar las decisiones de la Defensoría del Pueblo

OBSERVACION: Evidencia objetiva basada en un reconocimiento de que una pauta de control de un programa de calidad aprobado no está siendo implementado con completa

PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermúdez	VERSIÓN: 2	FECHA: 04/12//06
-----------------------------	--------------------------------	------------	------------------



confiabilidad, sin constituir, sin embargo un hallazgo. Una observación puede también incluir un elemento supervisable / auditable, que no este en contra de los requisitos documentados, para justificar futuras calificaciones o mejoras.

OFICIO: Comunicación escrita dirigida a funcionarios o entes públicos provinciales (que requiere información o adecuación de procedimientos en defensa de los derechos ciudadanos)

PLAN DE LA CALIDAD: Documento que describe los elementos del sistema de gestión de la calidad y los recursos que son aplicables a un caso específico.

PROCESO: Sistema de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas.

PROVIDENCIA: Orden firmada por autoridad competente que dispone los pasos a seguir en la tramitación de una queja.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto.

QUEJA O RECLAMO: Petición formulada por una persona ante la Defensoría del Pueblo en defensa de sus derechos.

QUEJOSO O RECLAMANTE: Persona que formula una queja o reclamo o petición ante la Defensoría del Pueblo.

RECEPCIÓN: Ámbito donde se presta la primera atención al quejoso

REITERACION DE OFICIO: Repetición de los oficios ya remitidos y no contestados en tiempo (equivale a Pronto Despacho)

RELATOR: Agente de la Defensoría del Pueblo encargado de elaborar las resoluciones y disposiciones que ponen fin a la queja.

RESOLUCIÓN: Expresión formal de carácter jurídico del Defensor del Pueblo

SERVICIO: Producto intangible resultado de al menos una actividad efectuada en la interfaz entre el organismo o proveedor y el cliente.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está en consideración.

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante el examen y la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

VERSIÓN: Resultado de la revisión de documentos sobre los cuales se efectúan cambios.

Nota: Las definiciones y abreviaturas se complementan y regulan con las establecidas en la Norma ISO 9000 versión 2000 que es mandataria y las que se definen en las distintas Leyes provinciales aplicables.

PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermúdez	VERSIÓN: 2	FECHA: 04/12//06
-----------------------------	--------------------------------	------------	------------------



3. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE define sus procesos principales, la interrelación entre ellos y la asociación con los procesos secundarios, con el propósito de mejorarlos en forma continua.

Los procesos se interrelacionan con el objeto de lograr la ejecución de los mismos de manera eficiente.

PROCESOS PRINCIPALES (DE AGREGADO DE VALOR)

Los procesos principales relacionados con el tratamiento de la queja son:

- Recepción y Mesa de Entrada
- Mesa de Movimientos.
- Instrucción.
- Relatoría.
- Control Interno.

PROCESOS DE CONDUCCIÓN Y APOYO

Los procesos de auditoria, archivo, prensa , servicios con terceros, contribuyen al cumplimiento de los procesos principales.

También son considerados los procesos que hacen al control de gestión, a la medición del servicio, a los sistemas, a los procesos de conducción y verificación de efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y todos aquellos que de algún modo agreguen valor a los procesos principales.

Para la ejecución de todos los procesos del Organismo se consideran recursos básicos y elementales:

- Personal competente sometido a un proceso de evaluación de desarrollo de recursos humanos.
- Máquinas y equipos en perfecto estado de mantenimiento para asegurar continuidad operativa.
- Ambiente de trabajo e infraestructura necesaria.
- Métodos e instructivos de trabajo.

LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE considera que el enfoque basado en procesos es eficiente si logra el cumplimiento de los requisitos de sus clientes y de los requerimientos internos establecidos.

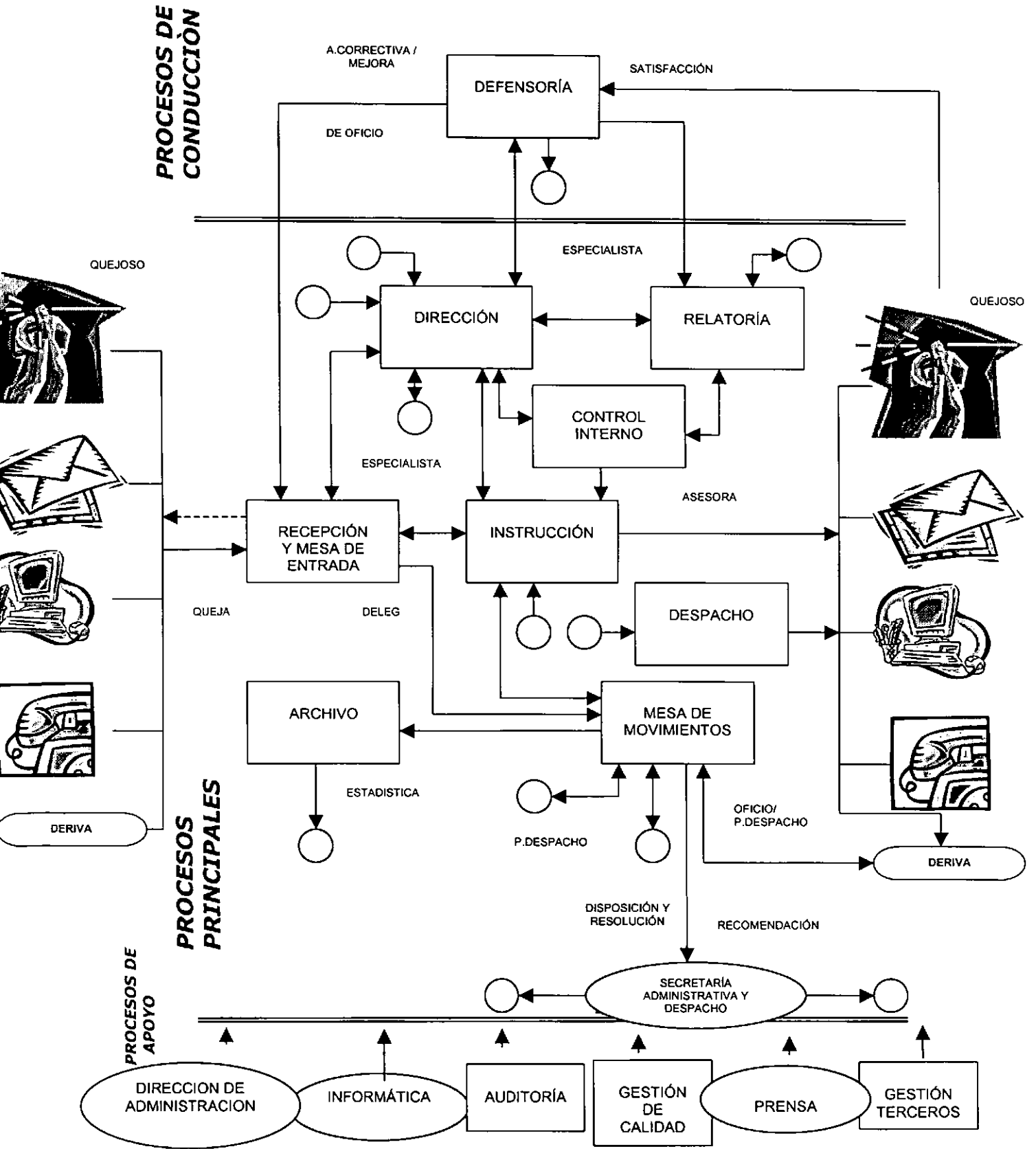
PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermudez	VERSIÓN: 1	FECHA: 21/08/06
-----------------------------	--------------------------------	------------	-----------------



PROCESOS		
PRINCIPALES	DE CONDUCCIÓN	DE APOYO
Recepción y Mesa de Entrada	Planificación	Dirección de Administración
Mesa de Movimientos	Atención a Clientes	Gestión de la Calidad
Instrucción	Medición de Satisfacción	Informática
Relatoría		Auditoría
Control Interno		Prensa
		Gestión con Terceros

DIAGRAMA DE PROCESOS

PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermudez	VERSIÓN: 1	FECHA: 21/08/06
-----------------------------	--------------------------------	------------	-----------------





SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 – REQUISITOS GENERALES:

El Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado en el presente Manual de la Calidad se ha establecido para documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE** de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

Para tal fin la organización ha decidido:

A – Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización.

B – Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

C – Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.

D – Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

E – Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.

F – Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la Mejora Continua de estos procesos.

La organización gestiona estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización se asegura de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

4.2 – REQUISITOS DE DOCUMENTACION:

4.2.1 – GENERALIDADES:

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad implementado involucra declaraciones documentadas de una Política de Calidad y de Objetivos de Calidad, un Manual de Calidad, Procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2000, documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación, control de sus procesos y los registros requeridos por la Norma.

El Sistema de Calidad de la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE** se estructura en cuatro niveles:

- *Manual de Calidad*: Documento base del Sistema, referenciado en la Política de Calidad y en las Normas aplicables.
- *Procedimientos Generales*: Derivan del Manual de Calidad e indican el funcionamiento de las interfaces internas y externas del Sistema.
- *Procedimientos específicos, instrucciones y especificaciones*: Documentos aplicables a las instancias operativas.
- *Registros*: Se utilizan para verificar que las actividades fueron realizadas según lo especificado.

Los documentos (Manual de Calidad, Procedimientos e Instructivos) son actualizados y mantenidos para atender a los requerimientos de la Norma ISO 9001: 2000 de acuerdo al procedimiento PG 4.2.3 Control de los Documentos.

La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.2 – MANUAL DE CALIDAD:

El Manual de la Calidad contiene y documenta el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE** y constituye una decisión estratégica de la organización y un medio para asegurar que los servicios ofrecidos cumplan con los requisitos de los clientes y en concordancia con las exigencias establecidas en la Norma ISO 9001:2000, como así también los requisitos legales y reglamentarios.

Se define aquí el método a través del cual se planifica, implementa y mantiene el Manual de Gestión de la Calidad. Los procedimientos y especificaciones no forman parte del Manual.

A – Este Manual de Gestión de la Calidad describe el Sistema de Calidad de la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE** y tiene la aprobación del **Defensor del Pueblo**.

B – La copia controlada del Manual de Gestión de la Calidad es identificada individualmente por un número de serie. La misma se mantiene actualizada a través de las revisiones emitidas y distribuidas por Gestión de Calidad. La última revisión es la que prevalece salvo se indique lo contrario.

Cada página del Manual es aprobada y firmada por el **Defensor del Pueblo** o por la persona por él autorizada.

Estas copias se distribuyen solamente entre las personas involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad, siendo dichas personas responsables del cuidado y mantenimiento de las mismas.

C – La copia “no controlada” del Manual de Gestión de la Calidad no tiene un número identificatorio individual y en ella no se realizan actualizaciones posteriores a la fecha de emisión.

D – Las revisiones del Manual son distribuidas entre las personas que poseen una copia controlada del Manual de Gestión de la Calidad. Las revisiones de cada página se identifican por un número y por la fecha de emisión. Estas revisiones son aprobadas por el **Defensor del Pueblo**.

E – Los párrafos modificados en el última revisión son identificados en el margen derecho, por una línea vertical en toda la extensión del párrafo.

F – Cuando cambios significativos y generales así lo aconsejen el **Defensor del Pueblo** puede solicitar a Gestión de Calidad, que emita una nueva revisión de este Manual.

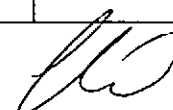
G – Gestión de Calidad tiene a cargo el seguimiento para garantizar que todos los Manuales de Calidad utilizados en la empresa estén actualizados y que el material obsoleto sea destruido.

4.2.3 – CONTROL DE LOS DOCUMENTOS:

A– Las actividades consignadas en el Manual de Gestión de la Calidad se llevan a cabo de acuerdo con procedimientos y especificaciones vigentes y conformes a las pautas de cada uno de sus capítulos.

B – Gestión de Calidad, a través de inspecciones y auditorias, verifica que los procedimientos y especificaciones estén revisados, aprobados y disponibles en el lugar donde se realiza la actividad, y que la versión que se usa sea vigente y aplicable.

PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermudez	VERSIÓN: 1	FECHA:21-06-06
-----------------------------	--------------------------------	------------	----------------





C – La metodología utilizada para la confección de los distintos documentos del sistema están indicados en el P.G. 4.2.1. En lo que se refiere a la revisión, aprobación, emisión, distribución y archivo de los procedimientos y especificaciones está descripta en el P.G. 4.2.3.

D – Para asegurarse que los procedimientos y especificaciones utilizados sean la última versión, Gestión de Calidad verifica que los sectores responsables retiren de los lugares de emisión o uso las copias obsoletas. El original es archivado solamente como registro.

E – Si un procedimiento o especificación controlado se extravía, se lo inscribe en la lista de documentos como perdido, y su reemplazo se emitirá de acuerdo con lo establecido en los párrafos anteriores.

F – Los procedimientos y especificaciones incluyen los criterios de aceptación, cuando corresponda.

G – Los cambios en documentos o revisiones de un procedimiento o especificación son realizados, revisados y aprobados utilizando los mismos procedimientos que para el original.

H – Los procedimientos describen la manera de implementar un método sistemático y ordenado para desarrollar una actividad y son preparados y emitidos por el sector involucrado con la verificación de Gestión de Calidad en lo referente a cumplir los requisitos estipulados en este Manual de Calidad.

I – Las especificaciones fijan los requisitos para los productos, insumos o servicios e incluyen los criterios de aceptación. Están basados en las especificaciones aplicables y los requerimientos de los clientes.

J – Los procedimientos y especificaciones pueden ser consultadas en cualquier etapa del proceso operativo o de Control de Calidad.

K – Cuando sea posible, los procedimientos y especificaciones son procesados y consultados en el Sistema de Información.

4.2.4 – CONTROL DE LOS REGISTROS:

A – La **DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE** mantiene Registros de Calidad para documentar que los insumos, productos, y servicios cumplen con los requisitos aplicables, según lo establecido en el PG 4.2.4

B – Gestión de Calidad es responsable de la verificación de los registros.

C – Los registros son identificables, legibles, recuperables, actualizados y protegidos contra daño, deterioro o pérdida.

D – Cuando es aplicable, los registros son revisados por personal calificado.

E – El período de retención de los registros está de acuerdo con los requerimientos aplicables.

F – El encabezamiento de los registros lleva: fecha, datos registrados, número de identificación y responsable del inicio

G – Cuando sea posible, la documentación y registros son procesados y recuperados por computadora de disco rígido, diskette o en el Sistema de Información en Línea.

Documentos aplicables: PG 4.2.1 –PG 4.2.3 – PG 4.2.4

PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermudez	VERSIÓN: 1	FECHA:21-06-06
-----------------------------	--------------------------------	------------	----------------

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 – COMPROMISO DE LA DIRECCION:

El Defensor proporciona evidencia de su compromiso para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del quejoso como los legales y reglamentarios, estableciendo la Política de Calidad, asegurando que se establecen los Objetivos de Calidad, llevando a cabo revisiones por la Dirección y asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 – ENFOQUE AL CLIENTE:

El Defensor asegura que las necesidades y expectativas del quejoso estén plenamente entendidas y definidas, de manera que se cumplan con el propósito de lograr la satisfacción del mismo, brindando la capacitación y los recursos necesarios para el logro de tal objetivo.

En los puntos 6.1, 7.2.1 y 8.2.1 del presente Manual quedan explicitadas las pautas al respecto.

5.3 – POLITICA DE CALIDAD:

(Extraído de PC 5.3 Versión 1 - 11/08/2006)

VISION

Para la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, mayor agilidad y mayor atención no es sólo aumentar la calidad en el ejercicio de contralor que le es propio sino vigorizar la calidez institucional necesaria en el respaldo de todo ciudadano que nos necesite.

MISION

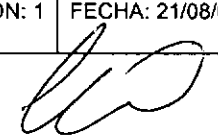
El rol del Defensor del Pueblo consiste en la defensa y protección de los derechos humanos y demás intereses individuales, comunitarios y difusos, tutelados por la Constitución Nacional, las leyes y la Constitución Provincial frente a los actos, hechos arbitrarios o ilegítimos u omisiones de la Administración Pública Provincial, de sus organismos descentralizados o de sus agentes y de los concesionarios de servicios públicos, pudiendo iniciar y proseguir, de oficio o a petición del interesado, investigaciones conducentes al esclarecimiento de los mismos.

OBJETIVO

El Defensor del Pueblo tiene por finalidad, conforme su Ley de creación N° 10.396, la salvaguarda y amparo de los derechos e intereses personales, colectivos, comunitarios y difusos.

Por ello es que la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe ha decidido adecuar su accionar a normas de calidad que permitan mejorar la aptitud y eficacia de sus agentes y, de tal modo, garantizar el servicio a la ciudadanía, cual es su razón de ser.

PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermúdez	VERSIÓN: 1	FECHA: 21/08/06
-----------------------------	--------------------------------	------------	-----------------



Sistemas, principios y valores sobre los que se sustenta la gestión de la Defensoría del Pueblo

Validación externa del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.

Capacitación Continua del personal para el logro de objetivos.

Mejora Continua de los procesos involucrados en los servicios brindados.

Compromiso del personal hacia la calidad de su tarea.

Conducta ética y excelencia en la gestión.

Confianza en la organización.

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

5.4 – PLANIFICACION:

5.4.1. Objetivos de la Calidad:

El Defensor del Pueblo asegura que sean establecidos Objetivos de Calidad dentro de la organización y que los mismos sean cuantificables y consistentes con la Política de Calidad.

El Defensor del Pueblo identifica y planifica los recursos necesarios para alcanzar los Objetivos de Calidad, llevando a cabo revisiones periódicas del sistema de gestión. Para ello considerará: los Procesos del Sistema, los Recursos necesarios y la Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Los resultados de la planificación serán documentados y se asegura que los cambios se realicen en forma controlada.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe desarrollará los siguientes planes para alcanzar los requerimientos de calidad: Objetivos de la Calidad, Plan de Capacitación del Personal, Plan de Auditorías, Planes de Mejora (procesos, infraestructura y ambiente de trabajo), y todo otro que se considere necesario.

5.5 – RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION:

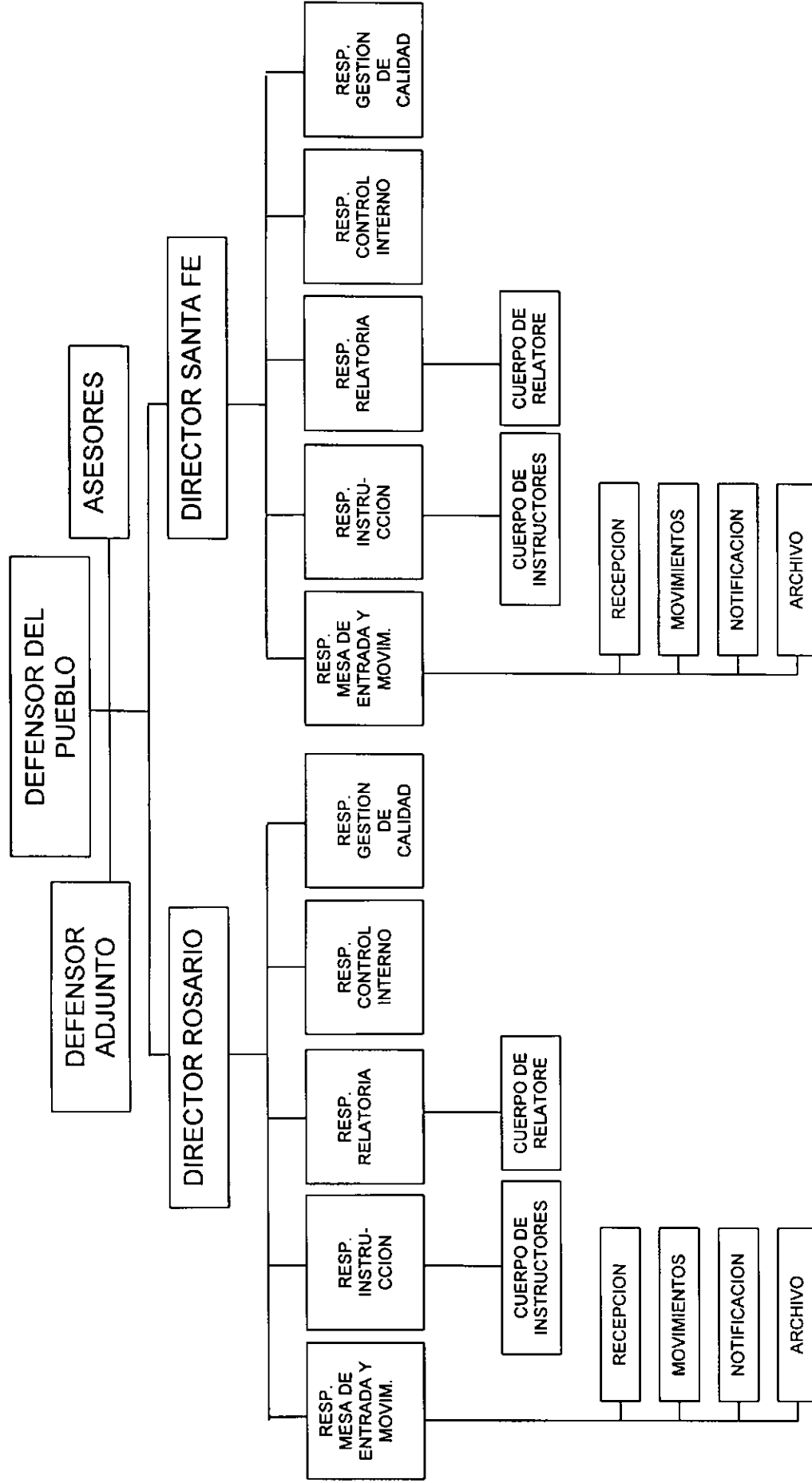
Se adjunta el organigrama de **Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe** que detalla las posiciones relacionadas con las especificaciones aplicables en este Manual.

Las responsabilidades y funciones correspondientes a cada posición descrita están relacionadas con aquellas detalladas en el Sistema de Calidad, sin perjuicio de las demás que deban ejercerse.

El Sistema de Calidad involucra a todo el personal de la institución vinculado con el trámite de la queja

PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermúdez	VERSIÓN: 1	FECHA: 21/08/06
-----------------------------	--------------------------------	------------	-----------------





bs

PREPARÓ: Víctor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermúdez	VERSIÓN: 1	FECHA: 21/08/06
-----------------------------	--------------------------------	------------	-----------------



5.5.1 – RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Dirección, a través de su titular o representante, será responsable de comunicar las funciones e interrelaciones detalladas a continuación:

DEFENSOR DEL PUEBLO

Es responsable de la Calidad de los Servicios identificados en el rubro de este Manual y por lo tanto de su control. Para ello:

- Revisa, aprueba y decide cambios en el Manual de Calidad.
- Ordena Auditorías y autoriza las Acciones Correctivas que involucren cambios en el Sistema de Calidad.
- Es la última instancia en el caso de no resolverse los temas relacionados con la Calidad.
- Revisa por lo menos dos veces al año el Sistema de Calidad efectuando la Revisión por la Dirección
- Es responsable de proveer los recursos necesarios para desenvolvimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO

Sustituye al titular de la Defensoría del Pueblo en el supuesto de imposibilidad temporaria o definitiva y en los casos de recusación y excusación

Ejerce aquellas funciones que le delegue el titular de la Defensoría del Pueblo

DIRECTORES

Tienen la autoridad delegada por el Defensor del Pueblo para desarrollar, implementar, controlar y mantener el Sistema de Calidad establecido en este Manual.

Solicitan al Defensor del Pueblo las pautas y/o decisiones concernientes a la Calidad, como así también a la planificación del área.

También son los responsables de la revisión de todas los instructivos, procedimientos, especificaciones y planes emitidos.

Participan de la Revisión por la Dirección.

Mantienen informado al Defensor del Pueblo de su Gestión respecto al Sistema de Calidad y eleva el Informe de las Auditorías y evaluaciones realizadas.

RESPONSABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD

Está a cargo de la preparación, emisión, mantenimiento, y actualización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad correspondiendo al Director de la institución la responsabilidad del mismo.

Tiene la autoridad, responsabilidad y libertad organizativa para:

- Identificar problemas que afecten a la Calidad.
- Informar sobre las No Conformidades detectadas y Acciones Correctivas recomendables, a los niveles correspondientes.
- Iniciar Acciones Preventivas relativas al Servicio, Proceso o Sistema de Calidad.
- Verificar las Acciones Correctivas.

PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermúdez	VERSIÓN: 1	FECHA: 21/08/06
-----------------------------	--------------------------------	------------	-----------------



- Controlar los procesos internos, destino y movimientos de productos no conformes, como así también de los servicios afectados.
- Supervisar la capacitación y el entrenamiento del personal relacionado con las actividades del Sistema de Calidad.

Es responsable de:

- La distribución de los Manuales de Calidad.
- Verificar las No Conformidades desde el punto de vista del Sistema de Calidad.
- Enviar con antelación, la agenda de las Auditorías programadas que se lleven a cabo.
- Efectuar las Auditorías e informar los resultados.
- Discutir los resultados con las personas involucradas y establecer las No Conformidades Pertinentes.
- Auditar la implementación de las Acciones Correctivas a los efectos de levantar las No Conformidades.

5.5.2 – REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

Los Representantes de la Dirección son los Directores de cada uno de los sitios, Santa Fe y Rosario.

5.5.3 – COMUNICACIÓN INTERNA:

El Defensor del Pueblo asegura la comunicación interna entre los distintos sectores de la organización, buscando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6 – REVISION POR LA DIRECCION:

El Defensor del Pueblo revisa el Sistema de Calidad por lo menos dos veces al año, para asegurarse de que se cumpla la Política de Calidad del Organismo, según lo establecido en el PG 5.6.

Para efectuar la revisión, el Defensor o su representante se basará, cuando sea aplicable al menos en los siguientes items :

- Objetivos de Calidad.
- Informes de las Auditorías internas y externas del Sistema.
- Resumen y análisis de las No Conformidades emitidas.
- Resumen de Acciones Correctivas y Preventivas implementadas y pendientes.
- Evolución de los Indicadores de procesos.
- Plan de Capacitación.
- Evolución de los Planes de Mejora implementados y pendientes.
- Retroalimentación de los clientes.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Acciones de seguimiento de revisiones previas y recomendaciones para la mejora.
- Informes de evolución del Sistema de Gestión de la Calidad

Luego del análisis, el Defensor del Pueblo o sus representantes emitirán un Informe de Revisión por la Dirección en donde se consideren Acciones asociadas a :

PREPARÓ: Víctor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermúdez	VERSIÓN: 1	FECHA: 21/08/06
-----------------------------	--------------------------------	------------	-----------------



- Mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- Mejoras de Servicios.
- Necesidades de recursos.

Documento aplicable: PG 5.6



6 - GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISION DE RECURSOS

Los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, son analizados y definidos en la reunión de Revisión por la Dirección quedando incorporado en la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES:

A – El personal que tenga responsabilidades definidas en el Sistema de Gestión de Calidad debe ser competente en base a la educación, formación, habilidades prácticas y experiencia aplicables, según lo requerido en los F 6.2/1 y 6.2/2.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACION:

La Dirección:

A - Ha determinado las necesidades de competencia del personal que realiza actividades que afectan a la Calidad, utilizando los distintos instrumentos que posee para conocerla, como ser: análisis de reclamos, no conformidades, nuevas necesidades que surjan o requeridas por el propio interesado, conforme a lo establecido en el P.G. 6.2.2. Cuando sean necesarios requisitos especiales para una función se utiliza el F 6.2/2.

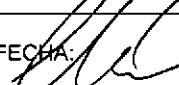
B - Basándose en las necesidades de Capacitación detectadas en conjunto con el Área Gestión de Calidad preparan un Programa de Capacitación Anual, siendo responsables de documentar y archivar el cumplimiento y resultados de los mismos.

C - Evalúa la efectividad de la formación proporcionada de la manera que se defina más conveniente para cada situación.

D - Concientiza a los empleados de la relevancia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen a la consecución de los Objetivos de Calidad mediante reuniones periódicas. Los registros que demuestran que los requisitos de educación, experiencia, formación, y calificaciones han sido cumplimentados se archivan en Administración.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La institución cuenta con dos edificios sede, uno en la ciudad de Santa Fe y otro en Rosario. Los mismos han sido adaptados con el objeto de brindar a los quejosos un servicio adecuado. Cuentan con una sala de recepción con sillas para aguardar el turno en forma cómoda. Los instructores en ambas sedes cuentan con un sector especial en el cual se asesora a los quejosos. Se dispone de pc comunicadas en red y servicio de Internet en algunas de ellas.

PREPARÓ: Victor Pagliano	REVISÓ/APROBÓ:	VERSIÓN:	FECHA: 
--------------------------	----------------	----------	--



6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.

Con el fin de lograr la conformidad con los requisitos del servicio, se ha adecuado el ambiente de trabajo convenientemente a través del pintado de paredes de la institución, incorporación de muebles nuevos y la definición de espacios adecuados, que mejoran las condiciones generales de trabajo.

Documento aplicable: PG 6.2.2

PREPARÓ: Victor Pagliano

REVISÓ/APROBÓ:

VERSIÓN:

FECHA:



7 REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe identifica los procesos para la prestación de los servicios, establece los objetivos de calidad y planifica su realización en forma consistente con los requisitos de otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad, en procura de mantener la mejora continua en el desarrollo de los mismos.

La planificación de la realización del servicio, se revisa entre los sectores involucrados para llevar a cabo la prestación, determinando los procesos y los documentos necesarios para cumplir con los requisitos especificados, registrando el seguimiento y la inspección del proceso.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

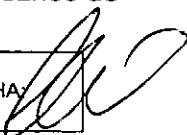
La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe especifica sus servicios amparándose en las competencias que le otorga la Ley 10396 la que señala que el objetivo fundamental es proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos y omisiones de la Administración Pública Provincial y sus agentes que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, incausado, gravemente inconveniente, inoportuno de sus funciones, o configuren una desviación de poder. Asimismo tiene a su cargo la defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad. Se rige a su vez por otras leyes de orden provincial y nacional aplicables y resoluciones del Organismo.

7.2.2 REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe revisa los requisitos del servicio que ofrece, para ello la Dirección general define si una queja es admisible (competencia del Organismo) o inadmisibles. Asimismo cuando se advierta que el problema planteado no está incluido en el marco de competencia pero se considere que la gestión oficiosa de la Defensoría no esté prohibida ni obstaculiza otras vías, y pueda ser beneficiosa para el quejoso y/o constituya un modo eficiente para subsanar situaciones de ilegalidad, ilegitimidad, inequidad, indefensión, ineficiencia o ineficacia en la prestación regular de cualquier servicio o actividad, se llevará a cabo la gestión que fuere menester conforme al art 3 de la Resolución N° 075/06

7.2.3 COMUNICACIÓN CON LOS QUEJOSOS

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe define e implementa los métodos para comunicar a los quejosos el estado de trámite de las actuaciones, y de notificarlos de

PREPARÓ: Victor Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermudez	VERSIÓN: 1	FECHA: 
--------------------------	--------------------------------	------------	--



manera fehaciente de las novedades de importancia, incluyendo la retroalimentación por parte de los quejosos buscando siempre el mejoramiento continuo.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

No aplicable

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

La aplicación de este requerimiento es limitada debido a que las compras son realizadas en el ámbito de la Dirección de Administración, que es ajena al alcance definido de tratamiento de la queja. Por tal motivo es aquella la que define la forma de evaluación y selección de los proveedores amparándose en normativa de la Administración Pública vigente.

El Area de Gestión de Calidad controla la gestión para determinar si los insumos / productos / servicios cumplen con los requisitos establecidos. Provee dicha información y cualquier otra que resulte de interés al área encargada de las compras.

7.4.2 INFORMACION DE LAS COMPRAS.

Antes de realizar una compra, la Dirección General describe adecuadamente el insumo / producto / servicio a comprar y se ajusta a la normativa vigente en la Administración Pública para este tipo de actividad.


7.4.3 VERIFICACION DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe define e implementa métodos de control para verificar que los insumos / productos / servicios adquiridos cumplen con los requisitos especificados

7.5 PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe planifica la provisión de sus servicios bajo condiciones establecidas en procedimientos y resoluciones y planes del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta las características de los servicios que presta y asegurando que dispone de instrucciones de trabajo y equipo de trabajo para llevarlo a cabo.

PREPARÓ: Victor Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermudez	VERSIÓN: 1	FECHA: 
--------------------------	--------------------------------	------------	--



La organización planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Por ello todas las actividades operativas que se desarrollan internamente y que afectan a la Calidad del servicio están respaldadas por Documentos o Registros y son monitoreadas a los efectos de garantizar la conformidad del mismo

7.5.2 VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

No aplicable

7.5.3 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe asegura la trazabilidad de los servicios que presta, en función de los registros de calidad generados. La metodología a seguir se indica en el PG 7.5.3.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE (QUEJOSO)

Mientras los bienes del quejoso estén bajo el control de *La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe*, se los identifica, verifica, protege y mantiene de modo de evitar su deterioro o pérdida. Los bienes a los que hacemos referencia son los expedientes abiertos con motivo de la presentación de una queja con toda la documentación anexa provista por el interesado

7.5.5 PRESERVACION DEL PRODUCTO

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe preserva toda la documentación vinculada al trámite de la queja durante el proceso interno y prestación del servicio, asegurando para ello el correcto manipuleo, almacenamiento y preservación de la documentación misma.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION

No aplicable.

Documentos: PG 7.5.3

PREPARÓ: Victor Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermudez	VERSIÓN: 1	FECHA
--------------------------	--------------------------------	------------	-------



8. MEDIDA, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Dirección planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora a fin de demostrar la conformidad del proceso y del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.

Cumpliendo con lo indicado en la Política de Calidad, *La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe* establece planes de mejora continua, promoviendo a que todas las áreas del organismo asociadas al trámite de la queja participen en los mismos.

Se aplican Técnicas Estadísticas adecuadas a las características del proceso interno y a la prestación del servicio que se evalúa.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 SATISFACCION DEL QUEJOSO

La Dirección efectúa un seguimiento de la información sobre la satisfacción y / o insatisfacción del quejoso como una de las medidas de las prestaciones del Sistema de Gestión de Calidad, para ello se tendrán en cuenta informes estadísticos acerca de la recepción de reclamos de quejosos sobre el servicio que brinda la Defensoría.

Se implementarán periódicamente encuestas, reuniones y cualquier otro método que se considere conveniente para obtener y utilizar dicha información en los procedimientos pertinentes.

Los resultados de las encuestas son analizados y comparados contra los objetivos fijados ordenándose las acciones necesarias y retroalimentado al quejoso.

8.2.2 AUDITORIA INTERNA

A – *La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe* ha establecido e implementado un Sistema de Auditorías de Calidad, según el PG 8.2.2, que incluye Auditorías Programadas y No Programadas que cubran todos los requerimientos de la norma ISO 9001 aplicables a los procesos comprendidos en el alcance. Tales Auditorías se implementan por lo menos dos veces al año, de acuerdo con la condición y la importancia de las actividades involucradas, con los siguientes propósitos.

- Verificar la adecuación y efectividad de los procedimientos y especificaciones.
- Verificar si las actividades que afectan la Calidad se realizan de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Gestión de Calidad.
- Señalar aquellos puntos contenidos en el Sistema de Gestión de Calidad que puedan requerir mejoras.

B – Gestión de Calidad prepara, para que sea aprobado por la Dirección, un Plan Anual de Auditorías que es registrado en el F 8.2/2.



C – Las Auditorías son realizadas por personal independiente de las actividades a auditar y calificado según lo especificado, o realizadas por organización reconocida. Las Auditorías internas son designadas por la Dirección.

D – Cada Auditoría es conducida por un Auditor Líder, quien debe preparar el Informe de Auditoría, el cual luego es elevado a la Dirección para su aprobación.

E – Los informes de No Conformidades y Acciones Correctivas son preparados de acuerdo a lo establecido en el procedimiento general correspondiente.

F – El Informe de Auditoría es revisado por Gestión de Calidad con intervención de los sectores involucrados. Este grupo es el que efectúa recomendaciones para corregir las NC detectadas y las sugerencias y recomendaciones efectuadas por el Auditor durante la Auditoría.

G – Si la Dirección acepta las Acciones Correctivas propuestas, se establece con el sector auditado un período razonable de tiempo para la implementación de las mismas. Expirado este período se efectúa un seguimiento para verificar que las Acciones Correctivas hayan sido satisfactoriamente efectuadas, y los resultados obtenidos son documentados.

H – Si no se requieren Acciones Correctivas, la Auditoría se da por cumplida cuando la Dirección aprueba el Informe.

8.2.3 – SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS

A – Los procedimientos operativos contienen instrucciones de trabajo definidas que permiten el seguimiento de los procesos.

B – Los Procedimientos / Instructivos muestran los puntos principales de control del proceso.

C – El personal que ejecuta los procesos ha sido previamente calificado, de acuerdo con los perfiles de puestos correspondientes.

D – Los documentos de control de proceso, son preparados por los distintos sectores y verificados por Gestión de Calidad y/o Control Interno según corresponda.

E – El proceso de compras es realizado en el ámbito de la Dirección de Administración, que es ajena al alcance definido de tratamiento de la queja. Por tal motivo es aquella la que define la forma de evaluación y selección de los proveedores amparándose en normativa de la Administración Pública vigente.

El Área de Gestión de Calidad controla la gestión para determinar si los insumos / productos / servicios cumplen con los requisitos establecidos. Provee dicha información y cualquier otra que resulte de interés al área encargada de las compras.

Antes de realizar una compra, el Responsable del sector describe adecuadamente el insumo / producto / servicio a comprar y se ajusta a la normativa vigente en la Administración Pública para este tipo de actividad.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe define e implementa métodos de control para verificar que los insumos / productos / servicios adquiridos cumplen con los requisitos especificados

F – Cuando es apropiado, *La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe* establece Técnicas de Control Estadístico que se pueden aplicar desde el análisis de los requerimientos de la comunidad hasta el desempeño en la prestación del servicio.

G – Se identifican las necesidades de uso de Técnicas Estadísticas adecuadas para establecer, controlar y verificar la capacidad de los procesos y las características de los

PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ: Carlos Bermúdez	VERSIÓN: 2	FECHA: 04/12/06
-----------------------------	--------------------------------	------------	-----------------



servicios. Se establecen y mantienen procedimientos para implementar y controlar la aplicación de dichas técnicas.

El objetivo de estas Técnicas es focalizar recursos y esfuerzos en la resolución de los problemas y el mejoramiento continuo de la calidad.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PRODUCTOS

La Dirección establece métodos apropiados para asegurar la medición y seguimiento de las características del servicio a los fines de verificar que se cumplen los requisitos para el mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las actividades planificadas en el tratamiento de la queja.

La prestación del servicio debe llevarse a cabo dentro del ámbito de admisibilidad o inadmisibilidad de la queja definido por la normativa vigente, pudiendo en este último caso la Dirección actuar de oficio a fin de gestionar la queja.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

A – La evaluación y disposición de las No Conformidades se realiza según lo indicado en el P.G. 8.3.1.

B – Está prohibido el uso de insumos o materiales comprados no conforme durante el período comprendido entre el rechazo y el destino final del mismo. Cualquier cambio del estado de la No Conformidad debe tener la aprobación de Gestión de Calidad.

C – El insumo o material se libera cuando Gestión de Calidad verifica que el procedimiento aplicable se cumplió en forma satisfactoria.

D – Gestión de Calidad revisa regularmente el registro de No Conformidades, y si aparecen No Conformidades repetidas o significativas, inicia las Acciones Correctivas aplicables con el área involucrada.

E- Las No Conformidades resultantes de las Auditorías de Calidad son mencionadas en el Informe de Auditorías y explicitadas en el formulario de Acciones Correctivas.

F– Los Informes de No Conformidad y de Acciones Correctivas que cubren la prestación del servicio son archivados por el sector Gestión de Calidad. Los formularios de Acciones Correctivas surgidos de las Auditorías de Calidad son archivados por Gestión de Calidad, al igual que los Informes de Auditoría.

G – Las No Conformidades en la prestación del servicio recibidas a través de información suministrada por el quejoso, o resultante de la atención dada, son analizadas y documentadas según la metodología indicada en el P.G. 8.3.2.

H – El análisis de las No Conformidades en el servicio se realiza de acuerdo a los procedimientos correspondientes y basados en las evidencias disponibles que apoyan la No Conformidad.

I – Gestión de Calidad mantiene un registro con los Informes de No Conformidad en el servicio, e inicia Acciones Correctivas cuando ocurran No Conformidades repetitivas, o el análisis de las mismas así lo indiquen, de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo respectivo.

K – Gestión de Calidad es responsable de iniciar, distribuir, y mantener los registros necesarios para implementar este capítulo.

8.4 ANALISIS DE DATOS

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe recopila y analiza periódicamente los datos que considere necesarios y surjan de sus registros de calidad a fin de demostrar la eficacia del Sistema y evaluar donde pueden realizarse mejoras. Para ello se tendrá en cuenta la satisfacción de los quejosos, la conformidad de los requisitos del servicio, las características de los procesos y la performance de los proveedores.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La Dirección deberá mejorar continuamente la eficacia del sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la propia Revisión por la Dirección, que analiza periódicamente estos ítems y asume el compromiso de utilizar tales herramientas como un medio hacia la mejora continua. Para ello se emitirán Planes de mejora continua en donde todos los sectores de la empresa participarán para poder concretarlo según lo establecido en el PG 8.5.1

8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

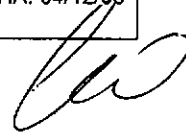
A – Se establecen características de control, a fin de prevenir y minimizar la aparición de No Conformidades existentes o potenciales. Con este propósito, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe establece y mantiene el procedimiento P.G. 8.5.2 para la implementación de Acciones Correctivas y Preventivas.

B – La identificación e investigación de condiciones que afectan o que potencialmente puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad pueden ocurrir como resultado de las siguientes actividades de control:

- Informes de Revisión por la Dirección.
- Informes de No Conformidades provenientes de las distintas áreas.
- Control del servicio en cualquiera de las etapas del proceso operativo interno o externo realizado por terceros
 - Informes de No Conformidades en servicio.
 - Resultados de Auditorías internas y externas.

C – Gestión de Calidad y los sectores involucrados identifican y analizan las causas potenciales o las No Conformidades producidas e inician de ser necesario el Informe de Acción Correctiva o Preventiva.

D – El seguimiento de la Acción Correctiva o Preventiva es responsabilidad de Gestión de Calidad, con la colaboración de los responsables de los distintos sectores involucrados.





E – Los cambios del sistema, que el análisis efectuado haya demostrado necesarios para la prevención o evitar la repetición de la No Conformidad, son aprobados por la Dirección e implementados por el sector involucrado.

F – Si el Sistema de Gestión de Calidad es afectado, los cambios que surgen de las Acciones Correctivas o Preventivas deben contar con el acuerdo de la Dirección.

Documentos aplicables: PG. 8.2.2 – PG 8.3.1 – PG 8.3.2 - PG 8.5.1 – PG 8.5.2

ANEXO V.
INSTRUCTIVO DE BACK UP.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'LW'.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

INSTRUCTIVO	SECCION: BACKUP
MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN I
PERFIL OPERADOR INFORMÁTICA	PÁGINA: 1 / 1

BACKUP EN CD:

Semanalmente, los días viernes, a las 12:00 horas, se realizará una copia del ambiente productivo a CD Regrabable.

Será responsable de este proceso el Área de Informática.

El ambiente productivo incluirá programas fuentes y compilados, bases de datos, archivos de configuración, motores de bases de datos y aplicación, y todo otro archivo operativo a la fecha del backup.

En caso que el día viernes fuese no laborable, se realizará el día inmediato anterior, y así sucesivamente hasta ubicar un día hábil para la Defensoría del Pueblo.

Los backup se realizarán tanto en Rosario como en Santa Fe. Cada región realizará el respaldo de su ambiente productivo.

Se utilizarán dos juegos de CD, los que se grabarán en forma alternada semana tras semana.

Los CD estarán en caja, rotulados con lápiz con la última fecha realizada.

En caso de que la operación de respaldo diese error, se deberá dar aviso al responsable del Área Informática para que arbitre los medios a su alcance para finalizar exitosamente el backup.

Una vez grabados los CD quedarán en custodia de la Tesorería de la Defensoría del Pueblo, bajo llave, en custodia del responsable Tesorero.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

INSTRUCTIVO	SECCION: BACKUP
MANUAL DE OPERACIONES	VERSIÓN 1
PERFIL OPERADOR INFORMÁTICA	PÁGINA: 2 / 2

BACKUP EN PEN-DRIVE:

Semanalmente, los días viernes, a las 13:00 horas, se realizará una copia del ambiente productivo en pen-drive.

Será responsable de este proceso el Área de Informática.

El ambiente productivo incluirá programas fuentes y compilados, bases de datos, archivos de configuración, motores de bases de datos y aplicación, y todo otro archivo operativo a la fecha del backup.

En caso que el día viernes fuese no laborable, se realizará el día inmediato anterior, y así sucesivamente hasta ubicar un día hábil para la Defensoría del Pueblo.

Los backup se realizarán tanto en Rosario como en Santa Fe. Cada región realizará el respaldo de su ambiente productivo.

En caso de que la operación de respaldo diese error, se deberá dar aviso al responsable del Área Informática para que arbitre los medios a su alcance para finalizar exitosamente el backup.

Una vez grabado el pen-drive quedará en custodia del Director de la Defensoría del Pueblo, quien lo preservará fuera del espacio geográfico de la Defensoría, bajo su responsabilidad.



ANEXO VI.
PLANES DE MEJORA

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script that appears to be the initials 'AS'.



TEMA: CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000.

OBJETIVO: Obtención del certificado otorgado por DNV referido al sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000.

ALCANCE: Todos los sectores y procesos que se desarrollan en la empresa.

RESPONSABLE: Directores – Responsables de Gestión de Calidad – Grupo de Asesores.

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	PLAZO CUMPLIMIENTO
Armado del sistema de gestión de calidad.*	Grupo de Asesores. Jefe de proyecto: Victor Pagliano	Febrero / Octubre 2006
Auditorías internas.	Victor Pagliano / Federico Pagliano	Octubre 2006
Revisión por la Dirección	Directores - Defensor	Noviembre 2006
Pre-auditoria.	Auditor DNV	Noviembre 2006
Correcciones finales	Victor Pagliano – Responsables de GC	Noviembre - Diciembre 2006
Auditoria de certificación	Auditor DNV	Diciembre 2006

* Ver cronograma adjunto.

REGISTROS: Informe de Auditoría, Planes de mejora, Certificado ISO 9001, Documentación del sistema de gestión de calidad.

BENEFICIOS: Desarrollar un sistema de gestión de calidad tendiente a la mejora continua.-

INDICADOR: % Cumplimiento del plan.-

VALOR OBJETIVO INDICADOR: 100% .-

PREPARÓ: Victor Pagliano

REVISÓ/APROBÓ: Director general

VERSIÓN: 1

FECHA: 15/04/06



TEMA: Planes de mejora continua.

OBJETIVO: Desarrollar planes de mejora continua que permitan aumentar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE: Todos los sectores de la empresa.

RESPONSABLES: Directores. Responsables de Gestión de Calidad

DESARROLLO:

TAREA	RESPONSABLE
1 - Solicitar a los responsables de los distintos sectores el desarrollo de Planes de Mejora Continua alineados con la Política y Objetivos de Calidad	Gestión de Calidad
2 - Emitir Planes de Mejora, verificando cumplimiento del Procedimiento vigente	Responsables de Sector
3 - Revisar los Planes desarrollados y, en caso de ser necesario, solicitar modificaciones	Dirección
4 - De corresponder, efectuar las modificaciones indicadas	Responsables de Sector
5 - Dar conformidad mediante firma de la puesta en marcha del Plan e informar al personal a su cargo acerca de la vigencia del mismo.	Responsables de Sector
6 - Mensualmente, monitorear el avance de los Planes e indicadores de los mismos.	Gestión de Calidad
7 - Trimestralmente informar a la Dirección el avance de los Planes y divulgar el estado de los mismos.	Gestión de Calidad

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO:

	J	J	A	S	O	N	D
Actividad 1							
Actividades 2,3,4 y5							
Actividad 6							
Actividad 7							

REGISTROS: Planes de mejora.

BENEFICIOS: Aumentar la eficacia del sistema de Gestión de Calidad a través de los planes de mejora.-

INDICADOR: a- % Cumplimiento del plan; b- Cantidad de planes emitidos.

VALOR OBJETIVO INDICADOR: a-100%; b-2.

PREPARÓ: Resp. Gestión de Calidad	REVISÓ/APROBÓ: Director General	VERSIÓN: 1	FECHA: 15/04/06
-----------------------------------	---------------------------------	------------	-----------------



TEMA: Plan de incorporación de pasantes para gestión de reclamos en las sedes de Santa Fe y Rosario

OBJETIVO: Incorporar pasantes provenientes de universidades para la mejora de la atención al público y tramitación de reclamos efectuados por ciudadanos en las sedes de Santa Fe y Rosario de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

ALCANCE: Areas de Dirección General, Instrucción, Relatoría y Mesa de Entradas y Movimientos.

RESPONSABLES: Dirección General.

DESARROLLO:

TAREA	RESPONSABLE
1 – Suscribir un convenio con las Universidades para la incorporación de pasantes en las áreas de la Defensoría del Pueblo, tendientes a colaborar con la atención al público y trámite de expedientes	Defensor del Pueblo
2 - Solicitar informes a la Universidad relativo al orden de mérito de estudiantes para verificar cumplimiento de requisitos para la preselección de los candidatos, seleccionando el rango superior de la nómina, eligiendo los mejores promedios.	Dirección General
3 – Entrevista personal y evaluación de los preseleccionados	Dirección General
4 – Selección conforme a la actividad anterior	Dirección General
5 – Convocar a los pasantes seleccionados y notificar su incorporación	Dirección General
6 – Informar a los pasantes sobre sus funciones, inducción en el puesto, capacitación y asignación de tutores.	Dirección General
7 –. Monitoreo mensual del plan e informe a Dirección General	Gestión de la Calidad

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO:

	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Actividad 1										
Actividades 2,3,4 y5										
Actividad 6										
Actividad 7										

REGISTROS: Convenio celebrado. Avance de plan

BENEFICIOS: Mejora de la atención al público

INDICADOR: a- % Cumplimiento del plan

VALOR OBJETIVO INDICADOR: a-100%;

PREPARÓ: Resp. Gestión de Calidad	REVISÓ/APROBÓ: Director General	VERSIÓN: 1	FECHA: 25/03/06
-----------------------------------	---------------------------------	------------	-----------------



TEMA: Ambientes de Atención al Público

OBJETIVO: Mejorar los ambientes donde se atiende a los quejosos

ALCANCE: Sectores de Recepción, Mesa de Entradas e Instrucción

RESPONSABLE: Directora General Rosario

DESARROLLO:

TAREA	RESPONSABLE	CUMPL.
1 – Definir las mejoras edilicias y mobiliarias necesarias para mejorar el ambiente donde se atiende a los quejosos	Dirección	20%
2 – Especificar a Dirección de Administración los servicios requeridos	Dirección	20%
3 – Definir el orden cronológico en que se realizarán las mejoras edilicias y mobiliarias	Dirección	10%
4 – Definir la forma en que se atenderá al público y los recaudos a tomar mientras los ambientes sean refaccionados	Dirección	10%
5 – Acordar con Dirección de Administración los plazos de realización de las distintas actividades	Dirección	10%
6 – Verificar plazos de implementación de las distintas mejoras	Dirección	10%
7 – Aprobar los trabajos realizados	Dirección	20%

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO:

	A	M	J	J	A	S	O
Actividad 1	■	■					
Actividad 2			■				
Actividad 3				■			
Actividad 4				■			
Actividad 5					■		
Actividad 6						■	
Actividad 7						■	■

REGISTROS: Estado de avance plan

BENEFICIOS: Mejorar los ambientes en que se atiende a los quejosos

INDICADOR: % Cumplimiento del plan

VALOR OBJETIVO INDICADOR: 100%.

PREPARÓ: Resp. Gestión de Calidad	REVISÓ/APROBÓ: Dirección General	VERSIÓN: 1	FECHA: 15/04/06
-----------------------------------	----------------------------------	------------	-----------------

ANEXO VII.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive 'L' followed by a series of loops and a final flourish.



1.- La encuesta comenzará el 27 de Noviembre del 2006 y se prolongará hasta el 29 de Diciembre del 2006.

2.- La encuesta comprenderá 50 entrevistas telefónicas en cada una de las sedes, realizadas 10 por semana por un empleado o pasante designado por los Directores Generales de cada una de ellas

3.- La encuesta estará referida a los expedientes terminados mediante Resoluciones, en el período 2005-2006.

4.- Atento al número de quejas ingresadas por temas, se tomará el siguiente porcentaje según la jurisdicción de la que se trate:

25 % del Ministerio de Obras y Servicios Públicos
(EPE – 65%; Aguas – 22% ; Fonavi – 10%; Dipos Residual – 3%

20 % del Ministerio de Gobierno (Registro de la
Propiedad – 60%; Registro Civil – 40%)

15 % de la Secretaría de Trabajo y Seguridad
Social (Caja de Pensiones Sociales – 50%; Caja de Jubilaciones –25%; IAPOS-15%)

10 % del Ministerio de Hacienda (API-90%;
Resto-10%)

10 % del Ministerio de Salud

10% del Ministerio de Educación

7% de la Secretaría de Promoción Comunitaria

3% del Ministerio de la Producción

5.- La encuesta comprenderá las siguientes preguntas:

- A) Cómo califica Ud. la atención recibida por los instructores en cuanto a:
- a. Respeto
 - b. Atención a su problema
 - c. Encuadre jurídico
 - d. Diligencia para la gestión
 - e. Información sobre la gestión.

Excelente – Muy Buena – Buena – Regular – Mala

- B) Cómo califica Ud. la Resolución de la Defensoría del Pueblo sobre la queja planteada?



**Defensoría
del Pueblo**
Provincia de Santa Fe

**ENCUESTA SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ACERCA DE
LAS GESTIONES REALIZADAS**

Excelente – Muy Buena – Buena – Regular – Mala

C) Se solucionó su problema?

Si - No – Parcialmente

D) Le notificaron la resolución relativa al problema por Ud. planteado?

Si – No – Parcialmente

E) Recomendaría Ud. a otra persona que presente una queja en la Defensoría del Pueblo?

Si – No – Relativamente

6) Los expedientes cuyos iniciadores se consultarán, serán seleccionados al azar en semana comprendida entre el 20 y el 24 de Noviembre.

ANEXO VIII

NUEVO MODELO DE FOJAO

Expediente: (Identificación del Expediente) **Fecha de Inicio:** (Fecha)
Inicia: (Identificación del Quejoso) **Tipo y Nro Documento:** (Doc. Quejoso)
Dirección: (Domicilio del Quejoso) **Taléfono:** (TE del Quejoso)
Localidad: (Localidad del Quejoso)
Clasificación : (Voz1)
Sub-Clasificación : (Voz2)
3er Nivel Clasif. : (Voz3)
Tema: (Tema de la Queja)
Queja: (Descripción de la Queja)

Continúa Queja en Foja Anexa

Instructor: (Identificación del Instructor)
Descripción de Gestión: (Gestión durante Primera Entrevista)

Continúa Descripción de Gestión en Foja Anexa

Marcar con una cruz si corresponde:

Asesoramiento Simple:

(Instructor)

(Firma Quejoso)

ANALIZADA LA PRESENTACIÓN POR LA DIRECCIÓN RESULTA:

Admisible:	Inadmisible:
<input type="checkbox"/> Inicie Instrucción	<input type="checkbox"/> Gestión Oficiosa
<input type="checkbox"/> Archivo	<input type="checkbox"/> Archivo

Tome Intervención Dr./Sr.:

Fecha:

Tome Intervención Dr./Sr.:

Fecha:

(Texto Fijo)

Expediente: (Identificación del Expediente)
Inicia: (Identificación del Quejoso)

Fecha de Inicio: (Fecha)

(Instructor)



ANEXO FOJAO EXPEDIENTE: (Identificación del Expediente)

Ampliación de la Queja:

Ampliación de la Gestión:

Acompaña Documental:

(Firma Quejoso)

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script that is difficult to decipher but appears to be a personal name.

ANEXO IX.
CHECK LIST PARA AUDITORÍA

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script.

LISTA DE VERIFICACION DE AUDITORIAS

F 8.2.4

Estado de situación:	Sistema de Calidad	DEFENSORIA DEL PUEBLO PROV. SANTA FE	Observaciones
1.2		Justificar las exclusiones	
4.1	Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos	Criterio para evaluar la eficacia de la operación y el control. Seguimiento, medición y análisis de los procesos.	
		Identificar y controlar necesidades de procesos en el sistema de calidad, incluyendo los procesos tercerizados.	
		Determinar la secuencia e interacción de procesos.	
4.2	Requisitos de la documentación	Manual de Calidad, Política y Objetivos. Procedimientos documentados. Registros. Verificar distribución de documentos.	
4.2.1	Generalidades	Documentar los objetivos de calidad	
4.2.2	Manual de la Calidad	Debe incluir alcance del sistema, referencia de los documentos, descripción de la interacción entre procesos. Verificar alcance	
4.2.3	Control de documentos	Procedimiento obligatorio.	
4.2.4	Control de Registros	Procedimiento obligatorio Verificar existencia de registros. Control de los mismos.	
5.1	Compromiso de la Dirección	Evidencia del compromiso para el desarrollo y mejora. Política, objetivos, RG y disponibilidad de recursos.	
5.2	Enfoque al quejoso	Determinar los requerimientos de los quejosos (necesidades y expectativas entendidas y definidas)	
		Asegurar que los requerimientos de los quejosos están determinados y definidos y la satisfacción de los quejosos está priorizada	
5.3	Política de la Calidad	Incluir las decisiones al mejoramiento continuo en la política de calidad. Política comunicada y entendida internamente.	
5.4.1	Objetivos de la Calidad	Asegurar que los objetivos son medibles y consistentes con la	

		política de calidad. Definición de indicadores	
5.4.2	Planificación del Sistema	Planificar y establecer objetivos de calidad medibles y conforme a la política. Resultados planificación documentados, cambios controlados. Objetivos para todas las funciones.	
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	Asegurar que las responsabilidades son definidas y comunicadas.	
5.5.2	Representante de la Dirección	Acordar el representante de la Dirección.	
5.5.3	Comunicación interna	Comunicar la eficiencia del sistema de calidad. Comunicación interna entre los sectores referente a los procesos y su efectividad.	
5.6	Revisión por la Dirección	Conducir la revisión gerencial del sistema de calidad	
		Información de entrada: Auditorías, informes de quejosos, desempeño del proceso, AC y AP, RG anteriores, cambios significativos, mejoras. Resultado de la revisión: mejora del sistema y procesos, mejora del producto, necesidades de recursos.	
5.6.1	Generalidades	Analizar las necesidades para cambios a los objetivos de calidad	
5.6.2	Información para la RG	Entrada de retroalimentación de los quejosos a la revisión gerencial.	
5.6.3	Resultados de la RG	Tomar acción basada en la revisión gerencial relacionado a los requerimientos de los quejosos	
6.1	Provisión de recursos	Proveer recursos para aumentar la satisfacción del quejoso	
		Proveer recursos para continuamente mejorar la eficiencia del SGC. Requisitos incorporados en la Planificación del Sistema de Gestión.	
6.2	Recursos Humanos	Asegurarse competencia del personal. Efectividad del entrenamiento. Conciencia de la pertinencia e importancia de las actividades. Registros.	
6.2.1	Generalidades	Determinar las necesidades de competencia de la organización. Conocimiento del resultado por el interesado.	
6.2.2	Competencia	Determinar las competencias individuales y calificación basada en la educación, entrenamiento, habilidades y experiencia. Registros de la educación, formación y experiencia. Evaluación de perfiles.	
6.3	Infraestructura	Identificar, proporcionar y mantener infraestructura (edificios,	

		equipos y servicios)	
6.4.	Ambiente de trabajo	Metodos, normas de seguridad, lugar de trabajo, ruido, temperatura, higiene, limpieza. Verificar carteles indicadores.. Verificar riesgos de incendio, extinguidores, instalaciones	
7.1	Planificación realización del producto	Objetivos y requisitos del producto, recursos específicos, verificación y criterios para aceptación. Registros evidencia de cumplimiento, control de los pendientes. Planificación de la producción.	
7.2.1	Procesos relacionados con el quejoso	Gestionar los procesos relacionados con los quejosos Determinar los requerimientos especificados y no establecidos. Requisitos legales y reglamentarios.	
7.2.2	Revisión de los requisitos	Revisión de los requisitos del producto. Cuando no hay documentación del quejoso los requisitos son confirmados.	
7.2.3	Comunicación con el quejoso	Medios para la comunicación con los quejosos (productos, inquietudes, pedidos, reclamos) retroalimentación al quejoso. Tratamiento de contrato y pedidos. Verificar registros de reclamos.	
7.4	Compras.	Proceso de compras, información, verificación de los productos. Planificación de las compras, control de los pendientes. Seg. OC	
7.4.1	Proceso de compras	Control de proveedores y productos comprados basado en su efecto sobre el producto final. Uso de especificaciones. Envío OC al sector.	
7.4.2	Información de compras	OC contienen información producto, cantidad y plazo de entrega. Notificación de los requerimientos a los proveedores	
7.4.3	Verificación de los productos comprados	Asegurarse que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.	
7.5	Producción y prestación del servicio	Control de la producción y prestación del servicio.	
7.5.1	Control de la producción	Registros de los controles realizados. Información del estado del insumo/producto. Provisión de producción y servicios.	
7.5.3	Identificación y trazabilidad	Debe identificarse el estado del producto. Identificación y trazab. Verificar zonas para segregar productos. Seg del producto	
7.5.4	Propiedad del quejoso	Verificar el cuidado de los bienes propiedad del quejoso (identificar, verificar, proteger y salvaguardar)	
7.5.5	Preservación del Producto	Verificar la preservación del producto durante el proceso interno y la entrega (identificación, manipulación, almacenamiento y	

		protección) Verificar como se preserva el material que se recibe.	
8.1	Medida, análisis y mejora	Planificar e implementar controles, medidas, análisis y mejoras. Planificar e implementar el monitoreo, medición, análisis y mejoramiento de proceso.	
8.2	Seguimiento y medición	Monitorear, medir y analizar la información de satisfacción del quejoso. Métodos.	
8.2.1	Satisfacción del quejoso	Seguimiento de la satisfacción, métodos utilizados. Resultados de encuestas y comparación con objetivos fijados. Retroalimentación al quejoso. Informes de visita	
8.2.2	Auditoría interna	Procedimiento documentado. Recomendaciones de RGC y sectores para corregir las NC detectadas durante Auditoría.	
8.2.3	Seguimiento y medición De los procesos	Verificar los procesos para confirmar capacidad de satisfacer. Documentos de control proceso. Uso de check list Monitorear, medir, analizar y mejorar procesos. Capacidad de los procesos	
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	Evidencia de la Conformidad con los criterios de aceptación.. Verificar controles. Uso de planes de control.	
8.3	Control del producto no conforme	Procedimiento documentado. Acciones para eliminar NC. Verificar NC de quejosos, tratamiento	
8.4	Análisis de datos	Análisis de datos para demostrar eficacia y evaluar donde pueden realizarse mejoras	
8.5.1	Mejora	Monitorear el lazo de mejora. Efectiva divulgación y aplicación Política, objetivos, resultados auditorías, AC y AP , RG. Lista de planes de Mejora Continua.	
8.5.2	Acción Correctiva	Procedimiento documentado. Verificar mecanismo de cierre.	
8.5.3	Acción Preventiva	Procedimiento documentado. Verificar mecanismo de cierre.	

FECHA:...../...../.....

VICTOR A. PAGLIANO



ANEXO X

CONTROL DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script.



1 - OBJETIVO:

Establecer la metodología interna para el tratamiento de los reclamos que efectúan los quejosos y acciones a seguir para evitar su reiteración.

2 - ALCANCE:

Es aplicable a todas las No Conformidades detectadas por reclamos de quejosos u originadas por el mismo.

3 - ENTRADA:

- A – Libro de Quejas disponible en la institución
- B - F 8.3/3 Registro de quejas o reclamos de quejosos.

4 - SALIDA:

- A- Resolución del reclamo.
- B- F 8.3/1 Informe de No conformidad.
- C- F 8.3/2 Registro de No Conformidades
- D- F 8.3/3 Registro de quejas o reclamos de quejosos.

5 - INDICADOR DE PERFORMANCE:

- A – Cantidad de Reclamos / total de fojas 0 generadas

6 – INSTRUCCIONES ESPECIFICAS DE PROCESO:

Durante o con posterioridad a la prestación del servicio el quejoso puede informar a **Defensoría del Pueblo** alguna No Conformidad, ante la cual se procede de la siguiente manera:

A – La queja o reclamo puede ser recibida vía telefónica, por correo electrónico, a través de una registración en el libro de quejas o a través de un contacto personal con el quejoso

B - El sector que reciba la queja / reclamo la registra en el formulario F 8.3/3 Registro de Quejas o reclamos de quejosos disponible en la institución, algunas quejas / reclamos podrán ser de resolución inmediata y así deberá gestionar quien lo reciba, dejándolo asentado por escrito en el formulario F 8.3/3.

Si no fuese de resolución inmediata o sobrepase su conocimiento o autoridad deberá dar conocimiento a Gestión de Calidad.

Gestión de calidad recolecta toda la información necesaria para el análisis del caso.

En caso de que la entrada sea a través del Registro de Quejas no será necesario utilizar el F 8.3/3.

C - Con los datos recolectados, Gestión de Calidad evalúa el tipo de reclamo / queja y observa si lo registrado es una No Conformidad que requiere un análisis posterior. De tratarse de un reclamo precedente completa el ítem 1 del F 8.3/1 Informe de No conformidad, luego se reúne con el responsable del sector y quien ejecutó la tarea involucrada en el reclamo para hacer lo mismo con los ítem 2, 3 y 4. En caso de tratarse de una queja, se registrará la resolución en el F 8.3/3 Registro de quejas o reclamos de quejosos , sin necesidad de apertura de un F 8.3/1 Informe de No conformidad.

D - Gestión de Calidad verifica la solución del reclamo y la fijación de los plazos de implementación y verificación de la Acción Correctiva.

F - Una vez verificada que la Acción Correctiva/ Preventiva tomada es efectiva, Gestión de Calidad procede al cierre de la misma, mediante firma al pie (campo 5) del F 8.3/1 Informe de No Conformidad y su registro en el F 8.3.2

Nota: Cuando no exista evidencia ante un reclamo el mismo será calificado como no precedente pudiendo existir algún tipo de reconocimiento previa aprobación de la Dirección

7 – DOCUMENTOS

- A- F 8.3/1 Informe de No Conformidad.
- B- F 8.3/2 Registro de No Conformidades.
- C- F 8.3/3 Registro de quejas o reclamos de quejosos.

PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ/APROBÓ:	VERSIÓN: 1	FECHA: 04/07/06
-----------------------------	----------------	------------	-----------------



RESPONSABLE

ACTIVIDAD

**DOCUMENTOS
DE ENTRADA**

**DOCUMENTOS
SALIDA
REGISTROS**

Receptor del
reclamo

-Registrar queja / reclamo en F 8.3/3 .

-Queja / reclamo
de Quejoso
-F 8.3/1
-F 8.3/2
-F 8.3/3

- F 8.3/3

Gestión de
Calidad

-Determinar si lo registrado es una
queja o No Conformidad

No
Conformidad ?

NO

Queda registrada solo
como queja

SI

Gestión de
Calidad

-Completar item 1 del F 8.3/1.
-Informar a los responsables administrativo y
comercial acerca del reclamo.

Gestión de
Calidad,
Responsable
del Sector y
Ejecutor tarea

-Completar ítems 2,3 del F 8.3/1.

Procedente

NO

1

SI

F 8.3/1
F 8.3/2

-Completar item 4 del F 8.3/1

Gestión de
Calidad

Acción
aprobada

NO

SI

-Efectuar seguimiento de implementación de las
mismas en plazos acordados.

Gestión de
Calidad

-Proceder al cierre de la AC cuando la
misma sea considerada eficiente.

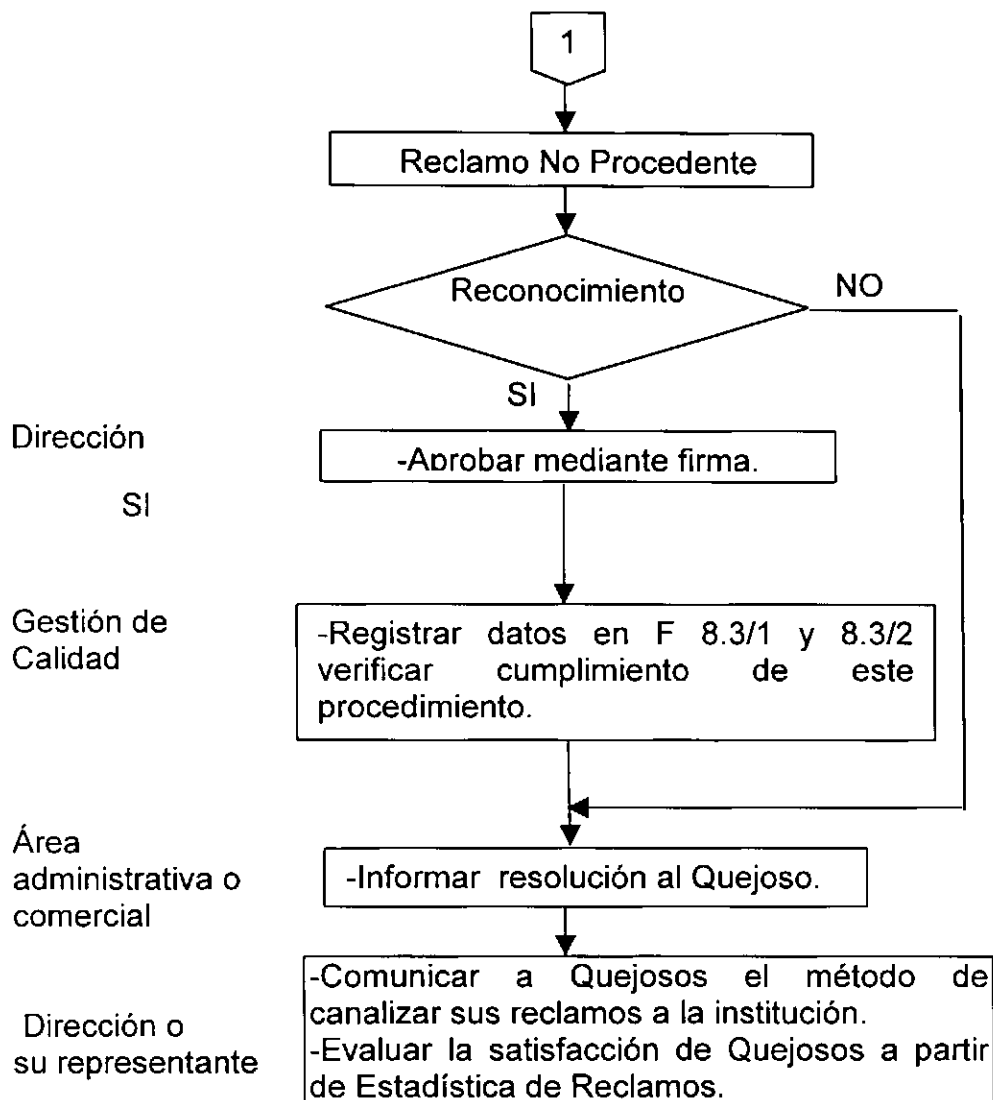


RESPONSABLE

ACTIVIDAD

DE ENTRADA

DE SALIDA



ANEXO XI

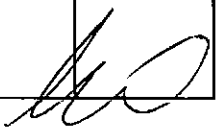
REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive 'L' followed by a flourish.

REGISTRO DE QUEJAS / RECLAMOS

F 8.3/3

Fecha y hora	Quejoso	Descripción reclamo / queja	Queja resuelta si / no	Descripción solución	NC. Nº



ANEXO XII

REGISTRO DE HALLAZGOS INTERNOS



ANEXO XIII
INFORME DE NO CONFORMIDADES

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script.



Quejoso / Proveedor:

1- Descripción de Insumo / producto / servicio / sistema.....

Descripción de la No Conformidad.....

.....
Gestión de Calidad

.....
Sector

.....
Fecha

2- Causa de la No Conformidad.....

.....
Sector

.....
Fecha

3- Respuesta

Procedente

SI

NO

(Tachar lo que no corresponda)

.....
Sector

.....
Gestión de Calidad

.....
Fecha

4- Acción Correctiva

Plazo de Implementación.....

Fecha de verificación de la eficiencia.....

.....
Sector

.....
Gestión de Calidad

.....
Fecha

5- Verificación de la eficiencia.....

.....
Gestión de Calidad

.....
Fecha

ANEXO XIV
REGISTRO DE NO CONFORMIDADES

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, located in the bottom right corner of the page.

ANEXO XV
INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS Y
PREVENTIVAS



1 – OBJETIVO:

Establecer la metodología para el tratamiento de las Acciones Correctivas y Preventivas.

2 – ALCANCE:

Es aplicable a las Acciones Correctivas y Preventivas efectuadas para disminuir, eliminar o prevenir la aparición de No Conformidades y desvíos detectados en todas las actividades incluidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

3 - ENTRADA:

A - Datos referidos al tema objeto de aplicación de Acción Correctiva / Preventiva.

4 - SALIDA:

- A - F 8.5/2: Acción Correctiva / Preventiva.
- B - F 8.5/3: Registro de Acciones Correctivas / Preventivas.
- C - F 8.3/1: Informe de No Conformidad.
- D - F 8.3/2 Registro de No Conformidades

5 - INDICADOR DE PERFORMANCE:

- A - Cantidad de Acciones Correctivas emitidas mensualmente.
- B - Cantidad de Acciones Preventivas emitidas mensualmente.

6 - INSTRUCCIONES ESPECIFICAS DE PROCESO:

A - Las **Acciones Correctivas** se inician ante la aparición de No Conformidades significativas o repetitivas y para evitar su repetición.

B - Las **Acciones Preventivas** se inician ante la aparición de situaciones que potencialmente implican riesgos de No Conformidad.

C - Ambas Acciones se pueden originar como resultado de las siguientes actividades de control:

- C1** - Auditorías y verificaciones de Calidad, internas o externas.
- C2** - Hallazgos de las distintas áreas.
- C3** - Informes de recepción de insumos / productos o de prestación de servicios.
- C4** - Informes de revisión por la Dirección.
- C5** - Quejas, reclamos o No Conformidades de Quejosos.

D - Metodología

D1 - Ante detecciones producidas mediante las actividades de control detalladas en los ítem C1, C2 y C4 Gestión de Calidad inicia la apertura de la Acción Correctiva o Preventiva completando el campo 1 del formulario F 8.5/2 Acción Correctiva / Preventiva.

En el caso C2 la emisión de la Acción Correctiva quedará a criterio de Gestión de Calidad considerando la importancia de la No Conformidad, aparición repetitiva o tendencia.

En caso de Acciones Correctivas / preventivas derivadas de Auditorías, una copia de este formulario le será entregado, de considerarse necesario, al responsable del sector para su seguimiento

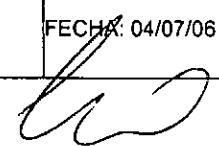
D2 - Ante detecciones producidas mediante las actividades de control restantes (C3 y C5) Gestión de Calidad iniciará el formulario F 8.3/1 Informe de No Conformidad completando el campo 1 del mismo.

En el caso C5 se procederá según lo indicado en el PG 8.3.2 Control de No Conformidades de Quejosos.

D3 - El responsable del sector investigará causas, acciones de contención y si correspondiera, determinará la Acción Correctiva propuesta.

Toda esta información será volcada al 8.5/2 Acción Correctiva / Preventiva o F 8.3/1 Informe de No Conformidad, según corresponda.

PREPARÓ: Victor A. Pagliano	REVISÓ /APROBÓ:	VERSION: 1	FECHA: 04/07/06
-----------------------------	-----------------	------------	-----------------



D4 - Gestión de Calidad conjuntamente con el responsable del Sector involucrado proceden a analizar la causa de la No Conformidad, a definir la Acción de Contención, si la hubiera, y a proponer la AC/AP. Si la acción es aprobada establecen el seguimiento para implementar la Acción Correctiva / Preventiva definitiva registrándolo en los campos 2, 3 y 4.

D5 - Cuando la Acción Correctiva / Preventiva es aprobada por el nivel correspondiente según las responsabilidades definidas, la Acción Correctiva / Preventiva propuesta se pone en ejecución.

D6 - Los seguimientos implementados de las acciones tomadas deben ser claros, definir responsabilidades, actividades y en todos los casos establecer el plazo para su cumplimiento.

D7 - Cuando la Acción Correctiva o Preventiva implementada finaliza con resultado satisfactorio, Gestión de Calidad cierra la Acción indicando tal situación en los F 8.5/2 o F 8.3/1 y registrándolo en F 8.5/3 o F 8.3/2.

D8 - Cuando se verifica que la Acción Correctiva/ Preventiva es eficaz, la modificación o actividad desarrollada puede incorporarse a los procedimientos u otros documentos aplicables.

D9 - Si como consecuencia de la implementación de la Acción Correctiva / Preventiva surgen cambios en el Manual de Gestión de la Calidad deberá contarse con la aprobación de la-Dirección

7 - DOCUMENTOS:

A - F 8.3/1: Informe de No Conformidad.

B - F 8.3/2 Registro de No Conformidades

C - F 8.5/2: Acción Correctiva / Preventiva.

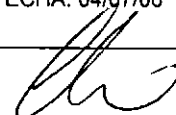
D - F 8.5/3: Registro de Acciones Correctivas / Preventivas.

PREPARÓ: Victor A. Pagliano

REVISÓ / APROBÓ:

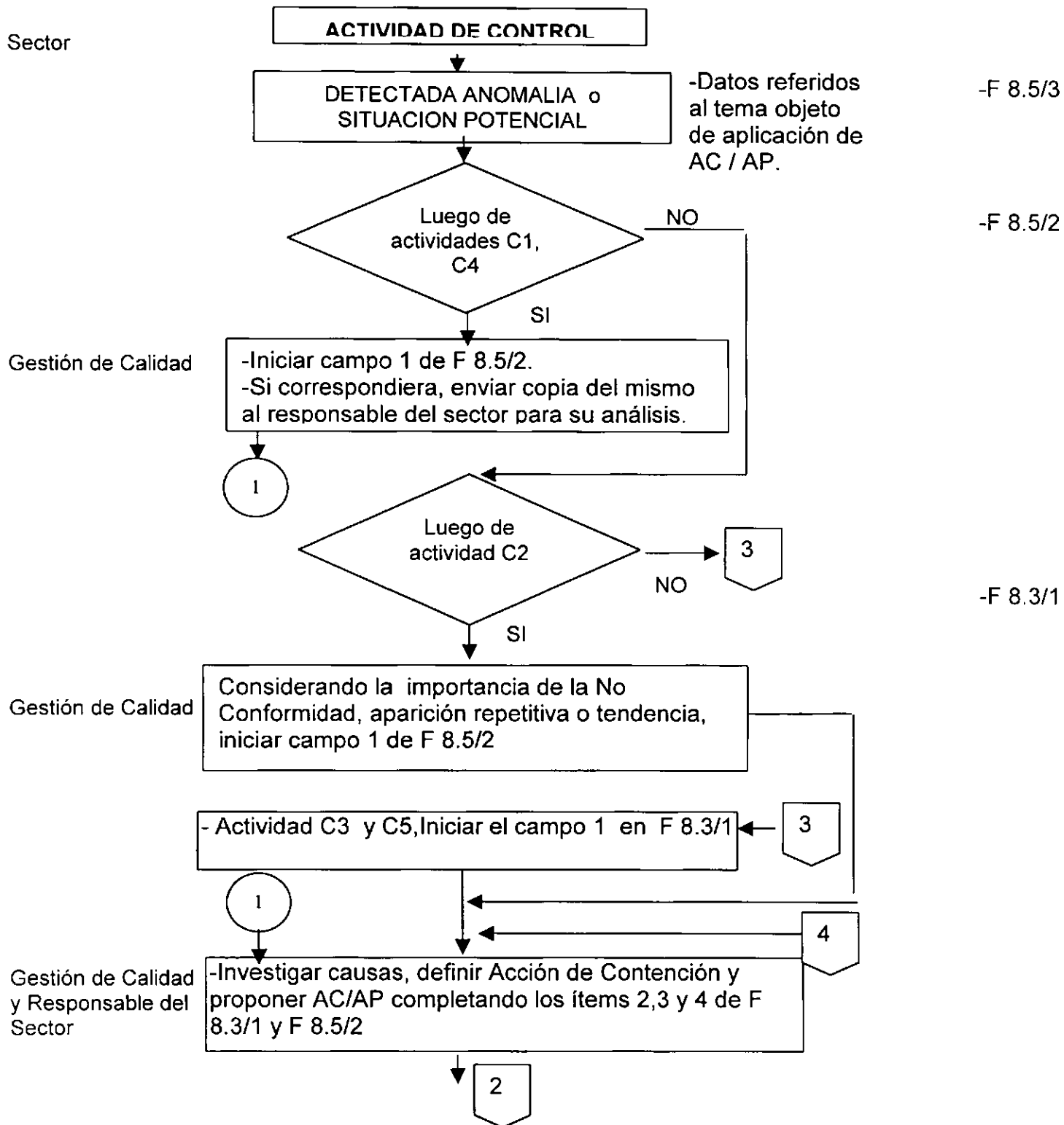
VERSION: 1

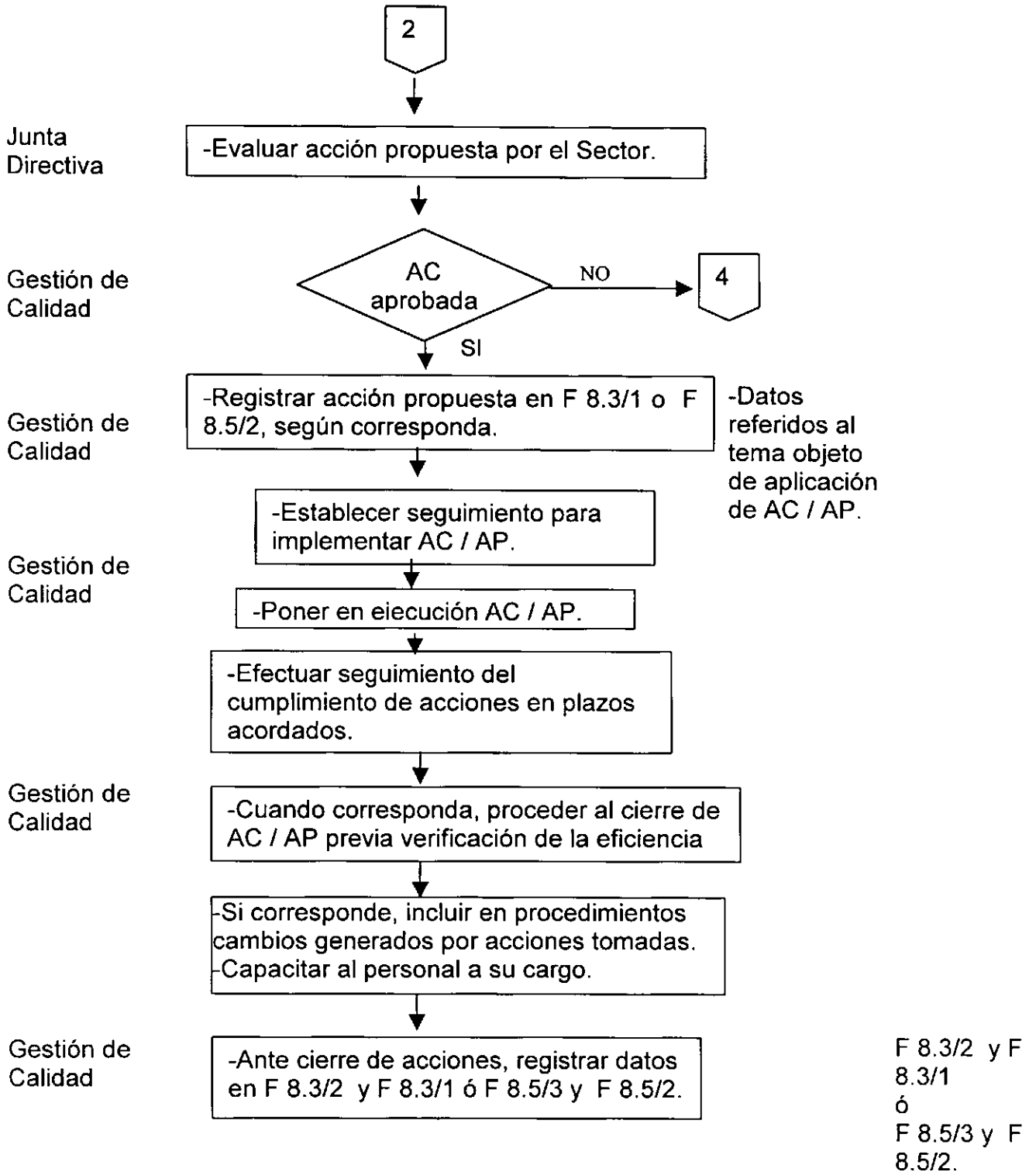
FECHA: 04/07/06



8- FLUJOGRAMA

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS SALIDA-REGISTROS
-------------	-----------	-----------------------	-----------------------------





ANEXO XVI
REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y
PREVENTIVAS

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script that appears to be the initials 'LW'.

ANEXO XVII.

ACCIONES CORRECTIVAS

EVENTOS, RESPONSABLES Y RESULTADOS ESPERADOS.

Responsable del área /Líder del Proceso.

Evento: Detectar hallazgo

Descripción: El Responsable del área, el líder del proceso o el personal involucrado es quien detecta el problema en la revisión del desarrollo de actividades en cualquiera de sus procesos en base al SGC, o bien como resultado de: quejas e insatisfacciones de los usuarios, auditorías internas y evaluación de organismos externos y revisión del producto no conforme para de acuerdo a su incidencia analizar las causas y prever una posible no conformidad.

Responsable del área /Líder del Proceso.

Evento: Comunicar el hallazgo

Descripción: El Responsable del área o el líder del proceso deberá avisar a la Coordinación de Calidad el hallazgo encontrado en sus procesos, para que este sea analizado y revisado en conjunto de manera detallada.

Coordinación de Calidad.

Evento: No Conformidad

Descripción: La Coordinación de Calidad determinará si el hallazgo encontrado por el Responsable del área o el líder del proceso se considera o no como No Conformidad en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

Coordinación de Calidad.

Evento: Informar Respuesta

Descripción: Si el hallazgo encontrado no es considerado como una No Conformidad, la Coordinación de Calidad deberá informar el motivo por el cual no fue considerada .

Responsable del área /Líder del Proceso.

Evento: Levantar la No Conformidad

Descripción: Si el hallazgo encontrado cumple con los requisitos para ser considerado como una No Conformidad, el Responsable del área o el líder del proceso deberá llenar el formato de Acciones Correctivas FR-MAM-03 donde especifique la No Conformidad, el origen y la acción inmediata que se tomará; para entregarlo a la Coordinación de Calidad.

Responsable del área /Líder del Proceso.

Evento: Realizar un análisis de causas.



Descripción: El Responsable del área o el líder del proceso , deberá incluir en el Formato de Acciones Correctivas el análisis de causas para especificar cual es el origen de la No Conformidad.

Responsable del área /Líder del Proceso.

Evento:Definir plan de acciones.

Descripción: Una vez analizadas las causas, el Responsable del área o el líder del proceso deberá definir cual es Plan de Acciones a implementar, que eviten la recurrencia de las no conformidades, y deberá entregarlo a la Coordinación de Calidad. Para la elaboración del plan de acciones se tomará en cuenta al personal involucrado.

Coordinación de Calidad.

Evento:Revisar plan de acciones.

Descripción: La Coordinación de Calidad deberá revisar El Plan de Acciones que propone el Responsable del área o el líder del proceso e identificará si éstas son las adecuadas para solucionar los problemas identificados.

Coordinación de Calidad.

Evento:Evalúa adecuación.

Descripción: Si el Plan de Acciones no cumple con los requisitos o no son las acciones adecuadas para implementar como acciones correctivas, se regresará al Responsable del área o el líder del proceso para que realice los ajustes necesarios.

Coordinación de Calidad.

Evento: Asignar número consecutivo e informar a los involucrados.

Descripción: Si la Coordinación de Calidad determina que las acciones propuestas son las adecuadas, asignará ún número consecutivo a la No Conformidad y lo registrará en la bitácora de No Conformidades, e informará al Responsable del área o el líder del proceso que el Plan de Acciones puede ser implementado y se dará el seguimiento para solucionar los hallazgos encontrados en el área.

Auditor.

Evento: Elaborar resumen de No Conformidades.

Descripción: La Coordinación de Calidad registrará en el formato de Resumen de No conformidades , de acuerdo a l número consecutivo asignado, en el cual se dará el seguimiento de las No Conformidades, en donde se indicará con un color diferente el seguimiento de cada una: En color morada si está cerrada, en amarillo si está por cerrar, azul si se debe cerrar hasta la siguiente auditoría, salmón si las fechas del plan acciones están pendientes, y verde si están atrasadas

Coordinación de Calidad.

Evento: Verificar la efectividad de las acciones.

Descripción: La Coordinación de Calidad deberá verificar la realización efectiva y en tiempo de las Acciones Correctivas, para determinar si se

está cumpliendo con el Plan de Acciones establecido, por medio de auditorías internas, revisión de indicadores, medición del proceso, entre otros.

Coordinación de Calidad.

Evento: Verifica si no se cumplió.

Descripción: En caso de que no se cumplan las acciones tomadas, se regresarán al responsable de área o líder del proceso para que se realice un nuevo análisis de causas.

Coordinación de Calidad.

Evento: Definir plan de prevención.

Descripción: Una vez cumplido el plan de acciones, se determinará en conjunto con los involucrados en la No Conformidad, las acciones necesarias para prevenir la recurrencia..

Coordinación de Calidad.

Evento: Cerrar la No Conformidad.

Descripción: En base a la verificación de la efectividad de las Acciones Correctivas, si están cumpliendo con lo establecido y se ha obtenido una mejora en el desarrollo de actividades donde fue encontrado el hallazgo; la Coordinación de Calidad determinará que la No Conformidad queda cerrada, y el Responsable del Plan de acciones deberá quedarse con una copia de la misma.

Auditor.

Evento: Verifica efectividad.

Descripción: Será un Auditor Interno o la Coordinación de Calidad, el responsable de verificar que el plan de acciones implementado fue el adecuado para eliminar las No Conformidades, y registrar la fecha final en que fue verificada la No Conformidad.

Coordinación de Calidad.

Evento: Controlar y archivar.

Descripción: La Coordinación de Calidad llevará el control y el archivo de las no conformidades, del Sistema de Gestión de Calidad.

Coordinación de Calidad.

Evento: Presentar resultados del seguimiento en las Revisiones de la Dirección.

Descripción: La Coordinación de Calidad presentará el resumen de las No Conformidades en las Revisiones de la Dirección.

Coordinación de Calidad.

Evento: Revisiones de la Dirección.



ANEXO XVIII.
PLAN DE INFORMATIZACIÓN

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, located in the bottom right corner of the page.



TEMA: Plan de Informatización.

OBJETIVO: N° 5. Informatizar la Defensoría del Pueblo, implementando sistemas informáticos que permitan sistematizar, registrar, resguardar la red de información, y canalizar consultas desde el interior hacia nuestras sedes de Santa Fe y Rosario.

ALCANCE: Informática, Mesa de Entradas y Movimientos, Instrucción, Relatoría, Control Interno, Delegaciones.

RESPONSABLES: Defensor del Pueblo e Informática.

DESARROLLO:

TAREA	RESPONSABLE
1 – Adquisición del Hardware, Software y Medios de Interconexión relevados y Especificados.	Defensor del Pueblo
2 - Contratación de profesionales especializados en Desarrollo e Implementación de Sistema de Gestión.	Defensor del Pueblo
3 - Relevamiento de necesidades y análisis funcional.	Informática
4 – Desarrollo y creación de la estética.	Informática
5 – Desarrollo y creación de la base de datos.	Informática
6 – Desarrollo páginas html.	Informática
7 – Programación de aplicaciones.	Informática
8 – Migración base de datos actuales al nuevo sistema.	Informática
9 - Implementación (en las dos sedes).	Informática
10 - Elaboración de manuales para los usuarios (en formato digital).	Informática
11 - Capacitación del Personal Técnico.	Informática
12 - Capacitación a Usuarios Finales.	Informática



CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO:

	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Actividades 1 y 2	■									
Actividad 3		■	■	■	■					
Actividad 4 y 5					■					
Actividad 6						■				
Actividad 7						■	■	■	■	
Actividad 8									■	■
Actividad 9 y 10									■	■
Actividad 11									■	■
Actividad 12										■

REGISTROS: Programa de Fortalecimiento Institucional. Avance de plan

BENEFICIOS: Mejora en la sistematización, registro, resguardo y consulta de la información.

INDICADOR: a- % Cumplimiento del plan

VALOR OBJETIVO INDICADOR: a-80%;

PREPARÓ: Resp. Gestión de Calidad	REVISÓ/APROBÓ: Director General	VERSIÓN: 1	FECHA: 16/12/2006
-----------------------------------	---------------------------------	------------	-------------------

ANEXO XIX
AVANCE DEL PLAN DE INFORMATIZACIÓN

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters, likely representing the author or reviewer of the document.



TEMA: Plan de Informatización. Avance de Plan. Noviembre 2006.

Frente a la presentación del Plan ante BM, este organismo solicitó a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe se detallen características de la producción de información.

Respuestas elevadas:

1) Acerca de la Registración y administración de Quejas.

Expedientes.

Primera entrevista

Emisión de Foja0.

Carga de Movimientos.

Administración de Oficios y Notas.

Cierre de Expedientes.

Cierre de Gestión.

Informes.

Por expediente.

Por rango de fechas.

Pendientes de Respuesta.

Pendientes de asignación.

Sin actividad.

Pendientes de Movimientos.

Consultas.

Conceptos.

Personal.

Voces Estadísticas.

Códigos Postales.

Reparticiones.

Estadísticas.

Por Temas.

Por Responsables.

Comparativos.

Emisión de Indicadores de Gestión.

Observación: Similar listado enunciativo de información producida, por quejas elevadas a la Defensoría del Pueblo vía correo electrónico. Incluye administración de correo entrante y saliente.

Cantidad de información anual producida: 32956 quejas anuales presenciales o por carta, y 4197 por correo electrónico.

PREPARÓ: Resp. Gestión de Calidad	REVISÓ/APROBÓ: Director General	VERSIÓN: 1	FECHA: 16/12/2006
-----------------------------------	---------------------------------	------------	-------------------



Fuente de Información: Informe Anual 2006, página 102, publicado en la institucional de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

http://www.defensorsantafe.gov.ar/informes_anuales.aspx

2) Acerca de la Registración y administración de Resoluciones y Disposiciones.

Administración.

Resoluciones

Disposiciones.

Informes.

Por Resolución.

Por Disposición.

Por Rango de Fechas.

Por Temas.

Consultas.

Temas.

Personal.

Delegaciones.

Estadísticas.

Por Temas.

Por Responsables.

Por Rango de Fechas.

Emisión de Indicadores de Gestión.

Cantidad de información anual producida:

Ejemplo Temático para la SECRETARÍA DE ESTADO DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE:

RESOLUCIONES = 107 R.-

EXPEDIENTES CERRADOS CON RESOLUCIÓN = 106 Exptes. (Acumulados 23Exptes.)

TOTAL = 129 Exptes. Cerrados con Resolución

DISPOSICIONES = 89 D. (Según Resolución N° 045/04)

EXPEDIENTES CERRADOS CON DISPOSICIÓN = 89 Exptes. (Acumulados 237 Exptes.)

TOTAL = 326 Exptes. Cerrados con Disposición

DISPOSICIONES = 49 D. (Según Resolución N° 208/05)

EXPEDIENTES CERRADOS CON DISPOSICIÓN = 43 Exptes.. (Acumulados 84 Exptes.)

TOTAL = 127 Exptes. Cerrados con Disposición

RESOLUCIÓN DE CIERRE PARA TEMAS PARTICULARES

QUEJAS INADMISIBLES

Porcentaje Total : 36,55% Quejas Comprendidas dentro de la Resolución mencionada Ut-Supra= 1.100 Trámites.-

PREPARÓ: Resp. Gestión de Calidad

REVISÓ/APROBÓ: Director General

VERSIÓN: 1

FECHA: 16/12/2006



Fuente de Información: Informe Anual 2006, página 20, publicado en la página institucional de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

http://www.defensorsantafe.gov.ar/informes_anuales.aspx

3) Acerca de la Registración de un Sistema de Consulta de base de datos online.

Publicaciones

Administración de Documentos.

Registración de Leyes.

Administración de Proyectos.

Consultas.

Por Temas.

Por Rango de Fechas.

Índices.

Por Tipo de Publicación.

Por Responsable de Publicación.

Cantidad de información anual producida: 1000 unidades de información anual (estimadas).

Observación: La información debe registrarse con carácter de histórico, siendo una base jurisprudencial de volumen creciente.

4) Acerca de la Emisión de Estadísticos.

Generación de Estadísticos por Rangos de Variables.

Generación automática de gráficos estadísticos: diagramas de barras, gráficos de puntos, gráficos de sectores.

Cantidad de información anual producida: Informe Anual, compuesto por 132 páginas de información de resultados.

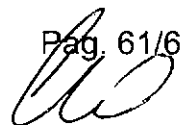
Fuente de Información: Informe Anual 2006, publicado en la página institucional de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

http://www.defensorsantafe.gov.ar/informes_anuales.aspx

PREPARÓ: Resp. Gestión de Calidad	REVISÓ/APROBÓ: Director General	VERSIÓN: 1	FECHA: 16/12/2006
-----------------------------------	---------------------------------	------------	-------------------

ANEXO XX

ENCUESTA TELEFÓNICA DE SATISFACCIÓN

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters, located in the bottom right corner of the page.



Fecha:..... Hora:..... N° Expte.....

EVALUACION

1 – ¿Es la primera vez que concurre a este organismo?

SI NO. 1.1 **¿Cómo fue el asesoramiento recibido en las anteriores oportunidades?**

M R B MB E

2 - ¿Cómo llega usted a este organismo?

- A -Recomendación de parientes, amigos, etc
- B- A traves de medios periodísticos.
- C- Otros.....

3 - ¿ Cómo califica la atención recibida por Recepción / Mesa de Entradas?

M R B MB E

4- ¿ Cuanto tiempo debió esperar hasta ser atendido/a por un instructor?

- A- menos de 10 min.
- B- entre 10 y 20 min
- C- mas de 20 min.

5- ¿ Como califica la actuación de los instructores en cuanto a:

(Calificar M – R – B – MB –E)

Respeto?.....

Atención?:.....

Confidencialidad?:.....

Profesionalismo?:.....

6- Califique su grado de satisfacción con el asesoramiento obtenido

M R B MB E

7- Recomendaría a otras personas la asistencia a esta Defensoría?

SI NO. Por qué?.....

8-¿ Que aspecto considera usted que debería mejorarse?

.....
.....

NOMBRE ENCUESTADOR.....

ANEXO XXI
RESULTADO ENCUESTA PERSONAL DE
SATISFACCIÓN

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'L' followed by a cursive flourish.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ASESORAMIENTO ANTERIOR

<i>No Registra</i>	63
<i>Malo</i>	
<i>Regular</i>	3
<i>Bueno</i>	7
<i>Muy Bueno</i>	17
<i>Excelente</i>	10
	100

ARRIBO AL ORGANISMO

<i>Recomendación</i>	51
<i>Medios</i>	30
<i>Otros</i>	19
	100

ATENCIÓN RECEPCIÓN Y MESA DE ENTRADAS

<i>Malo</i>	
<i>Regular</i>	
<i>Bueno</i>	16
<i>Muy Bueno</i>	58
<i>Excelente</i>	26
	100

TIEMPO DE ESPERA

<i>Menos de 10 minutos</i>	57
<i>De 11 a 20 minutos</i>	36
<i>Más de 20 minutos</i>	7
	100

RESPECTO DE INSTRUCTORES

<i>Malo</i>	
<i>Regular</i>	
<i>Bueno</i>	9
<i>Muy Bueno</i>	53
<i>Excelente</i>	38
	100

ATENCIÓN DE INSTRUCTORES

<i>Malo</i>	
<i>Regular</i>	
<i>Bueno</i>	9
<i>Muy Bueno</i>	54
<i>Excelente</i>	37
	100

CONFIDENCIALIDAD DE INSTRUCTORES

<i>Malo</i>	
<i>Regular</i>	
<i>Bueno</i>	9
<i>Muy Bueno</i>	55
<i>Excelente</i>	36
	100

PROFESIONALISMO DE INSTRUCTORES

<i>Malo</i>	
<i>Regular</i>	
<i>Bueno</i>	9
<i>Muy Bueno</i>	55
<i>Excelente</i>	36
	100

GRADO DE SATISFACCIÓN CON ASESORAMIENTO

<i>Malo</i>	
<i>Regular</i>	
<i>Bueno</i>	14

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

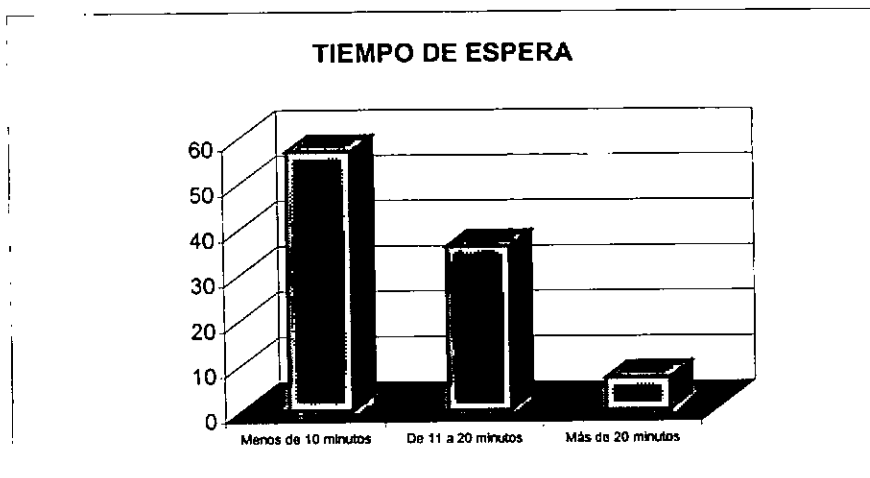
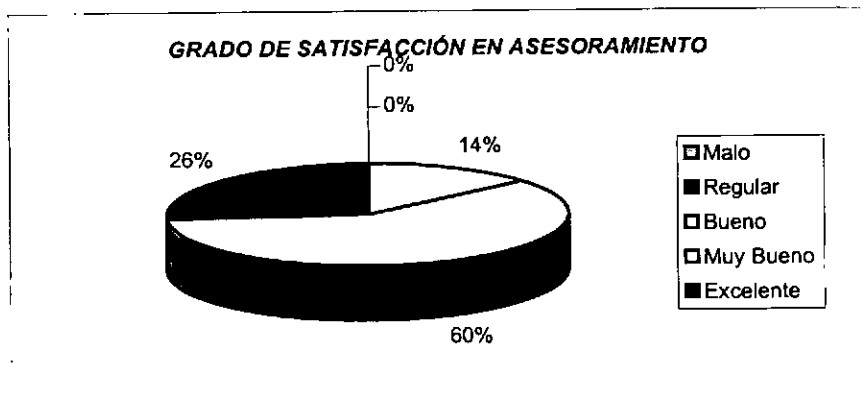
<i>Muy Bueno</i>	60
<i>Excelente</i>	26
	100

RECOMENDACIÓN A TERCEROS

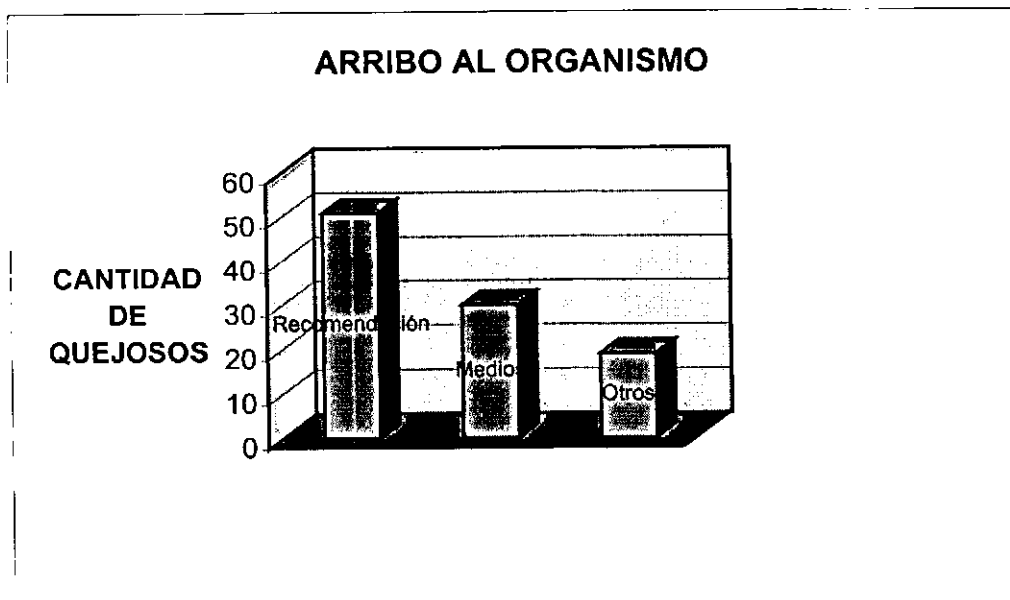
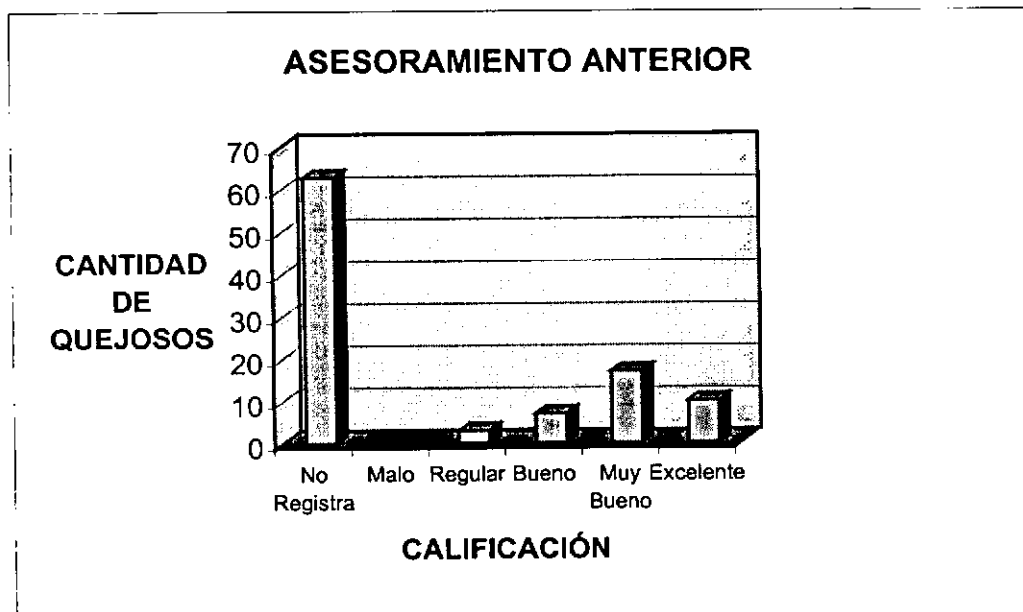
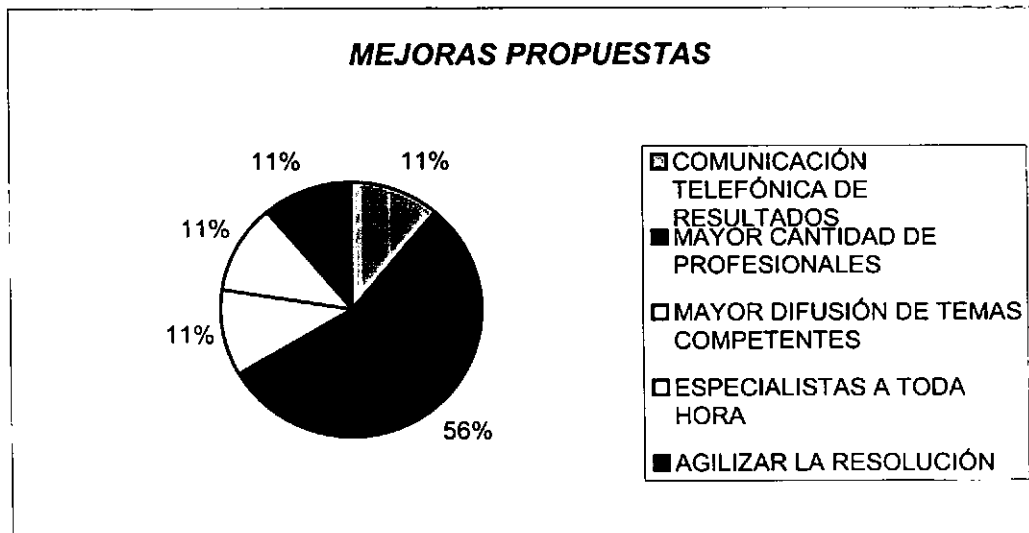
<i>Sí</i>	100
<i>No</i>	100

MEJORAS PROPUESTAS

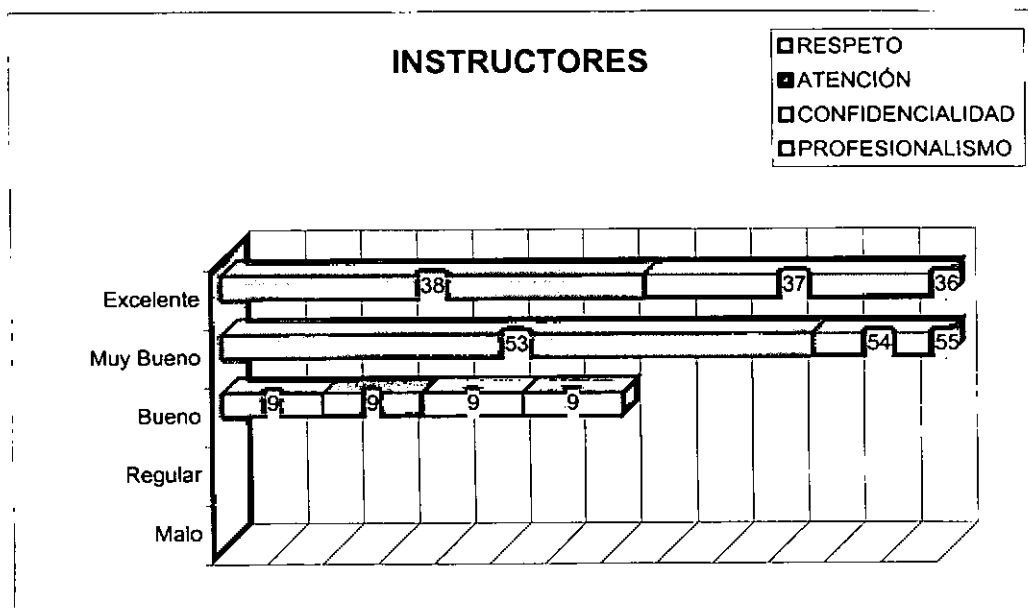
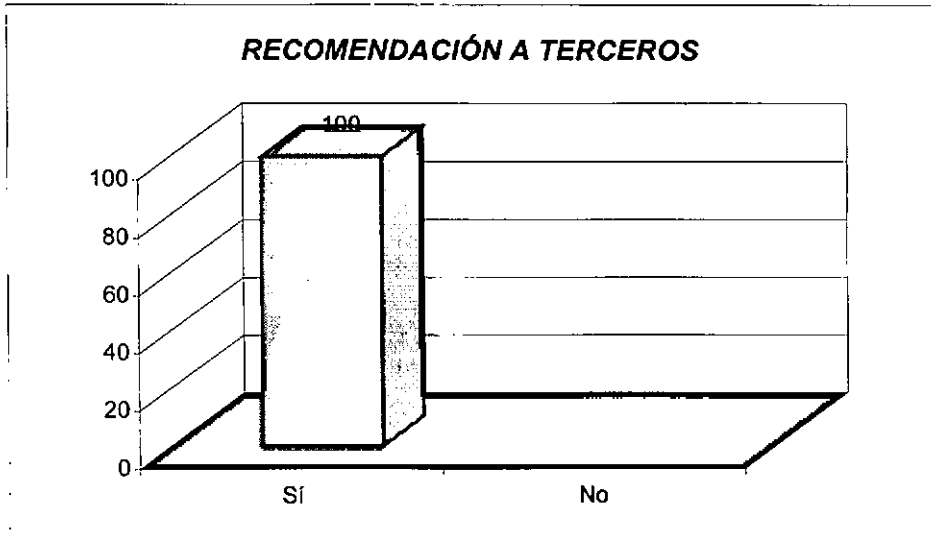
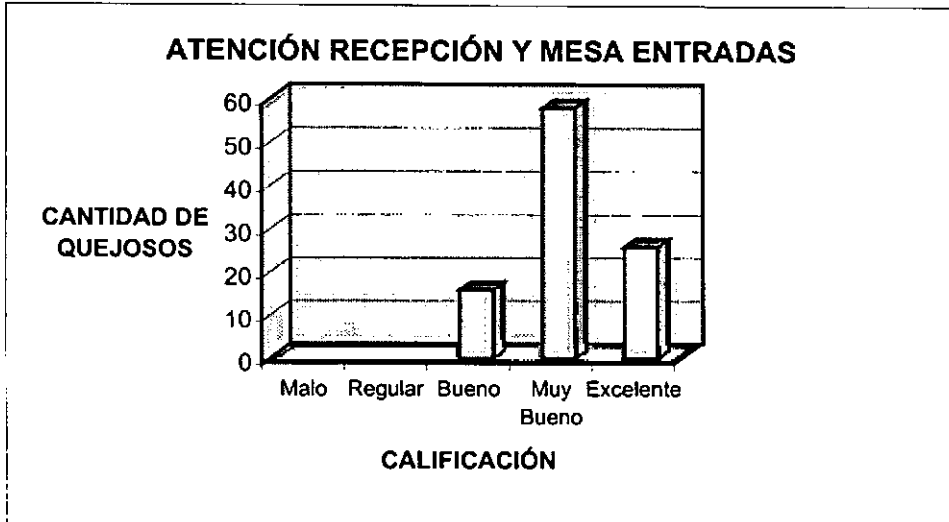
COMUNICACIÓN TELEFÓNICA DE RESULTADOS	1
MAYOR CANTIDAD DE PROFESIONALES	5
MAYOR DIFUSIÓN DE TEMAS COMPETENTES	1
ESPECIALISTAS A TODA HORA	1
AGILIZAR LA RESOLUCIÓN	1
DISPONER DE AIRE ACONDICIONADO	2
MAYOR INTERVENCIÓN EN CUESTIONES PRIVADAS	2
MAYOR CANTIDAD DE SANITARIOS	1
TENER INSTANCIA SUPERIOR CON DEFENSOR	1
RECOMIENDEN PROFESIONAL	2



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

	ASESORAMIENTO ANTERIOR	
<i>No Registra</i>		39
<i>Malo</i>		
<i>Regular</i>		1
<i>Bueno</i>		2
<i>Muy Bueno</i>		5
<i>Excelente</i>		3
		50
	ARRIBO AL ORGANISMO	
<i>Recomendación</i>		25
<i>Medios</i>		11
<i>Otros</i>		14
		50
	ATENCIÓN RECEPCIÓN Y MESA DE ENTRADAS	
<i>Malo</i>		
<i>Regular</i>		
<i>Bueno</i>		11
<i>Muy Bueno</i>		31
<i>Excelente</i>		8
		50
	TIEMPO DE ESPERA	
<i>Menos de 10 minutos</i>		44
<i>De 11 a 20 minutos</i>		6
<i>Más de 20 minutos</i>		
		50
	RESPECTO DE INSTRUCTORES	
<i>Malo</i>		
<i>Regular</i>		
<i>Bueno</i>		11
<i>Muy Bueno</i>		27
<i>Excelente</i>		12
		50
	ATENCIÓN DE INSTRUCTORES	
<i>Malo</i>		
<i>Regular</i>		
<i>Bueno</i>		12
<i>Muy Bueno</i>		27
<i>Excelente</i>		11
		50
	CONFIDENCIALIDAD DE INSTRUCTORES	
<i>Malo</i>		
<i>Regular</i>		1
<i>Bueno</i>		13
<i>Muy Bueno</i>		26
<i>Excelente</i>		10
		50
	PROFESIONALISMO DE INSTRUCTORES	
<i>Malo</i>		
<i>Regular</i>		1
<i>Bueno</i>		12
<i>Muy Bueno</i>		24
<i>Excelente</i>		13
		50



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

GRADO DE SATISFACCIÓN CON ASESORAMIENTO

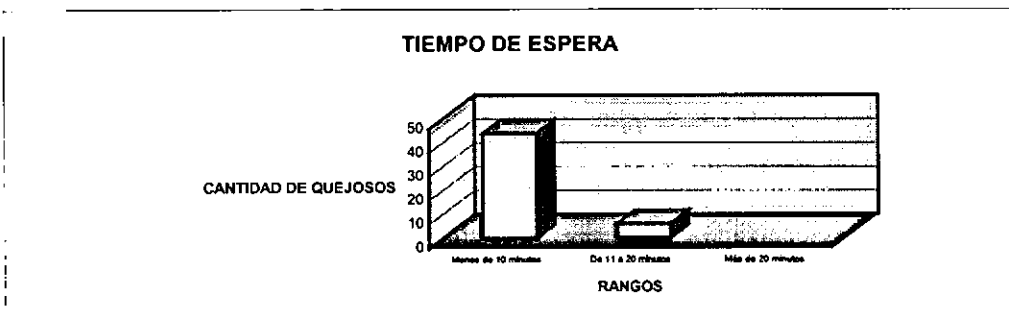
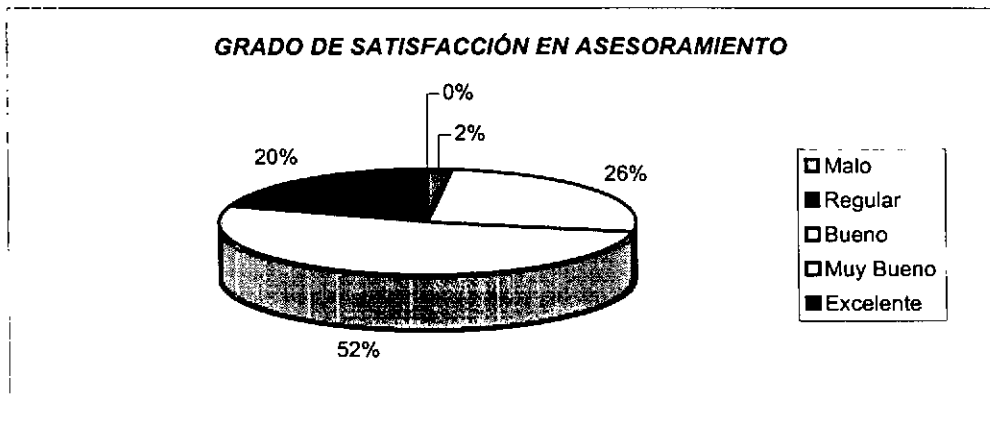
<i>Malo</i>	
<i>Regular</i>	1
<i>Bueno</i>	13
<i>Muy Bueno</i>	26
<i>Excelente</i>	10
	50

RECOMENDACIÓN A TERCEROS

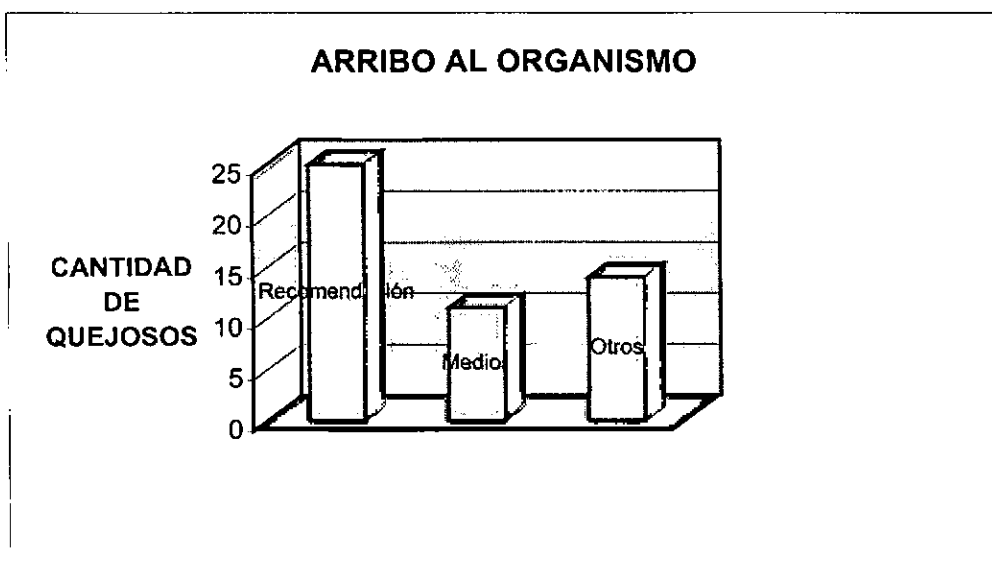
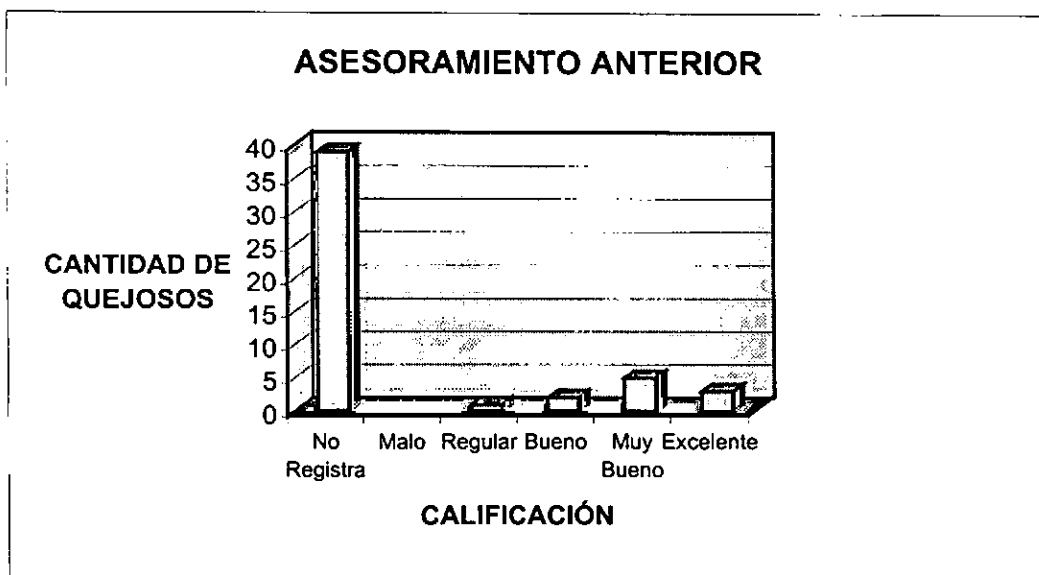
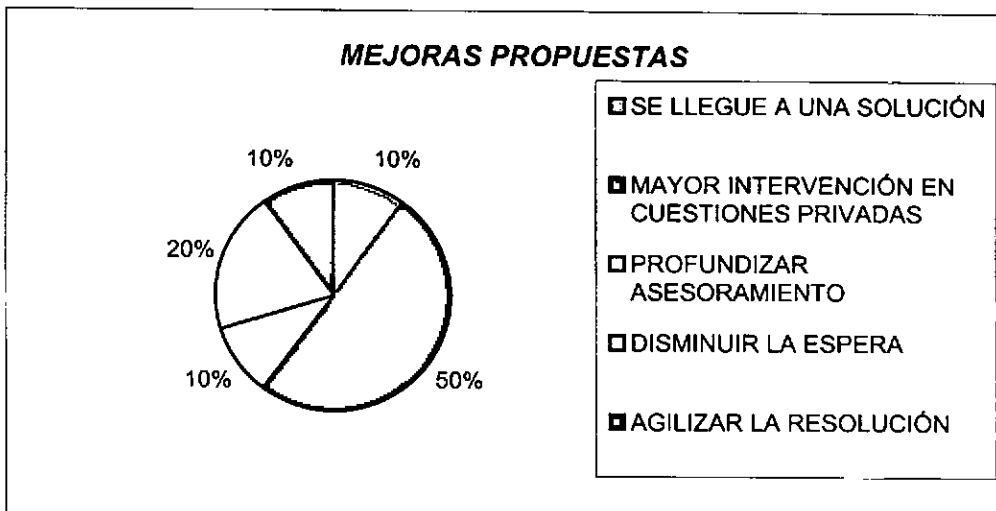
<i>Sí</i>	49
<i>No</i>	1
	50

MEJORAS PROPUESTAS

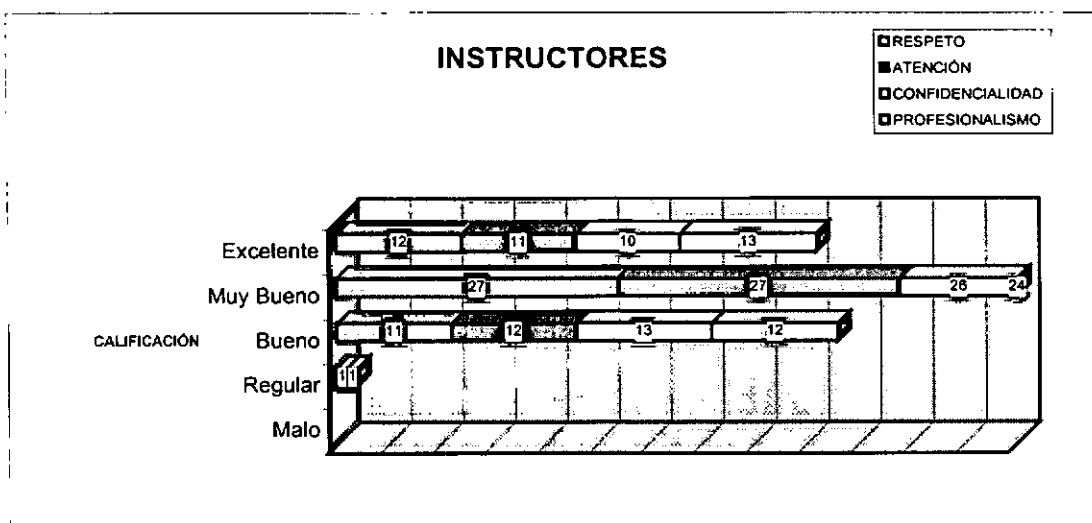
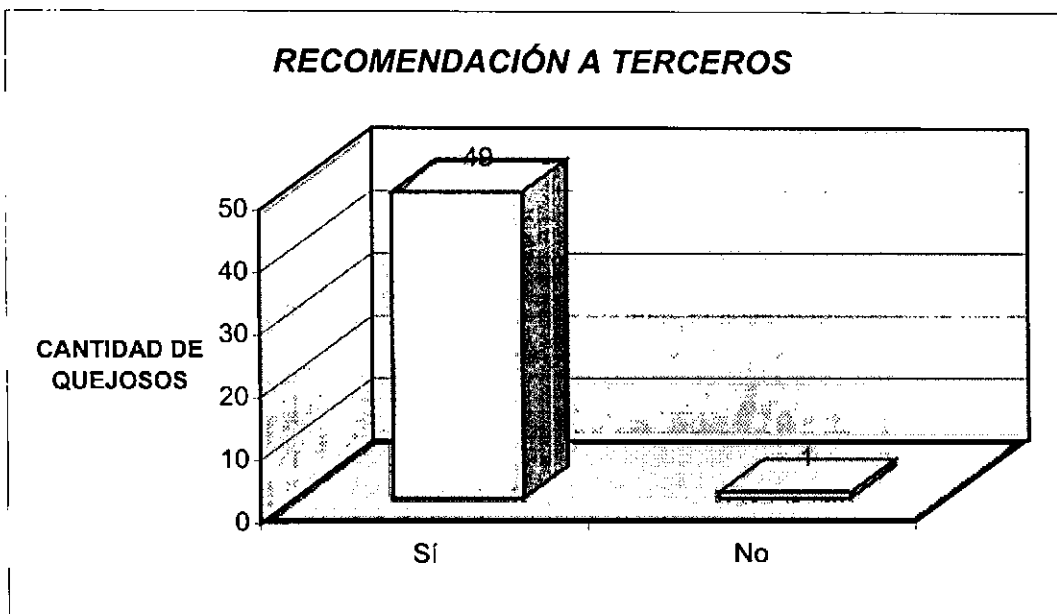
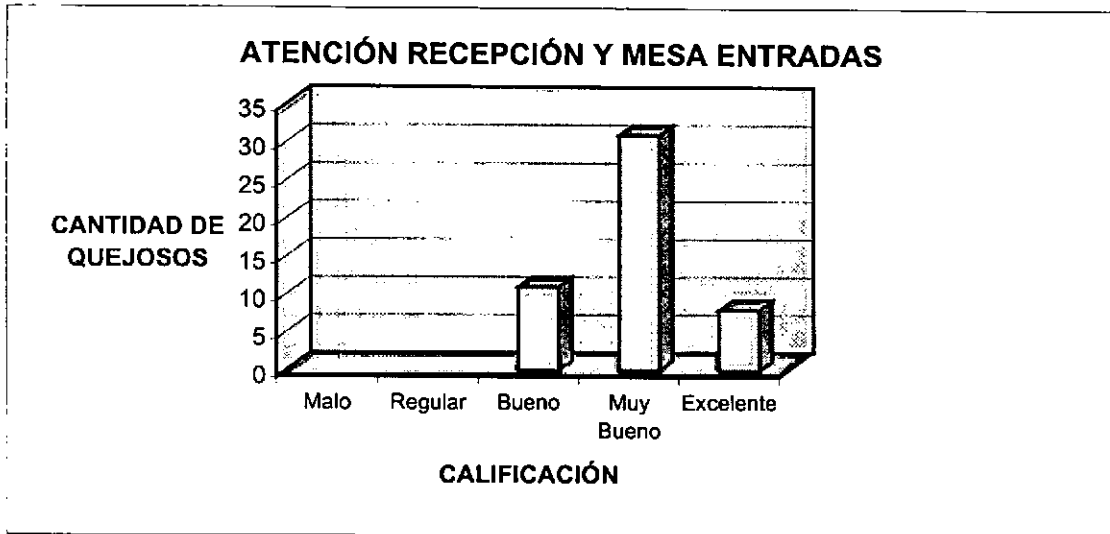
<i>SE LLEGUE A UNA SOLUCIÓN</i>	1
<i>MAYOR INTERVENCIÓN EN CUESTIONES PRIVADAS</i>	5
<i>PROFUNDIZAR ASESORAMIENTO</i>	1
<i>DISMINUIR LA ESPERA</i>	2
<i>AGILIZAR LA RESOLUCIÓN</i>	1
<i>INTERCEDA ANTE LEGISLATIVO CON PROYECTOS DE SALUD POR TEMAS QUE NO SON ESTÉTICA</i>	1
<i>MAYOR PODER ANTE ORGANISMOS</i>	1



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

	ASESORAMIENTO ANTERIOR	
<i>No Registra</i>		102
<i>Malo</i>		
<i>Regular</i>		4
<i>Bueno</i>		9
<i>Muy Bueno</i>		22
<i>Excelente</i>		13
		150
	ARRIBO AL ORGANISMO	
<i>Recomendación</i>		76
<i>Medios</i>		41
<i>Otros</i>		33
		150
	ATENCIÓN RECEPCIÓN Y MESA DE ENTRADAS	
<i>Malo</i>		
<i>Regular</i>		
<i>Bueno</i>		27
<i>Muy Bueno</i>		89
<i>Excelente</i>		34
		150
	TIEMPO DE ESPERA	
<i>Menos de 10 minutos</i>		101
<i>De 11 a 20 minutos</i>		42
<i>Más de 20 minutos</i>		7
		150
	RESPETO DE INSTRUCTORES	
<i>Malo</i>		
<i>Regular</i>		
<i>Bueno</i>		20
<i>Muy Bueno</i>		80
<i>Excelente</i>		50
		150
	ATENCIÓN DE INSTRUCTORES	
<i>Malo</i>		
<i>Regular</i>		
<i>Bueno</i>		21
<i>Muy Bueno</i>		81
<i>Excelente</i>		48
		150
	CONFIDENCIALIDAD DE INSTRUCTORES	
<i>Malo</i>		
<i>Regular</i>		1
<i>Bueno</i>		22
<i>Muy Bueno</i>		81
<i>Excelente</i>		46
		150
	PROFESIONALISMO DE INSTRUCTORES	
<i>Malo</i>		
<i>Regular</i>		1
<i>Bueno</i>		21
<i>Muy Bueno</i>		79
<i>Excelente</i>		49
		150



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

GRADO DE SATISFACCIÓN CON ASESORAMIENTO

Malo	
Regular	1
Bueno	27
Muy Bueno	86
Excelente	36
	150

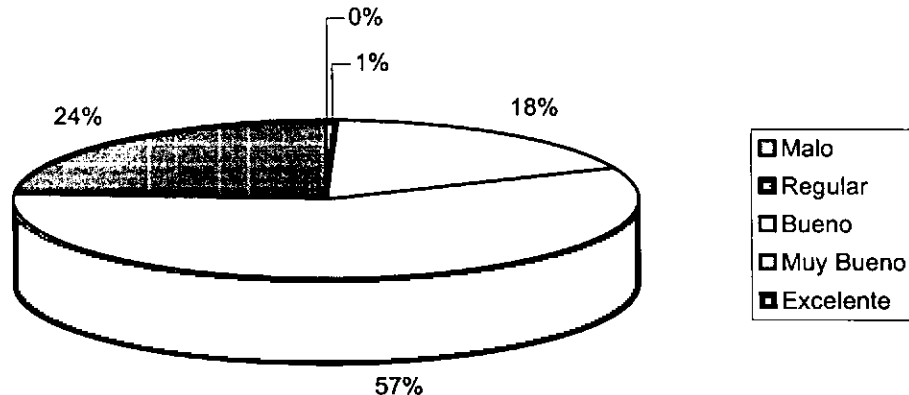
RECOMENDACIÓN A TERCEROS

Sí	149
No	1
	150

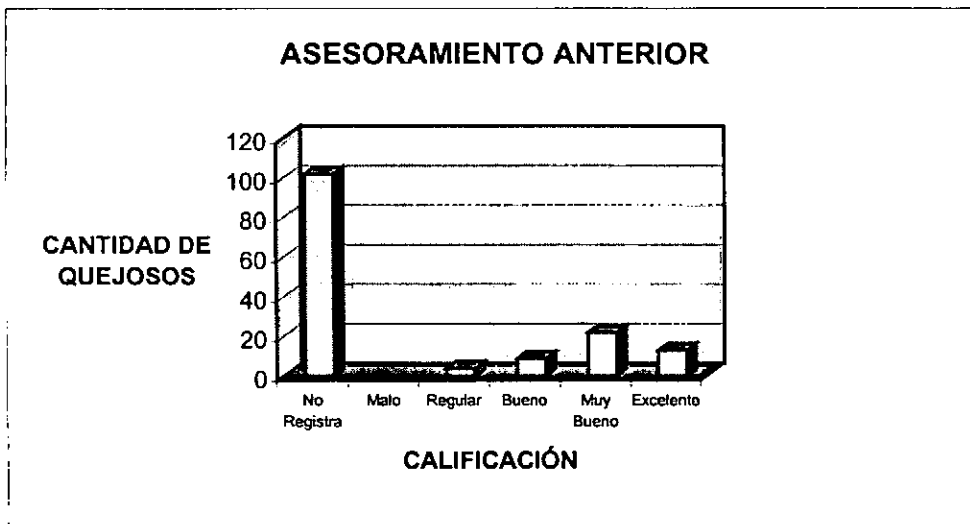
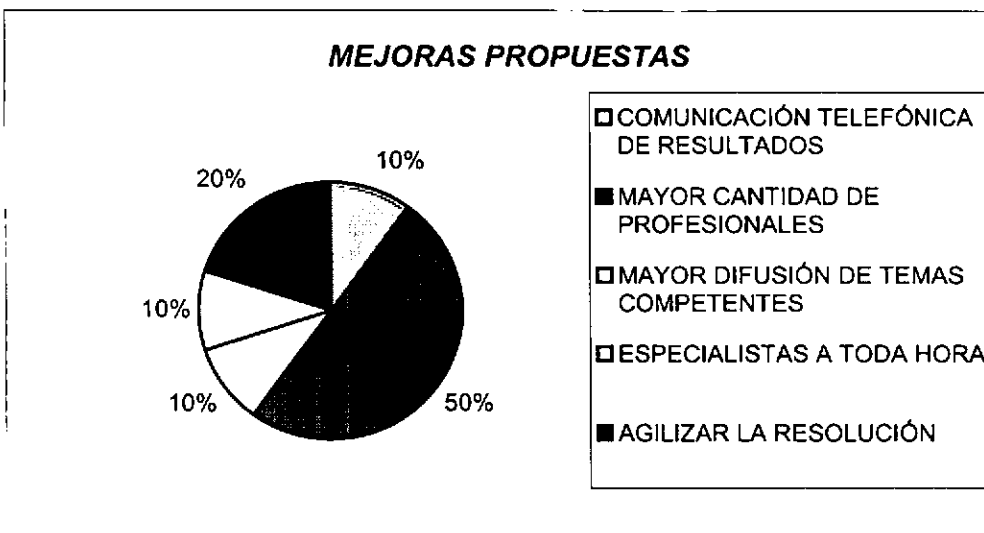
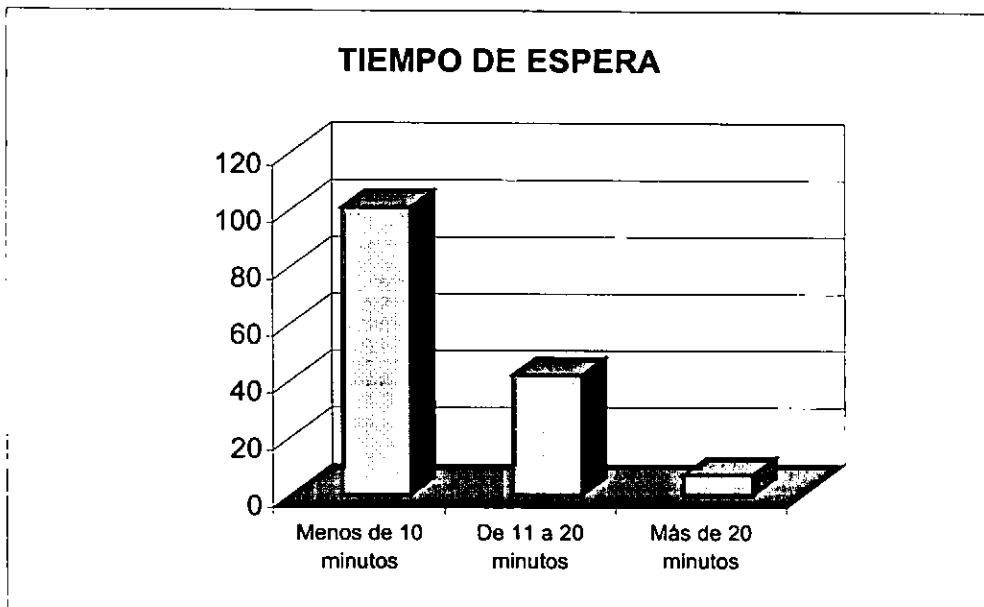
MEJORAS PROPUESTAS

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA DE RESULTADOS	1
MAYOR CANTIDAD DE PROFESIONALES	5
MAYOR DIFUSIÓN DE TEMAS COMPETENTES	1
ESPECIALISTAS A TODA HORA	1
AGILIZAR LA RESOLUCIÓN	2
DISPONER DE AIRE ACONDICIONADO	2
MAYOR INTERVENCIÓN DEN LOS CASOS PRIVADOS	7
MAYOR CANTIDAD DE SANITARIOS	1
TENER INSTANCIA SUPERIOR CON DEFENSOR	1
RECOMIENDEN PROFESIONAL	2
PROFUNDIZAR ASESORAMIENTO	1
DISMINUIR LA ESPERA	2
INTERCEDA ANTE LEGISLATIVO CON PROYECTOS DE SALUD POR TEMAS QUE NO SON ESTÉTICA	1
MAYOR PODER ANTE ORGANISMOS	1
SE LLEGUE A UNA SOLUCIÓN	1

GRADO DE SATISFACCIÓN EN ASESORAMIENTO

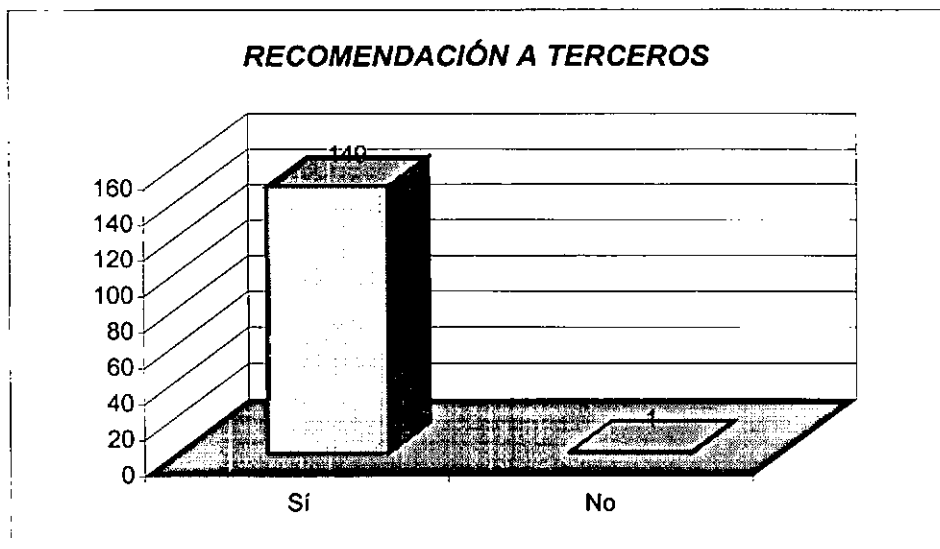
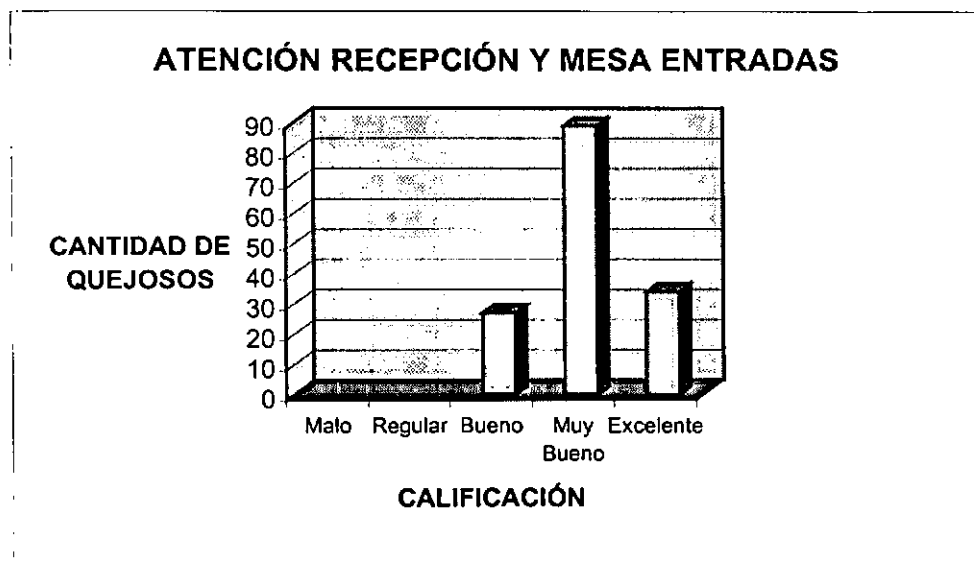
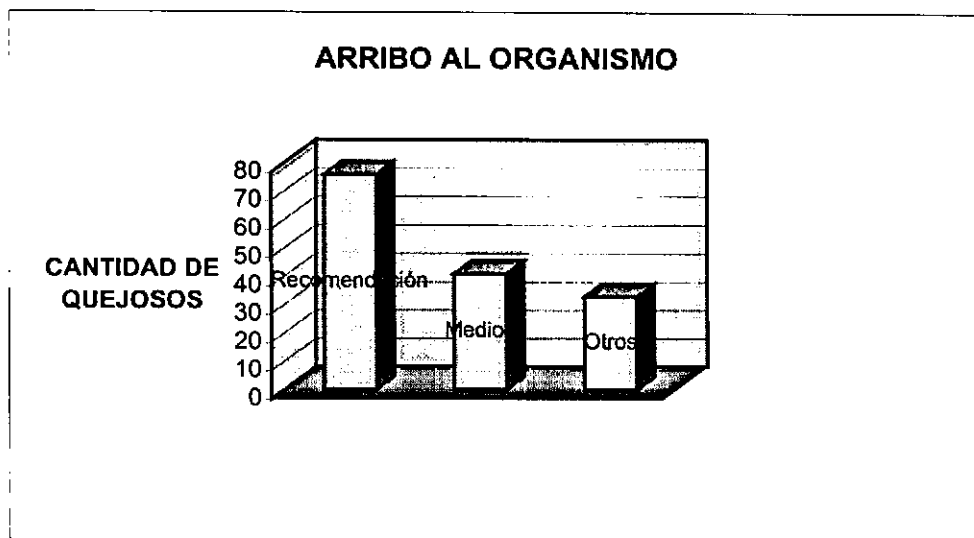


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Handwritten signature

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

