

Rosario, 19 de Diciembre de 2006

Señor Secretario General
Consejo Federal de Inversiones
Ing. Juan José Ciáccera

S _____ / _____ D

**REF. Proyecto: 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**

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. en relación al Proyecto de la referencia, a los efectos de adjuntarle el Informe Final para su evaluación en un todo de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia del contrato vigente.

Quedando a vuestra disposición, saludo a Ud. atentamente.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by a series of loops and a long, thin tail extending downwards.

RESUMEN DEL INFORME

Las tareas realizadas, que se iniciaron con la planificación de un sistema documental para la implantación de un sistema de Gestión de Calidad para la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, se centraron en analizar el tratamiento de la queja, como principal actividad de la institución, luego de lo cual se elaboró una nueva "Guía de Trámite" para uniformar dicho tratamiento.

A continuación cabe destacar el relevamiento de los puestos de trabajo, lo que permitió definir los perfiles de quienes los ocupan así como las funciones y procedimientos que se desarrollan, todo lo cual permitió generar los respectivos documentos que luego formaron parte del "Manual de Calidad".

En una segunda etapa, se afrontó la tarea de capacitación del personal, precisándose los objetivos de la Defensoría y de los distintos sectores. Igualmente se colaboró en la preparación del Manual de Calidad y se ajustaron los procedimientos para cada una de las funciones.

Por otra parte, se procedió a evaluar la eficiencia de los procedimientos y se idearon técnicas de control, utilizando – entre otros – encuestas, entrevistas e indicadores.

En la etapa final se delinearón los contenidos de la revisión gerencial, se implementaron en el sistema informático los indicadores de gestión y se puso en marcha el sector Control Interno, con los procedimientos de monitoreo e informes de la Dirección.

Por último, Gestión de Calidad puso en marcha el manejo de las no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas, y la Dirección tuvo a su cargo la realización del Informe de revisión Gerencial como cierre del trabajo realizado.

Cabe señalar también que, en la última semana, se realizó la pre-auditoría externa con muy buenos resultados, observándose solamente aspectos formales, los cuales ya se han corregido, estándose a la espera de la auditoría final por DNV para el 20 y 21 de presente mes de Diciembre

Dr. Jorge Raúl F. Fernández

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 Experto: Fernández, Jorge Raúl


Nombre del Director del Proyecto: Pagliano Víctor



INDICE DEL INFORME FINAL

- 1.- Definir los alcances del sistema ISO 9001
- 2.- Definir el diagrama de flujos de las principales actividades que están dentro del alcance (mapa de procesos)
- 3.- Planificar el desarrollo del sistema documental conforme a los requisitos relacionados con el servicio.
- 4.- Releva los procesos y controles definiendo los diagramas de flujo del proceso.
- 5.- Preparación de los borradores de los documentos.
- 6.- Definir la política de calidad.
- 7.- Releva funciones y métodos de cada posición.
- 8.- Introducir los conceptos de eficiencia y mejora continua.
- 9.- Capacitación del personal según perfiles y concientización.
- 10.- Planificar la instrumentación y control del sistema de gestión.
- 11.- Planificar los objetivos y planes asociados.
- 12.- Preparación del manual de calidad.
- 13.- Preparación de los procedimientos.
- 14.- Definir objetivos de calidad y planes asociados.
- 15.- Evaluación de eficiencia de los procesos y seguimiento.
- 16.- Contenidos de la revisión gerencial.
- 17.- Concientización requerimiento norma ISO 9001
- 18.- Definir los indicadores de gestión de los procesos.
- 19.- Manejo de las no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.
- 20.- Informe de revisión gerencial.
- 21.- Planes de mejora continua.
- 22.- Desarrollo de herramientas de comunicación.
- 23.- Realización de la encuesta de satisfacción.
- 24.- Tratamiento de no conformidades y confección de acciones correctivas.
- 25.- Tratamiento de acciones correctivas hallazgos de pre-auditoría y auditoría inicial.

ANEXOS

- I.- Informe sobre la tramitación de la queja en las Delegaciones Santa Fe y Rosario de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.
 - II.- Guía de Trámite
- 

1. DEFINIR LOS ALCANCES DEL SISTEMA ISO 9001.

Se participó en la definición del alcance del sistema de gestión de calidad ISO 9001 para la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, en forma conjunta con los otros integrantes del equipo.

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

Se procedió a un análisis detallado de la tramitación de la queja en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe. En tal sentido: a) Se analizó pormenorizadamente dicha tramitación en la sede de la ciudad de Santa Fe, con especial referencia al modo de presentar una queja, como se recepciona la misma, que derivación se le puede dar, de que manera se procede a la continuación de la tramitación mediante la intervención de instructores y relatores, quienes elaboran los proyectos de resolución o disposición, que funcionario realiza la evaluación final de los mismos, quien firma la resolución o disposición, como se protocolizan, de que manera y por quien se notifica y de que modo se archiva o cierra la tramitación de la queja; b) Igualmente se realizó el análisis de la tramitación de la queja en la sede de la ciudad de Rosario, respondiéndose a los mismos interrogantes, con motivo de lo cual se concluyó en que ambas sedes abordan de modo diferente la tramitación de la queja, tanto en sus pasos iniciales como en algunos de los intermedios; c) Se elaboró un primer documento donde se exponían los pasos en la tramitación de la queja en las sedes mencionadas ut supra.

2. Se procedió a la elaboración de una nueva 'Guía de Trámites' para la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, con la finalidad de uniformar los pasos procedimentales que se realizan en ambas sedes y actualizar la misma a la práctica concreta de la institución luego de más de una década de la vigencia de la norma jurídica anterior. En tal sentido, se realizaron diversas reuniones con los señores Directores de Santa Fe y Rosario, tanto individual como colectivamente,

analizándose los modos de tramitación de ambas sedes, las diferencias existentes entre la guía vigente desde el inicio de la institución y la práctica concreta así como los disímiles procedimientos en cuanto a la resolución de las quejas, todo con la finalidad de actualizar la 'Guía de Trámite' y uniformar los pasos en la tramitación de los reclamos. La nueva 'Guía de Trámite', con su correspondiente proyecto de resolución aprobatoria, fue sometida a la consideración del señor Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, siendo aprobada por el mismo.

3. Se elaboró un documento explicativo de los pasos en la tramitación de la queja de acuerdo a lo preceptuado en la nueva 'Guía de Trámite'.

4. Se participó en las discusiones del equipo de trabajo para la elaboración del 'Mapa de procesos'.

5. Se adjunta a la presente el 'Informe final sobre la tramitación de quejas en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe', el que contiene el análisis de la tramitación de la queja en la sede Santa Fe, lo propio en la sede Rosario y, finalmente, los pasos previstos en la nueva 'guía de trámite'. Se adjunta como Anexo I.

6. Se adjunta a la presente la nueva 'Guía de Trámite' con su correspondiente proyecto de resolución aprobatorio, como Anexo II.

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

Se participó en la tarea de planificar el desarrollo del sistema documental conforme a los requisitos relacionados con el servicio.

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

Se participó en la acción de relevar los procesos y controles definiendo los diagramas de flujo de procesos.

Además, y sobre este particular, se realizó la tarea de relevar los procesos en la sede de la ciudad de Santa Fe y Rosario, solicitándose la información correspondiente a los agentes de Mesa de Entradas y Movimiento, Recepción, Archivo, Instructoría, Relatoría, Secretaría General y Secretaría Técnica, a cuyos

fines se entrevistó a los mismos solicitándoles describieran las acciones que habitualmente realizan en el ejercicio de sus funciones específicas, descripción que – por otra parte – también formularon por escrito.

5. PREPARACIÓN DE LOS BORRADORES DE LOS DOCUMENTOS.

Se prepararon los borradores de algunos de los documentos. En particular: a) Se preparó, con la colaboración de los señores Directores Generales de Santa Fe y Rosario, la nueva 'Guía de Trámite'; b) En función del relevamiento señalado ut supra se elaboraron los documentos de instructivos de Recepción y Mesa de Entradas, Movimiento, Archivo, Instructoría, Relatoría, Secretaría Técnica y Secretaría General, borradores que se adjuntan en Anexo III.

6- DEFINIR LA POLITICA 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.

7. REVELAR FUNCIONES Y METODOS DE CADA POSICION

Se participó en la tarea de relevar funciones y métodos de cada posición, con especial referencia a lo relacionado con Instructores, Relatores, Secretaría General y Secretaría Técnica.

8. INTRODUCIR LOS CONCEPTOS DE EFICIENCIA Y MEJORA CONTINUA.

Se participó en los procesos de introducción de los conceptos de eficiencia y mejora continua, con todos los partícipes del proceso de tramitación de la queja en la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, sedes Santa Fe y Rosario, fomentando la formulación de sugerencias durante todas las etapas de relevamiento. La cuestión se trató con la totalidad de los agentes relacionados con la queja, desde los encargados de la Recepción hasta las propias Direcciones Generales.

9. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL SEGÚN PERFILES Y CONCIENTIZACIÓN.

Se participó en los procesos de capacitación vinculados a la concientización del personal, tanto en la sede Santa Fe como en la sede Rosario. Durante las

entrevistas personales mantenidas con el personal de las diversas áreas relacionadas con la tramitación de la queja, se procedió a informar al entrevistado de los objetivos perseguidos con la misma así como dialogar sobre los aspectos del Sistema de Gestión de Calidad para la organización en general y para el agente en particular.

Se colaboró con el experto en Administración Pública en el análisis de la estructura orgánica vigente en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

Se comenzó a elaborar los perfiles de los distintos cargos y funciones relacionados con la tramitación de la queja en la sede de la ciudad de Santa Fe

10. PLANIFICAR LA INSTRUMENTACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Se participó en la planificación de la instrumentación y control del sistema de gestión, en forma conjunta con los otros expertos y los Directores Generales de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

La planificación se realizó desagregando las principales actividades necesarias para ir implementando la puesta en marcha de los procedimientos, como el caso de la Guía de la Queja, los organigramas y cursogramas de los procedimientos confeccionados en la primera etapa y ajustados con el transcurso del proyecto.

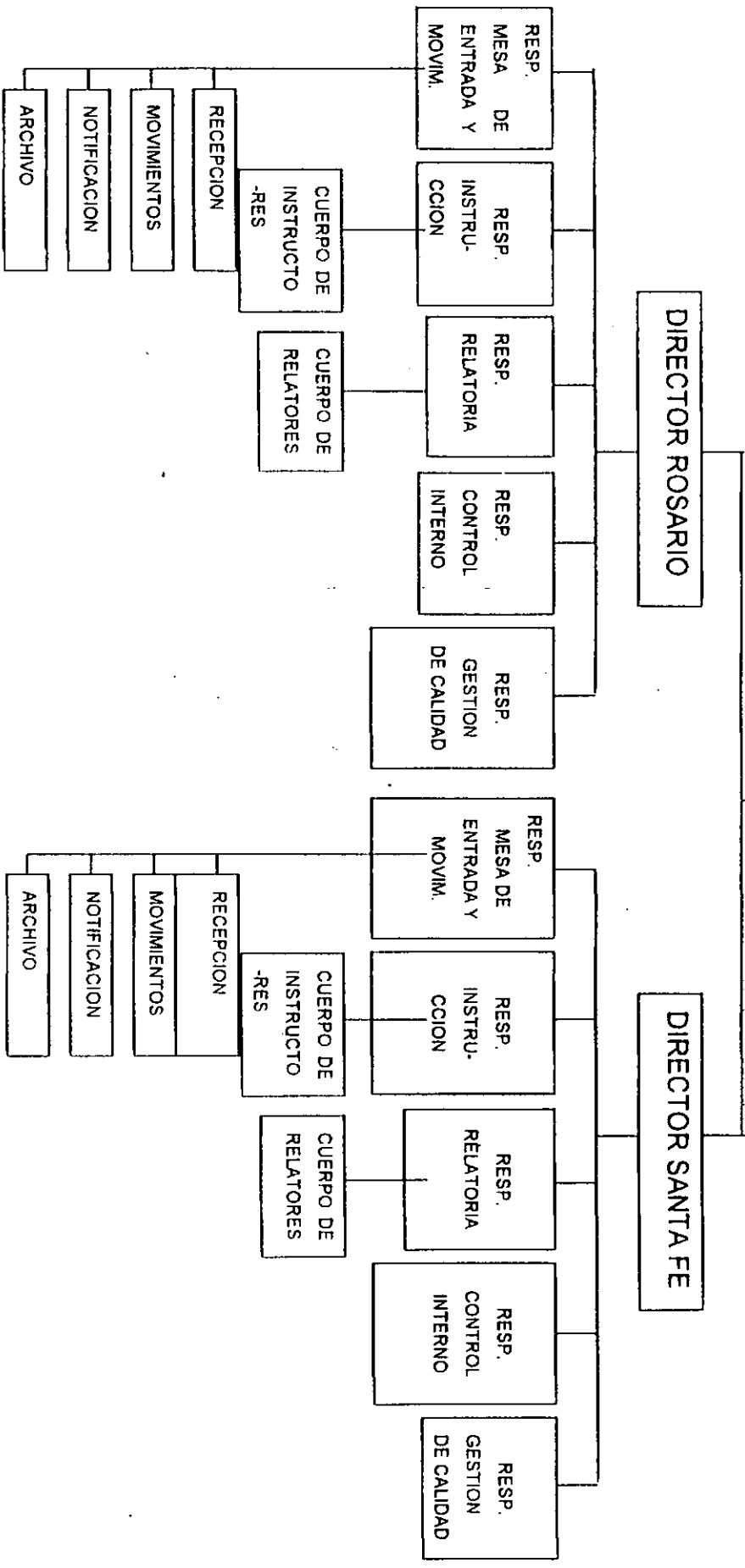
También se planificó la instrumentación de la Foja 0, utilizando Sistema Informático, especialmente en la Delegación de Santa Fe, donde antes se confeccionaba manualmente.

A medida que se fue avanzando en la implementación de los procedimientos, fue necesario reelaborar el organigrama de funciones, incorporar los perfiles del Notificador y el Archivista, y ajustar los procedimientos de recepción y mesa de entradas y movimientos los cuales se adjuntan en ítem 13.

Fue necesario definir los puestos de trabajo, que se muestran en el siguiente organigrama.



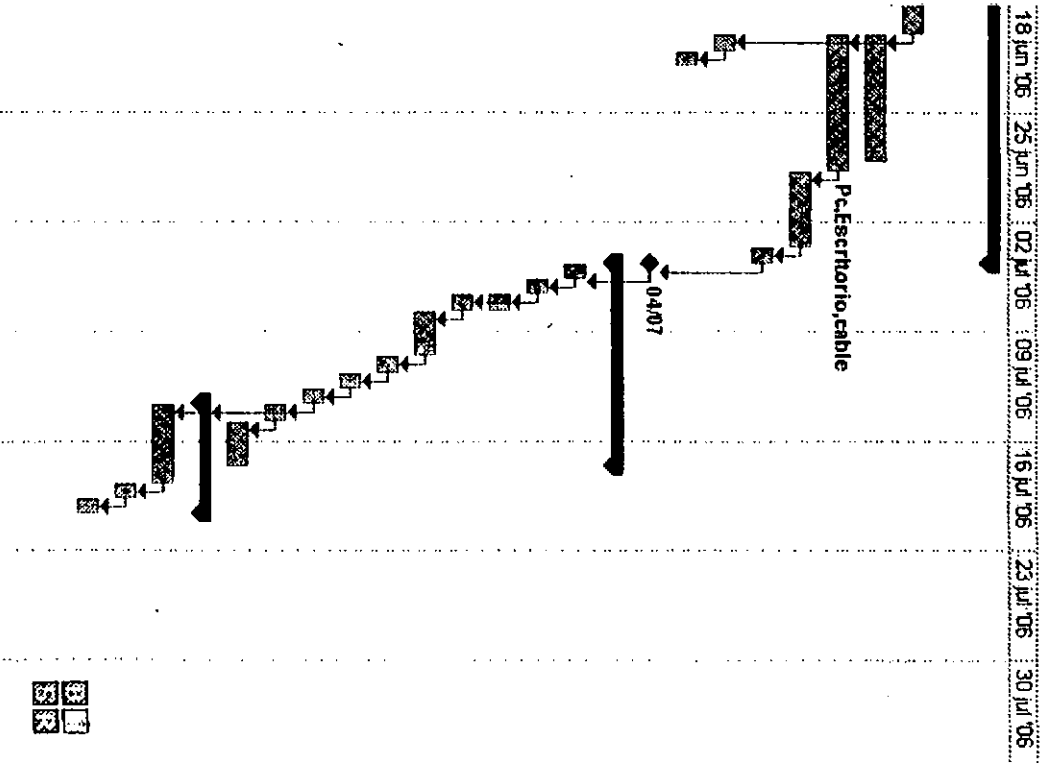
ORGANIGRAMA DE FUNCIONES
DEFENSOR DEL
PUEBLO



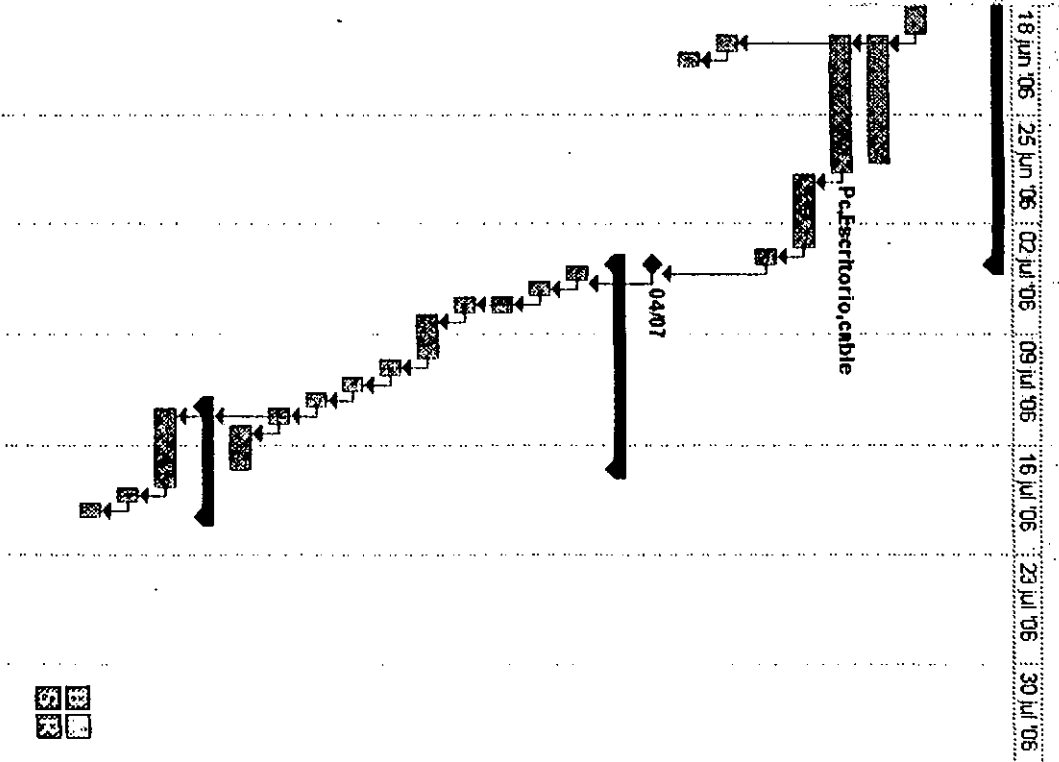
Las tareas de Recepción, Movimiento y Archivo fueron sistematizadas, organizadas, e implementadas las reformas según la siguiente planificación:



Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Pre	Nombre de los recursos
1 RECEPCION	14,57 días?	mié 14/06/06	mar 04/07/06		
2 Organizar Sistema Orden llegada	2 días	mié 14/06/06	vie 16/06/06		
3 Diseñar el registro auxiliar	2 días	vie 16/06/06	mar 20/06/06	2	
4 Capacitación sobre tipos de queje	6 días	mar 20/06/06	mié 28/06/06	3	
5 Compra de PC	6,67 días	mar 20/06/06	mié 28/06/06	3	PC, Escritorio,
6 Implementar Foja 0 en el Sistema Informal	3 días	mié 28/06/06	lun 03/07/06	5	
7 Capacitación uso Foja 0 Informatizada	1 día	lun 03/07/06	mar 04/07/06	6	
8 Identificación Bandejas para instructores	1 día?	mar 20/06/06	mié 21/06/06	3	
9 Capacitación sobre atención telefónica	1 día?	mié 21/06/06	jue 22/06/06	8	
10 Puesta en marcha nuevo sistema	0 días	mar 04/07/06	mar 04/07/06	7	
11 MOVIMIENTO	9 días?	mar 04/07/06	lun 17/07/06		
12 Rediseño del registro de expedientes	1 día?	mar 04/07/06	mié 05/07/06	10	
13 Rediseño del Libro de Correspondencia f	1 día?	mié 05/07/06	jue 06/07/06	12	
14 Capacitación en cartuleación y registro d	1 día?	jue 06/07/06	vie 07/07/06	13	
15 Capacitación en manejo de expedientes	1 día?	jue 06/07/06	vie 07/07/06	13	
16 Capacitación en respuesta a consultas	1 día?	vie 07/07/06	lun 10/07/06	15	
17 Rediseño cuaderno de notificaciones	1 día?	lun 10/07/06	mar 11/07/06	16	
18 Capacitación en el Sistema de Notificacin	1 día?	mar 11/07/06	mié 12/07/06	17	
19 Rediseño del sistema de archivo Fojas 0	1 día?	mié 12/07/06	jue 13/07/06	18	
20 Rediseño Sistema de archivo provisorio (1 día?	jue 13/07/06	vie 14/07/06	19	
21 Capacitación sobre el Sistema de archiv	1 día?	vie 14/07/06	lun 17/07/06	20	
22 ARCHIVO	5 días?	jue 13/07/06	jue 20/07/06	19	
23 Rediseño del Sistema de Archivo Definitiv	3 días	jue 13/07/06	mar 18/07/06	19	
24 Rediseño del al Planilla de Movimiento de	1 día?	mar 18/07/06	mié 19/07/06	23	
25 Capacitación sobre el Sistema de Archiv	1 día?	mié 19/07/06	jue 20/07/06	24	



Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Pre	Nombre de los recursos
1 - RECEPCION	14,67 días?	mié 14/06/06	mar 04/07/06		
2 Organizar Sistema Orden llegada	2 días	mié 14/06/06	vie 16/06/06		
3 Diseñar el registro sudrial	2 días	vie 16/06/06	mar 20/06/06		
4 Capacitación sobre tipos de queja	6 días	mar 20/06/06	mié 28/06/06		
5 Compra de PC	6,67 días	mar 20/06/06	mié 28/06/06		Pc Escritorio
6 Implementar Foja 0 en el Sistema Informat	3 días	mié 28/06/06	lun 03/07/06		
7 Capacitación uso Foja 0 Informatizada	1 día	lun 03/07/06	mar 04/07/06		
8 Identificación Bandejas para instructores	1 día?	mar 20/06/06	mié 21/06/06		
9 Capacitación sobre atención telefónica	1 día?	mié 21/06/06	jue 22/06/06		
10 Puesta en marcha nuevo sistema	0 días	mar 04/07/06	mar 04/07/06		
11 - MOVIMIENTO	9 días?	mar 04/07/06	lun 17/07/06		
12 Rediseño del registro de expedientes	1 día?	mar 04/07/06	mié 05/07/06		
13 Rediseño del Libro de Correspondencia f	1 día?	mié 05/07/06	jue 06/07/06		
14 Capacitación en caratulación y registro d	1 día?	jue 06/07/06	vie 07/07/06		
15 Capacitación en manejo de expedientes	1 día?	jue 06/07/06	vie 07/07/06		
16 Capacitación en respuesta a consultas	1 día?	vie 07/07/06	lun 10/07/06		
17 Rediseño cuaderno de notificaciones	1 día?	lun 10/07/06	mar 11/07/06		
18 Capacitación en el Sistema de Notificacin	1 día?	mar 11/07/06	mié 12/07/06		
19 Rediseño del sistema de archivo Foja 0	1 día?	mié 12/07/06	jue 13/07/06		
20 Rediseño Sistema de archivo provisorio	1 día?	jue 13/07/06	vie 14/07/06		
21 Capacitación sobre el Sistema de archiv	1 día?	vie 14/07/06	lun 17/07/06		
22 - ARCHIVO	5 días?	jue 13/07/06	jue 20/07/06		
23 Rediseño del Sistema de Archivo Definitiv	3 días	jue 13/07/06	mar 18/07/06		
24 Rediseño del Planilla de Movimiento de	1 día?	mar 18/07/06	mié 19/07/06		
25 Capacitación sobre el Sistema de Archivi	1 día?	mié 19/07/06	jue 20/07/06		



11. PLANIFICAR OBJETIVOS Y PLANES ASOCIADOS

Se colaboró en la planificación de los Objetivos y en el desarrollo de Planes asociados, los cuales se detallan en el punto 14.

Los objetivos fueron definidos en conjunto con el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe y su Adjunto, con la participación de los Direcciones de Santa Fe y Rosario.

Se mencionan como los principales Objetivos: la obtención de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2000, concientización a todos los niveles sobre las exigencias de la Normas ISO 9001:2000, mejorar el orden y limpieza de los sectores, desarrollo de un programa de capacitación tendiente a la mejora continua, desarrollo de planes de mejora continua, mejorar la comunicación con los agentes que participan del proceso de la Queja, desarrollo de proveedores para mejorar el servicio de mantenimiento.

**OBJETIVOS DE CALIDAD
2005/06**

F 5.4.1

PAGINA 12 DE 82

1. Obtención de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2000
2. Concientización a todos los niveles sobre las exigencias de la Normas ISO 9001:2000
3. Mejorar el orden y limpieza de los sectores.
4. Desarrollo de un programa de capacitación tendiente a la mejora continua.
5. Desarrollo de planes de mejora continua.
6. Mejorar la comunicación con los quejosos
7. Incorporación de pasantes

Los indicadores que permiten la medición del cumplimiento de los objetivos son los siguientes:

ITEM	INDICADOR	VALOR
		OBJETIV O
1	Porcentaje de Cumplimiento del Plan	100
2	Porcentaje de Cumplimiento del Plan	100
3	Porcentaje de Cumplimiento del Plan	100
4	Horas de capacitación por persona por año	X hs.
5	Cantidad de planes emitidos	5
6	Porcentaje de Cumplimiento del Plan	100
7	Porcentaje de cumplimiento del Plan	100

Estos objetivos formarán parte de la Revisión por la Dirección

PREPARÓ:	REVISÓ / APROBÓ:	VERSIÓN: 1	FECHA:
----------	------------------	------------	--------

12. PREPARACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD:

Se colaboró con la preparación del manual de calidad, en especial en lo que concierne a la definición de perfiles y descripción de procedimientos, como así también se participó en la definición del método de evaluación de los puestos de trabajo.

13. PREPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

Fueron preparados e instrumentados los procedimientos, en las distintas oficinas, conforme a lo requerido por la Norma ISO 9001

Esta tarea requirió especial esfuerzo, ya que consistió en el trabajo de campo en cada una de las Delegaciones, con participación de los principales implicados en el desempeño exitoso de las reformas planteadas.

Corresponde destacar que fue necesario realizar numerosas reuniones tanto del personal como del equipo de trabajo, para ajustar las diferentes ópticas de manejo y tareas que cada una de las citadas Delegaciones tienen para el cumplimiento del trámite de la queja.

Los procedimientos de mesa de entrada, movimiento, archivo, notificación, instrucción, relatoría, y gestión de calidad ya están funcionando de acuerdo con los procedimientos descritos en la tarea identificada como 10 del presente informe.

A continuación se detallan Perfiles y Procedimientos:

PERFIL DE PUESTO

PUESTO: Recepción

SECTOR: Mesa de Entradas y Movimientos

ESTUDIOS:

Primarios ()

Secundarios (X)

Terciarios ()

Universitarios ()

Conocimiento manejo P.C.

EXPERIENCIA: (Desempeño en tareas afines en el establecimiento o fuera del mismo):

Descripción: Atención al público, tramitación de quejas y trámites administrativos.

Conocimiento Ley 10.396 y sus incumbencias

Duración: seis meses

COMPETENCIAS BASICAS REQUERIDAS	B	MB	E
Trato Adecuado.		X	
Escucha Paciente.		X	
Diplomacia – Conseguir colaboración de las personas sin ejercer autoridad-		X	
Fortaleza – capacidad de soportar presiones-		X	
Tolerancia a la rutina	X		
Fluida y clara Expresión verbal.		X	
Compromiso y Responsabilidad para con su Trabajo y la institución		X	

Referencias:

B : Bueno – MB : Muy Bueno – E : Excelente.

ENTRENAMIENTO: En el puesto durante un periodo de 3 meses.

CAPACITACION:

TEMA	CANT. HORAS
Sistema de Gestión de Calidad	4
Inducción en el puesto	8

OBSERVACIONES: (alternativas de cumplimiento): No se registra ninguna observación.

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	----------------	-----------	--------

	PERFIL DE PUESTO	F 6.2/1
		PAG 2 DE 82

MISION: Recibir al quejoso y generar las fojas "0"

FUNCIONES:

Recibir, indagar tema de la queja e identificar a los ciudadanos quejosos que se presentan personalmente a la defensoría por alguna queja. Evaluar la competencia de la problemática planteada y en caso de corresponder efectuar el planteo del reclamo de manera exclusiva en otro organismo, indicando Dirección y teléfonos del mismo.

Generar las fojas "0" en el sistema informático

Atender las consultas telefónicas que se realicen e informar sobre cual es el organismo competente y sus direcciones, teléfonos y horarios de atención.

PUESTO INMEDIATO SUPERIOR: Responsable de Mesa de Entrada y Movimiento

PERSONAL A CARGO: No tiene.

PREPARO:

REVISO/APROBO:

VERSION:1

FECHA:



	PERFIL DE PUESTO	F 6.2/1
		PAG 17 DE 82

PUESTO: Movimientos

SECTOR: Mesa de Entradas y Movimientos

ESTUDIOS:

Primarios ()

Secundarios (X)

Terciarios ()

Universitarios ()

Conocimiento manejo P.C.

EXPERIENCIA (Desempeño en tareas afines en el establecimiento o fuera del mismo):

Descripción: Registro de tramitaciones de quejas, conformación de expedientes y traslados de los mismos.

Conocimiento Ley 10396 y sus incumbencias

Duración: 6 meses

COMPETENCIA:

COMPETENCIAS BASICAS REQUERIDAS	B	MB	E
Trato Adecuado.	X		
Simpatía.	X		
Correcta Comunicación.		X	
Orden en la ejecución de las tareas		X	
Atención concentrada (resistencia a la distracción)		X	
Compromiso y Responsabilidad para con su Trabajo		X	
Meticulosidad		X	
Tolerancia a la rutina	X		

Referencias:

B : Bueno – MB : Muy Bueno – E : Excelente.

ENTRENAMIENTO: En el puesto durante un período de 3 meses.

CAPACITACION:

TEMA	CANT. HORAS
Sistema de Gestión de Calidad	4
Inducción al puesto	8

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
			F 6.2/1
	PERFIL DE PUESTO		PAG 2 DE 82

OBSERVACIONES: (alternativas de cumplimiento): No se registra ninguna observación.

MISION

Registro y distribución de documentación vinculada al trámite de la queja

FUNCIONES

Derivación de actuaciones a la Dirección General para su distribución a profesionales

Registro de notas, oficios, requerimientos salientes en el sistema

Recepción y registro de respuestas y documentación dirigida al organismo relacionadas a quejas o consultas

Recibir la correspondencia dirigida al Defensor del Pueblo y a las Direcciones.

Ingresar y armar las quejas presentadas por escrito por los ciudadanos derivándolas al Director General

Ingresar las fojas "0" provenientes de las delegaciones del interior, vecinales y visitas al interior y dirigirlas al Director General.

Contestar los llamados telefónicos de consultas referentes a trámites de expedientes y colaborar en consultas generales con la recepción.

Colaborar en la atención al público con el que realiza la recepción

Coordinar las funciones de notificación.

Guardar ordenadamente y custodiar con los debidos recaudos de control, los expedientes de la Defensoría, que transitoriamente sean derivados a esa oficina.

Guardar ordenadamente y custodiar con los debidos recaudos de control, la documentación referida a trámites generales de la Defensoría, que el superior ordene sean archivados transitoriamente y de actuaciones que no merecieron la formación de expedientes

PUESTO INMEDIATO SUPERIOR: Responsable de Mesa de entrada y Movimiento

PERSONAL A CARGO: No tiene

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	----------------	-----------	--------

Sistema de informática - Manejo P.C.	2
Notificaciones	5
Atención de Pueblos (internos y externos)	4

CALIFICACION:

Por antecedentes: ()

Por examen: ()

Por

Evaluación de Responsabilidad (X)

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	----------------	-----------	--------

	PERFIL DE PUESTO	F 6.2/1
		PAG 2 DE 82

REVALIDA: Cuando alguna modificación lo justifique.

OBSERVACIONES: (alternativas de cumplimiento): No se registra ninguna observación.



PREPARO:

REVISO/APROBO:

VERSION:1	FECHA:
-----------	--------



PERFIL DE PUESTO**PUESTO:** Archivo**SECTOR:** Mesa de Entradas y Movimientos**ESTUDIOS:**

Primarios ()

Secundarios (X)

Terciarios ()

Universitarios ()

Conocimiento de , manejo de archivos de actuaciones, recepción de documentación, registros administrativos y expedición de documentación.

EXPERIENCIA

DESCRIPCION: Desempeño en tareas afines en el organismo o fuera del mismo

DURACION: Un año

COMPETENCIA:

COMPETENCIAS BASICAS REQUERIDAS	3	4	5
Trato Adecuado.	X		
Responsabilidad.			X
Orden en la ejecución de las tareas y su planificación			X
Atención concentrada (resistencia a la distracción)		X	
Compromiso y Responsabilidad para con su Trabajo		X	
Meticulosidad		X	

Referencias:

3 : Bueno – 4 : Muy Bueno – 5 : Excelente.

ENTRENAMIENTO: En la disciplina del archivista.

Duración: tres meses

CAPACITACION:

TEMA	CANT. HORAS
Sistema de Aseguramiento de Calidad	2
Sistema de informática - Manejo P.C.	4
Sistemas de archivos	6
Procedimientos administrativos	4

CALIFICACION:

Por antecedentes: (X) Por examen: () Por
Evaluación de Responsabilidad (X)

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	----------------	-----------	--------

	PERFIL DE PUESTO	F 6.2/1 PAG 2 DE 82
--	-------------------------	------------------------

REVALIDA: Cuando alguna modificación lo justifique.

OBSERVACIONES: (alternativas de cumplimiento): No se registra ninguna observación.

PREPARO:

REVISOR/APROBO:

VERSION:1 FECHA:

	PROCEDIMIENTOS RECEPCION	IAI 01
		PAGINA 1 DE 1

1) OBJETIVO:

Establecer una metodología para atención preliminar del quejoso

2) ALCANCE:

Es aplicable al sector de Recepción.

3) ENTRADA:

Reclamo presentado por el quejoso

Documentación presentada

Llamadas telefónicas entrantes

4) SALIDA:

Fojas 0

Registro auxiliar con datos del quejoso derivado

5) INDICADORES DE PERFORMANCE:

A definir.

6) METODOLOGIA:

El personal de recepción luego de escuchar de parte del quejoso una síntesis del tema que lo convoca, evalúa la pertinencia institucional del planteo, de lo cual se pueden dar las siguientes situaciones:

Si se trata de un reclamo que corresponde ser analizado por otro organismo, se le indica el domicilio, horario de atención y teléfono de quien corresponde que lo asesore. Se le entrega una tarjeta con los datos del mismo y de la persona que lo atendió. No obstante ello se le ofrece el asesoramiento de un Instructor.

En caso de que se retire sin dicho asesoramiento se le solicitan sus datos personales para fines estadísticos dejando constancia en un registro auxiliar manual. Esos registro, deberán al final de día, cargarse en el sistema para generar

una foja 0, tomando como Instructor a la persona que tuvo el contacto con el quejoso (personal de recepción).

Si la queja es competencia de la Defensoría, o solicita ser asesorado, se le entrega un número (de corresponder, de acuerdo a las circunstancias). A continuación se ingresan sus datos en el Sistema Informático de Atención al Quejoso (SIAQ) y se genera una Foja 0. Se imprime la misma, y se la deposita en una bandeja, en orden inverso (la última F0 debajo) quedando disponibles, para ser retirada por los Instructores, pudiendo ser también el personal de recepción quién se encargue de distribuir las fojas. Los Instructores llamarán al quejoso por su apellido y lo invitarán a sentarse en un box o escritorio.

PREPARO:	REVISOR/APROBADO:	VERSION:1	FECHA:
----------	-------------------	-----------	--------

PROCEDIMIENTOS RECEPCION	IAI 01
	PAGINA 2 DE 2

Se receptionan e ingresan al sistema las Fojas 0, provenientes de las delegaciones del Interior, vecinales y de las visitas al Interior en la base de datos que corresponda. Por razones de practicidad y economía se imprimen si se considera que continuarán las gestiones, al resto sólo se le asigna el número correlativo que indica el sistema. Posteriormente se remiten todas a Dirección.

Se reciben las quejas iniciales por escrito, se genera la foja 0, se registra y remite al Director.

Se recibe la correspondencia vinculada a un expediente, se remite a Movimientos para su registro en el Sistema y derivación a quien corresponda dejando evidencia de las entregas realizadas en una planilla o cuaderno.

Toda aquella recepción documental que Movimientos no pueda cargar inmediatamente en el sistema por tratarse de sobres cerrados, se entregará a quien corresponda.

Se atienden las llamadas telefónicas, de las cuales si:

1. Se trata de planteos de quejas pertinentes a la Defensoría, se invita a concurrir a algunos de los centros de atención, dándoles los datos de

la dirección y horario de atención, recordándoles concurrir con la documentación respaldatoria si la poseen.

2. Se trata del planteo de un reclamo nuevo, que corresponde exclusivamente a otros organismos, se le indica el domicilio, horario de atención y teléfono de quien corresponde que lo atienda. No obstante ello se le ofrece concurrir a la Defensoría para ampliar la atención por un Instructor. (no se deja constancia en ningún Registro auxiliar).
3. Se trata de trámites en curso, se arbitrarán las medidas para posibilitar la comunicación entre el quejoso y el titular del trámite.

7) DOCUMENTOS:

Foja 0

Registro Auxiliar con datos del quejoso derivado

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	----------------	-----------	--------

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología a aplicar para realizar las funciones de competencia del Área Movimientos

2. ALCANCE:

Es aplicable al Área Movimientos

3. ENTRADA:

Fojas 0

Oficios, Pronto Despachos, Notas

Resoluciones, Disposiciones

4. SALIDA:

Fojas 0

Oficios, Pronto Despachos, Notas

Resoluciones, Disposiciones

Planilla de entregas

5. INDICADORES DE PERFORMANCE:

A definir

6. METODOLOGIA:

Luego de la atención del quejoso por parte del instructor, se recibe y registra el ingreso de la Foja 0 trasladando al sistema informático la ampliación de la queja y las gestiones realizadas por el instructor, con la indicación de:

Asesoramiento simple o continuación del trámite

Al final del día se envía todas las fojas 0 generadas a Dirección para su análisis.

PREPARO:

REVISO/APROBO:

VERSION:1 FECHA:

En caso de que la autoridad competente defina continuar las gestiones se procede a cargar en el sistema los casilleros completados por la Dirección y se le agregan las tapas duras al expediente, si carecen de ellas. La tapa contendrá:

Fecha de inicio, número de expediente, nombre del quejoso (en casillero "Iniciado por:"), tema (en casillero " Extracto"), identificación del instructor y datos adicionales de corresponder.

Se registra en el Sistema la correspondencia vinculada a un expediente (como ser: Nota, Oficio, etc.) y se deriva a quien corresponda dejando evidencia en una planilla o cuaderno las entregas realizadas.

La correspondencia que tenga origen en la Defensoría y tenga como destino otra repartición será registrada en los libros llevados por el Notificador, quien informará periódicamente a Movimientos las tareas realizadas a fin de cargar en el Sistema toda aquella documentación de salida vinculada a un Expediente. Se deberán archivar copias de toda la documentación enviada y recibida correspondiente al tratamiento de una queja.

El personal de movimientos está autorizado a responder consultas personales acerca del estado de un expediente a pedido de un quejoso o de un agente de la Defensoría y emitir listados por pantalla o impresora. El interesado deberá acreditar identidad, demostrar interés legítimo y deberá existir autorización previa de personal competente.

Se guardan ordenadamente, por número y fecha, por tres meses las Fojas 0 que el Director indique cerrar, hasta la confección de la disposición que ordena el archivo definitivo.

Se guarda ordenadamente los expedientes que transitoriamente sean derivados a esa oficina.

Se guarda ordenadamente los Libros y Registros pertenecientes al sector.

Se adjuntan modelos de registros en PC, fichas, sellos y Registros manuales utilizados en Movimientos, en el Anexo II del presente documento.

7. DOCUMENTOS:

- Foja O
- Oficios, Pronto Despachos, Notas
- Resoluciones, Disposiciones
- Planillas de entrega

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	----------------	-----------	--------



1. OBJETIVO:

Establecer la metodología a aplicar para realizar las funciones de competencia del Instructor.

2. ALCANCE:

Es aplicable al Área Instrucción.

3. ENTRADA:

Fojas O

Oficios, Pronto Despachos, Notas

Resoluciones, Disposiciones

4. SALIDA:

- Fojas O
- Oficios, Pronto Despachos, Notas
- Resoluciones, Disposiciones

5. INDICADORES DE PERFORMANCE:

Cantidad de expedientes finalizados, por fecha.

6. METODOLOGIA:

El Instructor recibe al quejoso por derivación del agente de Recepción, debiendo completar la foja O que inició el últimamente mencionado, haciéndosela firmar al reclamante y entregando al mismo el talón correspondiente a la mencionada foja O. A tales fines, debe entrevistar al quejoso para que exprese más detalladamente el motivo de la queja y/o acompañe la documental con la que cuenta en ese momento. En caso de que la queja sea manifiestamente inadmisibles deberá hacerle saber tal hecho al reclamante, dejando expresa constancia. Igualmente, para el caso de presentaciones que se hallen pendientes de resolución administrativas o judiciales, no se dará curso a la queja, dejando constancia también

el formulario. El objetivo esencial de la entrevista es brindar al quejoso el asesoramiento y orientación que fuere necesario para la solución del problema planteado. En forma precedente, y en cuanto fuera posible, el instructor realizará las gestiones en el mismo acto de la atención inicial, mediante procedimiento verbal y no actuado, usando los medios técnicos que pueda – teléfono, fax, mail -, acompañando al quejoso ante la sede de los entes relacionados con el reclamo, si lo considera necesario, debiendo dejar constancia de todo lo actuado en la foja 0. Por último, y aún en caso de in admisibilidad material, el Instructor evaluará si no es conveniente la intervención oficiosa de la Defensoría del Pueblo, siempre que la misma no esté expresamente prohibida u obstaculice otras vías y se considere beneficiosa para el quejoso, en cuyo caso obrará con la metodología indicada ut supra.

PREPARO:	REVISOR/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	-----------------	-----------	--------

PROCEDIMIENTOS INSTRUCCION	IAI 01
	PAGINA 2 DE 2

El Instructor remitirá lo actuado a Mesa de Entradas para que se forme expediente y se envíe a Dirección General.

En caso de que el expediente retorne al Instructor para que continúe la investigación relativa a la queja, el mismo volverá a utilizar los medios técnicos antedichos y la metodología que considere conveniente para solucionar el reclamo, incluyendo la remisión de oficios y/o la reiteración de los mismos en caso de no obtener respuesta o de ser la misma insuficiente. Completada la investigación, remitirá otra vez el expediente a Mesa de Entradas para que la misma lo eleve a la Dirección General para el dictado de resolución o disposición que ponga fin a la tramitación.

El Instructor deberá informar al quejoso el estado del trámite de las actuaciones, notificándolo de manera fehaciente de las novedades de importancia.

7. DOCUMENTOS:

- Foja 0
- Oficios, Pronto Despachos, Notas
- Resoluciones, Disposiciones

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	----------------	-----------	--------

En el diagnóstico realizado en las primeras reuniones, se derivó en la puesta en marcha de los procedimientos que fueron ajustados en cada una de las

funciones definidas. A partir de allí se realizó la Planificación y la respectiva instrumentación de las tareas y a modo de ejemplo se adjunta el Diagrama de Gant correspondiente a las Funciones de: Recepción, Movimiento y Archivo.

14. DEFINIR OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANES ASOCIADOS

Se participó en la tarea de definición de los objetivos de calidad y planes asociados, en forma conjunta con los Directores Generales de Santa Fe y Rosario de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

Se definieron los siguientes Objetivos estratégicos de Calidad como parte del trabajo antedicho:

OBJETIVOS DE CALIDAD**2006****F 5.6.3.****PAGINA 1 DE 4**

8. Obtención de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2000
9. Concientización a todos los niveles sobre las exigencias de la Normas ISO 9001:2000
10. Mejorar el orden y limpieza de los sectores.
11. Desarrollo de un programa de capacitación tendiente a la mejora continua.
12. Desarrollo de planes de mejora continua.
13. Mejorar la comunicación con los agentes que participan del proceso de la Queja.
14. Desarrollo de proveedores para mejorar el servicio de mantenimiento.

15	ITEM	16	INDICADOR	17	VALOR OBJETIVO
	1		Porcentaje de Cumplimiento del Plan		100
			Porcentaje de Cumplimiento de Planes		
	2		emitidos		100
	3		Porcentaje de Cumplimiento del Plan		100
	4		Horas de capacitación por persona por año	X hs.	
	5		Cantidad de planes emitidos		5
	6		Porcentaje de Cumplimiento del Plan		100
			Porcentaje de cumplimiento de Objetivos		
	7		planteados		100

Estos objetivos formarán parte de la Revisión por la Dirección

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	----------------	-----------	--------



	OBJETIVOS DE CALIDAD	2006	F 5.6.3.
			PAGINA 2 DE 4

Dentro de los objetivos específicos determinados podemos mencionar a los siguientes:

1. Alcanzar niveles adecuados de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos.
2. Aumentar el porcentaje de cobertura de los beneficiarios que acceden a actividades asociadas al proceso de formación, modalidad promoción de la salud y prevención de la enfermedad, deportes y desarrollo humano.
3. Aumentar el porcentaje de cobertura de beneficiarios que acceden a actividades asociadas al proceso de orientación - asistencia, modalidad promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
4. Aumentar el porcentaje de cobertura de beneficiarios que acceden a actividades asociadas al proceso de apoyo social, modalidad becas, exenciones, descuentos y créditos para el pago de matrículas, préstamos de los fondos, servicios de alimentación y atención en salud.
5. Certificar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad bajo Normas ISO 9000 - 2000.
6. Lograr la plena satisfacción de las necesidades del Pueblo.
7. Lograr costos óptimos, mejorando la calidad y eliminando derroches.
8. Establecer un sistema de calidad que se perfeccione continuamente a través de un proceso de retroalimentación creativa
9. Ofrecer a los usuarios información y asesoramiento sobre el tratamiento de sus datos personales, que se medirá con un nuevo indicador: número y tipo de peticiones de información y de asesoramiento atendidas. consiste en favorecer las demandas de sus usuarios en materia de protección de datos en el menor tiempo y al mejor coste posible

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	----------------	-----------	--------

OBJETIVOS DE CALIDAD	2006	F 5.6.3.
		PAGINA 3 DE 4

facilitando una información única y homogénea, con independencia del modo de acceso (atención presencial, telefónica o por Internet) y del usuario de la misma (Pueblos externos: los ciudadanos y Pueblos internos: los empleados y las organizaciones públicas) como para establecer las medidas de seguridad necesarias en la protección de los datos personales.

10. El establecimiento por el Defensor del Pueblo de alianzas con otras organizaciones nacionales y regionales.
11. La nueva página web del Defensor del Pueblo incorporará:
 - a) Información a los ciudadanos acerca del ejercicio de los derechos de información, acceso, cancelación y rectificación sobre sus datos personales.
 - b) La posibilidad de descargar y cumplimentar los impresos con sus respectivas instrucciones así como su envío on line.
 - c) Un apartado de consultas de interés para el usuario.
 - d) Desde la página Web el usuario también puede descargar y cumplimentar on line los impresos y formularios de recogida de datos para solicitar la actuación del Defensor del Pueblo, disponibles en los iconos "Atención al ciudadano"; "Reclamaciones"; "Sugerencias" e "Intermediaciones". Los impresos y formularios incluyen información específica relativa a los derechos que asisten al ciudadano en protección de sus datos personales.
12. Completar y consolidar la Defensa del Consumidor
13. Fomentar las reuniones de trabajo con responsables de diferentes organismos estatales y autonómicos con el fin de intercambiar experiencias y de conocer con mayor detalle las cuestiones que plantean los interlocutores externos.

14. Consolidar con la Compañía el procedimiento alternativo de resolución de reclamaciones a través de la mediación y conciliación entre ésta y sus Pueblos, con la intervención del Defensor.
15. Continuar los contactos con los interlocutores internos, especialmente con los responsables de la calidad de suministro y de las organizaciones territoriales de la Empresa.

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	----------------	-----------	--------

OBJETIVOS DE CALIDAD	2006	F 5.6.3.
		PAGINA 4 DE 4

Intensificar los contactos y relaciones con la Administración, Organizaciones de Consumidores (Secretarías y Direcciones de Industria, Energía y Consumo, Organismos de Consumo de ámbito privado y público, etc.) y con Organismos Reguladores.

16. Continuar con el desarrollo de acciones de comunicación a fin de difundir las funciones y actividades del Defensor del Pueblo.
17. Organizar encuentros que propicien la reflexión y la elaboración de propuestas de mejora de la calidad del servicio y atención al Pueblo.



PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:	FECHA:
----------	----------------	----------	--------

15. EVALUACIÓN DE EFICIENCIA DE LOS PROCESOS Y SEGUIMIENTO

Se participó en la elaboración de pautas de eficiencia para evaluar los procesos. En particular podemos mencionar:

1. **Recepción:** Fueron evaluados los siguientes aspectos:
 - a. **Tiempo:** El primer tiempo de espera del Quejoso es la atención de Recepción, quien le confecciona la Foja0. El segundo impasse de espera lo constituye el tiempo que cada Quejoso tiene antes de ser atendido por un Instructor. Estos tiempos son considerados óptimos, salvo las horas pico que van de las 10 h. A las 12h., en las cuales la demora que sufre el quejoso se mantiene como tiempo a disminuir.
 - b. **Recursos Humanos:** La afectación del personal de la Defensoría, resultaba deficiente para las tareas de Recepción. A fin de cubrir las funciones de recepción, fueron incorporados Alumnos Pasantes de distintas Universidades, a los efectos de apoyar al personal propio de la Defensoría, que solía ser desbordado especialmente en horas pico y hoy con esta participación, se lo considera suficiente.



- c. **Costo:** El costo de esta función no resulta significativa, ya que no se requiere más que el equipamiento mínimo de una PC, y un teléfono y el personal apoyado por pasantes convierte al costo en mínimo.
- d. **Calidad de Prestación:** La calidad de prestación del servicio de recepción, se presume buena, no obstante se encuentra en proceso una encuesta de satisfacción del Quejoso que arrojará cifras objetivas sobre el particular.
- e. **Orden:** Las tareas se realizan en forma ordenada, siendo atendidos por orden de llegada los usuarios del servicio, existiendo carteles identificadores de las oficinas y en especial de la recepción. En Rosario se atiende apoyado por un mostrador y en Santa Fe, la atención se realiza en un escritorio ubicado en el Hall. Se cuenta con sillas que permiten la espera del quejoso sin entorpecer las tareas de recepción.
- f. **Comunicación:** La comunicación con el sector de Movimientos, En Santa Fe se realiza trasladando personalmente la Foja 0, mientras que en Rosario el Instructor la retira de Recepción, estos procedimientos podrían en el futuro automatizarse mediante un sistema mecánico o informático de traslado de documentos
- g. **Uso de equipamiento:** Resulta eficiente el uso de la PC y en el futuro sería deseable duplicar el puesto de trabajo en los horarios pico.
- h. **Registro:** Los registros utilizados son, la Foja 0 y en Santa Fe el Registro de derivaciones a Instructores, este último hasta tanto se instrumente la salida de la información por parte del Sistema Informático.
- i. **Procedimientos:** Los procedimientos se ajustan en un ciento por ciento a lo establecido por el Procedimiento de la Queja.
- j. **Control:** Las tareas de control sobre el sector las realiza periódicamente la Dirección y el Responsable de Mesa de Entrada y Movimientos, como oficina superior en la jerarquía de funciones.

Es de destacar que no existe superposición de tareas, ni inconsistencia entre las tareas de Santa Fe y Rosario y todos los agentes que trabajan en esta función tienen como responsable Jerárquico el Jefe de Mesa de Entrada y Movimiento.

2. **Movimiento:** Fueron evaluados los siguientes aspectos:

- a. **Tiempo:** El tiempo que insume la registración es el de captura de los datos que han volcado los Instructores en la F0, si bien la registración de algunos datos quedan en suspenso hasta la supervisión de la Dirección, la demora no es significativa y a mas tardar se confirman dentro de las 24 h. de ingresada la F0, se considera a la registración del movimiento, una de las tareas "embudo", con lo cual es deseable en un futuro cercano incorporar otro puesto de trabajo para reducir la demora en la registración.
- b. **Recursos Humanos:** La afectación del personal, resultaba insuficiente para las tareas de Movimiento, a fin de cubrir las funciones, fueron incorporados Alumnos Pasantes de distintas Universidades, a los efectos de apoyar al personal propio de la Defensoría, que solía ser desbordado, hoy con esta participación, se lo considera suficiente.
- c. **Costo:** El costo de esta función no resulta significativo, ya que no se requiere más que el equipamiento mínimo de una PC, y un teléfono y el personal apoyado por pasantes convierte al costo en mínimo.
- d. **Calidad de Prestación:** La calidad de prestación del servicio de registro de los movimientos, es buena, no obstante se encuentran en proceso una serie de informes adicionales que mejoraran la calidad de la Información producto de la carga de datos que hace en el sector.
- e. **Orden:** Las tareas se realizan en forma ordenada, registrando los movimientos por orden de atención de los Instructores del servicio, existen además carteles identificadores de la Oficina.
- f. **Comunicación:** La comunicación con el sector de Instrucción, En Santa Fe se realiza trasladando personalmente la Foja 0, mientras que en Rosario el Instructor la retira de Recepción, estos procedimientos podrían en el futuro automatizarse mediante un sistema mecánico o informático de traslado de documentos
- g. **Uso de equipamiento:** El equipamiento utilizado para la carga de datos es una PC, conectada en red a las demás oficinas y sería

deseable contar en un futuro con una PC adicional para la carga de datos.

- h. **Registro:** Las registraciones se realizan en el Sistema Informático, y se transcriben todos los comentarios que coloca el Instructor, en Hojas especiales habilitadas a tal efecto.
- i. **Procedimientos:** Los procedimientos se ajustan en un ciento por ciento a lo establecido por el Procedimiento de la Queja.
- j. **Control:** Las tareas de control sobre el sector las realiza periódicamente la Dirección y el Responsable de Mesa de Entrada y Movimientos, como oficina superior en la jerarquía de funciones.

Es de destacar que no existe superposición de tareas, ni inconsistencia entre las tareas similares que se realizan en Santa Fe y Rosario y todos los agentes que trabajan en esta función tienen como responsable Jerárquico el Jefe de Mesa de Entrada y Movimiento.

3. **Instrucción:** Fueron evaluados los siguientes aspectos:

- a. **Tiempo:** El tiempo de atención que insume el Quejoso es muy disímil en función de la temática, no obstante se busca sistematizar, en lo posible el procedimiento de atención, proporcionando información preliminar antes de ser atendido por el Instructor, especialmente en los casos de derivación por no ser la Defensoría el organismo competente para atender la queja.
- b. **Recursos Humanos:** La afectación del personal, resulta insuficiente para las tareas de Instrucción, en los horarios pico (10 a 12h.), a tal efecto se esta trabajando en la tarea de equilibrar la carga de trabajo, en lo posible distribuir uniformemente la atención a lo largo del día y abriendo diferentes Centros de atención, mas la difusión de mecanismos adicionales de Atención mediante Correo Electrónico.
- c. **Costo:** El costo de esta función no resulta significativa, ya que no se requiere equipamiento, si es deseable en un futuro próximo el contar con "Boxes" individuales de atención en Santa Fe.

- d. **Calidad de Prestación:** La calidad de prestación del servicio de los Instructores, es buena, no obstante se encuentra en proceso una encuesta de satisfacción del Quejoso que arrojará cifras objetivas sobre el particular.
- e. **Orden:** Las tareas se realizan en forma ordenada, atendiendo por orden de llegada del quejoso, existen además carteles identificadores de la Oficina.
- f. **Comunicación:** La comunicación con el sector de Movimiento, se realiza trasladando personalmente la Foja 0, este procedimientos podría en el futuro automatizarse mediante un sistema mecánico o informático de traslado de documentos
- g. **Uso de equipamiento:** No existe equipamiento afectado a la Instrucción, en un futuro sería deseable que cada Instructor contara con una PC para incorporar sus anotaciones al Expediente.
- h. **Registro:** Las registraciones las realiza la oficina de Movimientos, y se transcriben todos los comentarios que coloca el Instructor, en Hojas especiales habilitadas a tal efecto.
- i. **Procedimientos:** Los procedimientos se ajustan en un ciento por ciento a lo establecido por el Procedimiento de la Queja.
- j. **Control:** Las tareas de control sobre el sector las realiza constantemente el Coordinador de Instructores y la Dirección.

Es de destacar que no existe superposición de tareas, ni inconsistencia entre las tareas similares que se realizan en Santa Fe y Rosario y todos los agentes que trabajan en esta función tienen como responsable Jerárquico el Jefe de Mesa de Entrada y Movimiento.

4. **Relatoria:** Fueron evaluados los siguientes aspectos:

- a. **Tiempo:** El tiempo de redacción de disposiciones y resoluciones es adecuado.
- b. **Recursos Humanos:** La afectación del personal, resulta suficiente para las tareas de Relatoria,

- c. **Costo:** No existe equipamiento afectado a la Instrucción, en un futuro sería deseable que cada Relator contara con una PC para incorporar sus redacciones.
- d. **Calidad de Prestación:** La calidad de prestación del servicio de los Relatores, es buena.
- e. **Orden:** Las tareas se realizan en forma ordenada, las tareas son realizadas por orden a medida que llegan de Dirección los Expedientes para redacción de Disposiciones o Resoluciones.
- f. **Comunicación:** La comunicación con el sector de Movimiento, se realiza trasladando personalmente los Expedientes, este procedimientos podría en el futuro automatizarse mediante un sistema mecánico o informático de traslado de documentos
- g. **Uso de equipamiento:** No existe equipamiento afectado a la Instrucción, en un futuro sería deseable que cada Relator contara con una PC para realizar sus la redacción de los documentos.
- h. **Registro:** Las registraciones las realiza la oficina de Movimientos, y se transcriben todos los comentarios que coloca el Instructor, en Hojas especiales habilitadas a tal efecto.
- i. **Procedimientos:** Los procedimientos se ajustan en un ciento por ciento a lo establecido por el Procedimiento de la Queja.
- j. **Control:** Las tareas de control sobre el sector las realiza constantemente el Coordinador de Relatores y la Dirección.

Es de destacar que no existe superposición de tareas, ni inconsistencia entre las tareas similares que se realizan en Santa Fe y Rosario y todos los agentes que trabajan en esta función tienen como responsable Jerárquico el Jefe de Mesa de Entrada y Movimiento

5. **Archivo:** Fueron evaluados los siguientes aspectos:

- a. **Tiempo:** El tiempo de empleado para el archivo y recuperación de expedientes es adecuado..
- b. **Recursos Humanos:** La afectación del personal, resulta suficiente para las tareas de Manejo del archivo de expedientes,



- c. **Costo:** No existe equipamiento afectado a la Instrucción, en un futuro sería deseable que dicha oficina contara con una PC para registrar el movimiento.
- d. **Calidad de Prestación:** La calidad de prestación del servicio de Archivo, es buena.
- e. **Orden:** Las tareas se realizan en forma ordenada, las tareas son realizadas por orden a medida que llegan los Expedientes.
- f. **Comunicación:** La comunicación con los demás sectores, se realiza trasladando personalmente los Expedientes.
- g. **Uso de equipamiento:** No existe equipamiento afectado al Archivo, en un futuro sería deseable que se contara con una PC para realizar sus la registraci3n del movimiento.
- h. **Registro:** Las registraciones se realizan en un registro manual, cuando es retirado el expediente, indicando fecha, n3mero de expediente y personal que lo retira.
- i. **Procedimientos:** Los procedimientos se ajustan en un ciento por ciento a lo establecido por el Procedimiento de la Queja.
- j. **Control:** Las tareas de control sobre el sector las realiza constantemente el Jefe de Mesa de Entrada y Movimiento y la Direcci3n.

Es de destacar que no existe superposici3n de tareas, ni inconsistencia entre las tareas similares que se realizan en Santa Fe y Rosario y todos los agentes que trabajan en esta funci3n tienen como responsable Jer3rquico el Jefe de Mesa de Entrada y Movimiento.

6. **Notificaci3n:** Fueron evaluados los siguientes aspectos:

- a. **Tiempo:** El tiempo de empleado para la notificaci3n de Despachos, Disposiciones y/o Resoluciones es adecuado.
- b. **Recursos Humanos:** La afectaci3n del personal, resulta suficiente para las tareas de Notificaci3n y el env3o de correspondencia.
- c. **Costo:** No existe equipamiento afectado a la Instrucci3n, en un futuro sería deseable que dicha oficina contara con una PC para registrar el movimiento.



- d. **Calidad de Prestación:** La calidad de prestación del servicio de Notificación, es buena.
- e. **Orden:** Las tareas se realizan en forma ordenada, las tareas son realizadas por orden según lo dispone la oficina de Movimientos.
- f. **Comunicación:** La comunicación con los entes externos, se realiza trasladando personalmente las Notificaciones o correo.
- g. **Uso de equipamiento:** No existe equipamiento afectado a Notificación.
- h. **Registro:** Las registraciones se realizan en un cuaderno por Notificador, en donde se registra la fecha, el Número de documento que se notifica, el destinatario y queda lugar para la firma e identificación del receptor.
- i. **Procedimientos:** Los procedimientos se ajustan en un ciento por ciento a lo establecido por el Procedimiento de la Queja.
- j. **Control:** Las tareas de control sobre el sector las realiza constantemente el Jefe de Mesa de Entrada y Movimiento y la Dirección.

Es de destacar que no existe superposición de tareas, ni inconsistencia entre las tareas similares que se realizan en Santa Fe y Rosario y todos los agentes que trabajan en esta función tienen como responsable Jerárquico el Jefe de Mesa de Entrada y Movimiento.

- 7. **Gestión de Calidad:** Dado que el servicio se encuentra en implementación no es posible aún realizar la evaluación del procedimiento
- 8. **Control Interno:** Dado que el servicio se encuentra en implementación no es posible aún realizar la evaluación del procedimiento

Se adjunta el formulario propuesto para la evaluación del grado de satisfacción del Usuario:



	ENCUESTA DE SATISFACCION	F 8.2.1

Fecha:..... Hora:..... N°

Expte.....

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 través de medios periodísticos.
- C - Otros.....

3 - ¿Cómo califica la atención recibida por Recepción / Mesa de Entradas?

M R B MB E

4- ¿Cuánto 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- ¿Cómo califica la actuación de los instructores en cuanto a:

(Calificar M – R – B – MB –E)

Respeto?.....

Atención?.....

3 - ENTRADA:

Objetivos de Calidad.

Informes de Auditorías Internas y Externas.

Resumen y análisis de las No Conformidades emitidas.

Retroalimentación del Cliente.

Resumen de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas implementadas y pendientes.

Desempeño de los procesos (indicadores)

PL 6.2/1: Plan de Capacitación.

Evolución de los Planes de Mejora implementados y pendientes.

F 5.6/2: Informe de Evolución del Sistema de Gestión.

Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección previas.

Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad

Recomendaciones para la mejora

Política de Calidad

4 - SALIDAS:

A - F 5.6.1: Informe de Revisión por la Dirección.

5 - INDICADORES DE PERFORMANCE:

No se registra.

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	----------------	-----------	--------

	REVISION POR LA DIRECCION	PG 5.6
		PAG. 1 DE 82

6 - INSTRUCCIONES ESPECIFICAS DE PROCESO :

A) Documentación base:

A.1 - Para efectuar la revisión, la Dirección o su representante se basa, cuando sea aplicable al menos en los documentos detallados en el ítem 3 (tres) del presente procedimiento.

B) B) Análisis de Información:

B.1 - Se efectúa el análisis de la información recibida teniendo en cuenta los Objetivos propuestos para el año, los posibles cambios en las normas aplicables y la Política de Calidad de la empresa. Para realizar este análisis se solicita la colaboración de todos aquellos sectores que considere necesario. De este análisis surgen las modificaciones y objetivos para el próximo período.

C) C) Informe de Revisión por la Dirección:

Luego del análisis se emite el F 5.6/1 que incluye:

C.1 - Las observaciones, modificaciones u objetivos para el Sistema de Gestión de Calidad si las hubiera.

C.2 - Comentarios generales y conclusiones.

C.3 - Decisiones y acciones vinculadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

D) D) Difusión de la Revisión:

D.1 - Se divulgan las conclusiones de la Revisión a los distintos sectores.

E) E) Seguimiento de Evolución de los Indicadores de Gestión:

E.1 – Periódicamente (mínimamente previo a cada Revisión Gerencial) Gestión de Calidad procederá a la emisión del F 5.6/2 (Informe de Evolución del Sistema de Gestión).

F) F) Distribución:

F.1 - Se distribuye el Informe de Revisión por la Dirección y el Informe de Evaluación del Sistema de Gestión y verifica durante Auditorías el cumplimiento de los Objetivos.

PREPARO:	REVISO/APROBO:	VERSION:1	FECHA:
----------	----------------	-----------	--------

	REVISION POR LA DIRECCION	PG 5.6
		PAG. 1 DE
		82

7 - DOCUMENTOS:

F 5.6/1: Informe de Revisión por la Dirección.

F 5.6/2: Informe de Evolución del Sistema de Gestión.



PREPARO:

REVISO/APROBO:

VERSION:1 FECHA:

8 - FLUJOGRAMA:

Responsable:

Actividad:

Entradas:

Salidas:



✓ Gestión de Calidad
Antes de cada Revisión emitir y distribuir F 5.6/2

✓ Gestión de Calidad, Dirección y Sectores
Suministrar información necesaria a ser presentada ante la revisión.

✓ Defensor y Directores
Participar de la Revisión por la dirección a efectuar por lo menos dos veces al año.

✓ Defensor y Directores
Analizar la información recepcionada.
Definir los objetivos para el próximo período.
Proveer los medios necesarios para alcanzar los objetivos planteados.
Concluir respecto de la revisión.
Emitir F 5.6/1

✓ Gestión de Calidad
Si correspondiera, actualizar Objetivos de Calidad.
Distribuir y archivar F 5.6/1

✓ Responsable del Sector
Informar al personal a su cargo acerca de la revisión efectuada.

✓ Directores
Ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos planteados.

- ✓ Objetivos de Calidad.
- ✓ Evaluación de Proveedores.
- ✓ Auditorías internas y externas.
- ✓ No Conformidades.
- ✓ AC / AP.
- ✓ Indicadores de Gestión.
- ✓ Plan de capacitación
- ✓ Normas aplicables
- ✓ Evolución Planes Mejora.
- ✓ Informe Evaluación del Sistema de Gestión.
- ✓ Política de Calidad.
- ✓ Retroalimentación de Clientes.
- ✓ Acciones seguimiento de Revisiones previas.



✓

Verificar que se cumplan los objetivos que surjan de la revisión.

17. CONCIENTIZACIÓN REQUERIMIENTOS NORMAS ISO 9001

Se participó en la tarea de continúa concientización de los requerimientos de las normas ISO 9001 en cada una de las acciones de campo que se llevaron a cabo en cumplimiento del Proyecto, habiéndose logrado un significativo avance en el grado de compromiso de los agentes de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

18. DEFINIR LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS

Se participó en la definición de Indicadores Generales de gestión de los procesos, en forma conjunta con los Directores Generales de ambas delegaciones de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe. A continuación se explicitan los mismos:

SECTOR RESPONSABLE	INDICADORES
	1. Cantidad de quejas ingresadas por tema
	2. Cantidad de quejas ingresadas por instructor
	3. Cantidad de consultas via e-mail
	4. Cantidad de quejas admisibles
	5. Cantidad de quejas inadmisibles
	6. Cantidad de expedientes con instrucción
	7. Reiteración de Oficios Contestados
	8. Cantidad de oficios emitidos
	9. Cantidad de oficios contestados

10. Cantidad de reiteración de oficios
11. Cantidad de expedientes cerrados sobre total de expedientes en trámite

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

Se participó en la definición del Manejo de las No Conformidades, Acciones correctivas y acciones preventivas.

En tal sentido, existirán para la oficina de Gestión de Calidad la responsabilidad de detectar, registrar y gestionar dos tipos de hallazgo:

Hallazgo Administrativo: Identificación de una inconsistencia o desviación de un proceso y sus procedimientos en la gestión de una entidad. Hallazgo de Insatisfacción del Usuario: Identifica una insatisfacción, respecto de la forma de atender o gestionar una Queja.

Estos hallazgos dan lugar a la formulación de una acción correctiva por parte de la entidad vigilada, a través de un Plan de Mejoramiento.

Además, se instrumentaron los correspondientes formularios y fueron detectados los primeros hallazgos, encarandose las respectivas acciones correctivas. Se adjuntan los mismos.

4- Acción Correctiva / Preventiva.....

.....
.....

Plazo de
Implementación.....

Fecha de verificación de la
eficiencia.....

Sector	Gestión de Calidad	Fecha
--------	--------------------	-------

**5- Verificación de la
eficiencia.....**

.....
.....

Gestión de Calidad	Fecha
--------------------	-------

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.

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, y que forma parte de un Plan de Mejora superador de la organización denominado Fortalecimiento Institucional –cuyo texto obra en poder de la organización–.

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. Se planificó su realización, procesamiento y análisis.

Además se desarrolló el modelo de la Encuesta sobre Grado de Satisfacción del Usuario de la Defensoría del Pueblo, acerca de las gestiones realizadas. 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.

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.

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

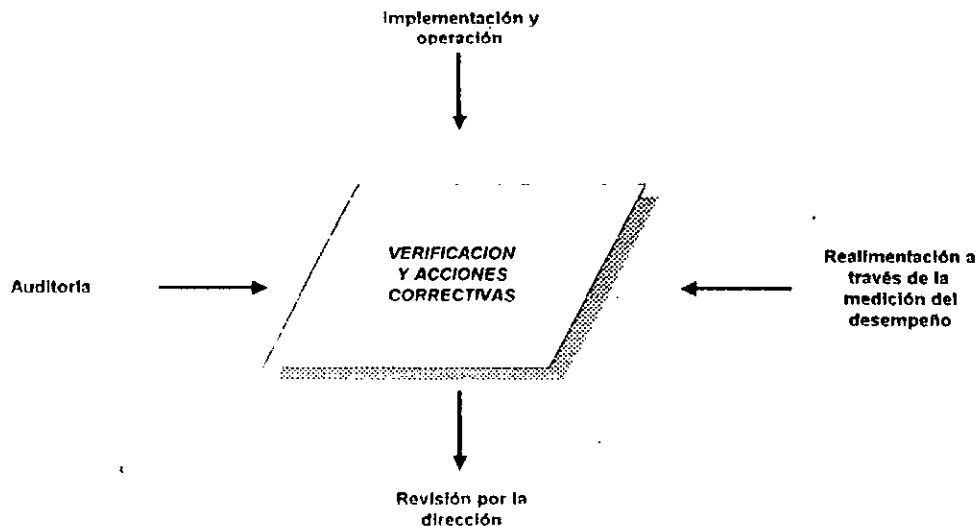
Conforme lo expresa el Mapa de Procesos , el Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe debe considerar los resultados de la encuesta y tomar las acciones más convenientes para el óptimo funcionamiento de la organización.

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.

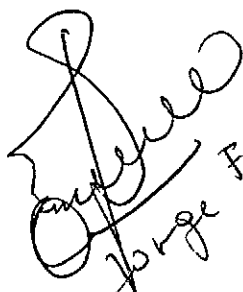
A partir del informe del Auditor en la Revisión de la Documentación y Visita Inicial, se colaboró en el tratamiento de la observación realizada por el mencionado Auditor, en temas de competencia del Área de Informática.

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.


D. Jorge Fernández

Anexo I

INFORME FINAL EN RELACION AL "ANALISIS DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE".

El presente tiene por objeto analizar los distintos pasos a través de los cuales se tramitan las quejas que se presentan en las distintas sedes de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

Lo primero que cabe señalar es que, desde el inicio de la actividad de la institución, el 12 de Diciembre de 1991, las sedes de Santa Fe y Rosario tramitaron de modo diferente las distintas quejas recibidas, cuestión que – con algunas variantes – continua hasta el día de la fecha. La razón habría que adjudicarla a la distinta composición inicial de los recursos humanos de ambas sedes, con primacía de letrados en Santa Fe y con mayoría de legos en Rosario. Ello llevó a que, en la primera de las mencionadas, los abogados pudieran actuar al propio tiempo como instructores y relatores, mientras en la segunda el número reducido de profesionales del derecho sólo le permitió a estos actuar como relatores. Podría señalarse también diferencias en las opiniones de los Directores de entonces y la cultura más ritualista de los santafesinos en relación a los rosarinos. Pero lo real y concreto es que, más allá de las causas o de una única guía de trámites, la queja se resuelve de modo distinto en Santa Fe y en Rosario.

Tramitación de la queja en la Sede de la ciudad de Santa Fe.

1.- El quejoso puede presentar una queja mediante la remisión de un escrito o lo puede hacer personalmente.

1.- Si lo hace mediante un escrito, el mismo es recepcionado en Mesa de Entradas (o Mesa de Movimientos) que inicia un expediente. Dicho expediente es remitido a la Dirección General, la cual lo envía a un profesional para que lo tramite.

2.- El quejoso se presenta personalmente. Esta situación, que es la más habitual, será expuesta en el punto II.-

II.- La persona es atendida por el empleado de RECEPCION, el cual deja constancia manualmente en una planilla el nombre y apellido del quejoso, su dirección y número telefónico, día y hora de la presentación, nombre del tema motivo de la queja o del organismo ante el cual se reclama y instructor al que deriva.

El quejoso es entrevistado a continuación por ese instructor, mayoritariamente abogado. El instructor se puede encontrar con diversas posibilidades que pasamos a analizar:

1.- Se trata de un tema que corresponde a otra área de la Defensoría (léase Oficina de Asistencia a la Víctima). En ese caso, sin hacer foja 0, o sea, sin iniciar expediente, lo remite a la dependencia interna correspondiente.

2.- Considera que se trata de un tema que tiene que ser derivado al Poder Judicial por ser de su competencia. En ese caso, llena la foja 0 con los datos del quejoso y el motivo detallado de la queja, elabora un oficio cuya copia adjunta al expte. y acompaña a la persona a Tribunales o le indica a que oficina tiene que ir con el oficio que, previamente, firma la Dirección o Subdirección. A esas fojas 0, el instructor las retiene en su despacho y cuando junta unas 20 o 30, elabora un proyecto de disposición que aprueba lo actuado y que es remitida a la Dirección para su firma.

3.- La queja se resuelve con un simple asesoramiento del instructor. En este caso se realiza la foja 0, donde además de los datos del quejoso y el motivo de la queja se deja constancia que se lo asesoró y se hace firmar a la persona. Esa foja 0 se remite a Mesa de Entradas que, sin hacer expediente, las encarpeta.

4.- El instructor se encuentra con una queja que tiene que ver con la competencia de la Defensoría y/o que se puede intentar resolverla por intermedio



de la misma. En este caso, llena la foja 0 y describe detalladamente el caso con los dichos del quejoso y las respuestas a las preguntas que le formula, adjuntando la documental que el mismo puede acompañar o, indicándole desde ya, la que tiene que traer si ello fuera necesario para la continuidad del trámite. Remite la Foja 0 a la Mesa de Entradas que inicia un expediente, remitiéndolo a la Dirección General. Cabe señalar que Mesa de Entrada entrega al quejoso una tarjeta con los datos del expediente para que mismo pueda reclamar y/o averiguar sobre el particular.

III.- El expte. es remitido a la **Dirección General** por la Mesa de Entradas. En esta hipótesis, la Dirección General – analizando el tema – lo remite a un instructor para la continuidad del trámite. En términos generales, y atento la especialización existente con el paso de los años, se deriva a los instructores según las características del tema.

IV.- El **instructor**, un profesional del derecho, tramita la queja mediante gestiones personales o telefónicas ante el organismo motivo de la misma o, en su caso, mediante la remisión de oficios, de todo lo cual queda copia en el expte.

V.- El instructor, una vez tramitada la queja, remite a la Dirección General un **proyecto de resolución** donde – en los considerandos – se describe el motivo del reclamo y lo actuado, mientras en la parte resolutive se reclama una modificación de la conducta de la Administración Pública o se aprueba lo actuado en caso de haberse logrado mediante la gestión la solución del problema planteado.

VI.- La Dirección General analiza el proyecto de resolución y lo aprueba, lo modifica o lo reenvía para su modificación, previo colocarlo para la firma del **Defensor del Pueblo**.



VII.- Una vez firmado las Resoluciones o Disposiciones, la Dirección General los remite a Mesa de Entradas que las envía a la Dirección de Administración para su **registración o protocolización**. Esta última procede a realizar las notificaciones correspondientes, tanto al quejoso como al organismo público involucrado en el reclamo. (Excepcionalmente, se notifica al quejoso en la propia Defensoría del Pueblo.)

VIII.- Una vez notificada la Resolución o Disposición, el expte. vuelve a Mesa de Entradas que lo envía a la Dirección General. La Dirección General decide mediante una providencia **el archivo o la reserva** del expte., a cuyos fines lo remite nuevamente a Mesa de Entradas.

IX.- Las providencias que se dicten en cualquier parte del trámite y que requieren ser notificadas a los organismos públicos o privados involucrados y/o a los quejosos, es efectuada por Mesa de Entradas mediante agente notificadores dependientes de la misma.

Tramitación de la queja en la sede de la ciudad de Rosario.

I.- El quejoso puede presentar el reclamo ante la Defensoría también mediante un escrito o personalmente.

1. Si lo hace mediante un escrito, Mesa de Entradas realiza un expediente que es remitido a la Dirección General, la que – una vez analizado el mismo – decide su derivación a un Instructor para que la tramite.
2. Si lo hace personalmente, es la situación mas habitual y será analizada en el punto siguiente.



- El quejoso se presenta personalmente y un agente de la Defensoría lo recepciona, otorgándole un número de atención. Cuando le corresponda el turno, es atendido por otro agente que registra en la computadora los datos del reclamante, día y hora de la presentación, y realiza una descripción somera del tema motivo de la queja, lo que opera como foja 0 o foja inicial. Luego de esa actuación, lleva la foja citada a la Recepción, donde será retirada por un instructor cuando le llegue el turno.

- El instructor de turno, al cual se deriva el caso con una foja 0 o foja inicial, comienza el tratamiento de la cuestión, luego de lo cual puede asesorar al quejoso sobre el trámite que debe realizar en otras dependencias de la Administración Pública o le prepara una nota para que la persona presente personalmente o realiza una gestión telefónica o lo deriva a otra área de la Defensoría, de todo lo cual deja constancia en el expte. aunque no queda copia de la nota que hubiera podido hacer. Esa foja 0 o foja inicial se devuelve a Mesa de Entradas que la remite a la Dirección General. Se entrega un talón con datos del expte. al quejoso.

- La **Dirección General** evalúa diariamente lo remitido por la Mesa de Entradas, pudiendo decidir:

1. No es necesario hacer un expediente, en cuyo caso devuelve la foja a Mesa de Entrada que la archiva;
2. Considera conveniente continuar la tramitación, en cuyo caso decide hacer un expte. remitiendo el mismo a la Mesa de Entradas con el nombre del instructor designado.

El instructor realiza la investigación correspondiente y, mediante la Mesa de Entradas, lo remite a la Dirección General que lo deriva a un **Relator Letrado**.

VI.- El relator elabora un **proyecto de Resolución** que se eleva a la Dirección, la cual lo evalúa o lo modifica o lo devuelve a aquel para su modificación.

VII.- Una vez aprobado el proyecto de resolución, la Dirección lo pone a consideración del **Defensor del Pueblo** para su firma.

VIII.- Una vez firmadas las Resoluciones o Disposiciones, la Dirección General las remite a Mesa de Entradas donde se las envía a la Dirección de Administración de Santa Fe para su registración o protocolización, y posterior notificación.-

IX.- En lo relativo a las providencias, idem que en Santa Fe.



ANEXO II

GUÍA DE TRÁMITES

RESOLUCION N°

SANTA FE,

VISTO:

Lo dispuesto por el Título II de la Ley 10.396;

CONSIDERANDO:

Que, oportunamente en función de la normativa citada precedentemente, mediante Resolución N° 118 de fecha 26 de Marzo de 1992, el Señor Defensor del Pueblo dispuso aprobar la denominada Guía de trámite que como anexo forma parte de dicho acto.

Que, con el transcurso del tiempo, el procedimiento instituido por dicha guía fue perdiendo vigencia en función de nuevos parámetros que requiere la actividad de este organismo. La actual exigencia funcional impone: a) Celeridad para la solución de las problemáticas sometidas a su competencia; b) La necesidad de que el procedimiento de trámite tenga un contenido formal que posibilite abarcar y dar respuesta de manera global a la creciente demanda social que acude a la Defensoría del Pueblo, organismo que los últimos años sufre un proceso de gradual ensanchamiento de su esfera de acción. Desde lo cualitativo, por la incorporación de actividades académicas y/o de formación técnica de agentes, de difusión cultural y de relacionamiento con la sociedad civil; desde lo cuantitativo por la creciente cantidad de ciudadanos quejosos; y también por la ampliación de la base territorial de atención al público, que en la actualidad se extiende por todo el territorio provincial; y c) La conveniencia y necesidad de

unificar de manera efectiva el procedimiento de trabajo en las sedes centrales de Rosario y Santa Fe, Zona sur y Zona norte respectivamente;

Que las nuevas pautas procedimentales que se propician por el presente, toman en cuenta no solamente la experiencia recogida desde la creación de esta Defensoría del Pueblo, sino también la capacitación adquirida por quienes prestan servicios en la misma;

Que asimismo, en la actual coyuntura la Defensoría del Pueblo inicia un proceso de adecuación de su prestación pública a parámetros de normas de calidad, con la finalidad de dotar a este servicio de la mayor excelencia posible y al alcance de toda la comunidad santafesina, abarcando todas las regiones de la provincia. Así se hace indispensable proveer a las reformas necesarias del procedimiento unificado para las 2 sedes en forma previa al inicio formal de este proceso. Sin perjuicio de los cambios y ulteriores modificaciones que de ser necesario se implementarán en el devenir del mismo;

Que por los motivos expuestos anteriormente, se estima prudente y necesario reformular dicha Guía de trámite.

Por ello;

EL DEFENSOR DEL PUEBLO
RESUELVE

Artículo 1º . Aprobar la reformulación de la Guía de trámite que como anexo forma parte de la presente resolución.

Artículo 2º: Regístrese, comuníquese y archívese.-

RESOLUCION N° 118

ANEXO

GUIA DE TRAMITE EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Art. 1º: Cuando se recepcione una queja, se le dará el siguiente trámite:

a) Si la misma se efectúa por escrito ingresará por Mesa de Entradas y Movimientos, procediéndose a cargarla y registrarla conforme la metodología imperante, y se elevará a la Dirección General, que decidirá el trámite a seguir.

b) En los casos de comparecimiento personal del/los quejoso/s, el agente en funciones de recepción estará a cargo del recibimiento y atención inicial y de inmediato se procederá al registro de la persona ingresando sus datos en el sistema informático predispuesto a tal fin. Posteriormente lo derivará al instructor de turno para la atención al público. Este procederá a entrevistar al quejoso, completando el formulario pertinente, remitiendo luego lo actuado a Dirección General. El formulario completado y registrado en el sistema informático constituye un expediente, con la debida identificación de número para su individualización.

c) Se deberán adoptar los recaudos para acreditar los datos personales del/los quejoso/s, en cumplimiento del art. 29 ley 10.396.

Art. 2º: Considerada procedente la prosecución de las actuaciones por parte de Dirección General, ésta lo remitirá al instructor que corresponda, quien tendrá a su cargo la tramitación del caso y será responsable del mismo. En caso de considerarse suficiente la gestión realizada y/o el asesoramiento brindado en la atención inicial, Dirección General remitirá los expedientes a Mesa de Entradas y Movimientos para su culminación formal mediante Disposición General.

Art. 3º: PAUTAS GENERALES DE TRAMITACIÓN: Tratándose de quejas manifestadas verbalmente mediante el comparecimiento personal de los quejosos, el instructor en turno para la atención del público procederá a completar el formulario pertinente y brindará al quejoso el asesoramiento y orientación que fueren necesarios para la solución del problema planteado, conforme al derecho aplicable. En forma preferente y en cuanto fuere posible los instructores realizarán las gestiones en el mismo acto de la atención inicial, mediante procedimiento verbal y no actuado, pudiendo utilizar los medios técnicos que fueren menester (teléfono, fax, mail) y/o la metodología de trabajo que considere adecuada (acompañamiento al quejoso, comparecimiento por ante la sede de los entes relacionados con la queja, citación, etc.). La pauta esencial consiste en ejecutar una gestión no ritual, ágil, eficaz y personalizada. Si el instructor lo estimare necesario por la trascendencia de la cuestión, hará conocer ello a su superior mediante la elevación prevista en el artículo 1º, quien evaluará la necesidad de la prosecución de las actuaciones.

El instructor que lleve adelante la investigación tramitará la misma con la rapidez que fuere necesaria para la solución al caso planteado, dejando constancia en la prealudida foja cero y/o en el expediente de eventuales gestiones que en forma telefónica, o por fax o a través de entrevistas personales hubiere efectuado en la investigación promovida (art. 38 ley 10.396). Dichas aserciones escritas de los instructores en que hacen constar su gestión revisten carácter de declaración jurada. La falta de colaboración de los organismos requeridos a proporcionar la información precedente, y/o a solucionar el problema planteado, dará lugar a la confección de notas u oficios por escrito.

Los instructores tienen la obligación de informar debidamente a los quejosos del estado de trámite de las actuaciones, y de notificarlos de manera fehaciente de las novedades de importancia. Asimismo es su obligación verificar el cumplimiento de plazos para la contestación de los requerimientos, y evitar las demoras y/o paralización injustificada del trámite.

El responsable de control interno que corresponda procederá a la evaluación permanente del movimiento de las actuaciones.

Art. 4º: Si la queja verbal es inadmisibile, el instructor lo hará saber al quejoso, transcribiendo en forma sintética tal circunstancia en la foja cero, la cual será suscripta por el reclamante.

Para el caso que tal inadmisibilidad surgiere de una presentación por escrito, se hace saber de ello al interesado por el medio más adecuado..

En todos los casos, si fuere ello posible se informará al quejoso acerca de las vías más oportunas para ejercer su acción o en su caso derivarla a la autoridad competente (arts. 31 a 34 Ley N° 10.396).

Para el caso de presentaciones verbales o escritas respecto de cuestiones que se hallan pendientes de resolución administrativa o judicial; no se dará curso a las quejas (art. 34 inc. d) Ley 10396), dejándose constancia de ello en el formulario correspondiente para el primer caso o se hará conocer de ello al interesado si se hubiere concretado por escrito.

En el supuesto que la persona interesada dedujese recursos o acciones judiciales, luego de formulada la queja, la Defensoría del Pueblo suspende su intervención, haciéndose conocer de ello al mismo en igual forma que lo explicitado en el párrafo anterior.

Art. 5º) Es facultad del Director General, ordenar el diligenciamiento de gestiones oficiosas en las quejas susceptibles de encuadrar en los arts. 31, 34, 35 y 36 Ley 10396.

Asimismo, en los casos que el instructor a cargo de la atención inicial advierta que el problema planteado no está incluido en el marco de competencia material del organismo (arts. 1º y 22º, ley 10.396), pero considere que la intervención oficiosa de la Defensoría del Pueblo 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 procedimiento previsto en el artículo 3º de esta Guía. Dirección General y/o la autoridad superior que corresponda procederá al contralor permanente del cumplimiento de tal obligación de gestión del cuerpo de instructores.

Art. 6º: Dirección General evaluará en función de las características del reclamo, la necesidad de dictar actos formales relacionados con admisibilidad o inadmisibilidad material. Deberá observarse en todos los casos la debida información al quejoso.

Art. 7º: Todos los trámites, notificaciones y pedidos de informes por escrito que efectúen los instructores/relatores, deberán ser refrendados por la Dirección General y serán diligenciados y registrados por Mesa de Entradas y Movimientos. Dicha actividad podrá ser delegada en estamentos inferiores de acuerdo a criterios de oportunidad y conveniencia. Los instructores a cargo de las actuaciones deberán elevar tales proyectos de oficios, notas, y/o resoluciones debidamente inicialados en el extremo inferior izquierdo. En caso de que dichos proyectos sean objeto de corrección y/ o revisión, el ejemplar previamente corregido y ya con su redacción definitiva será el que suscriba la autoridad superior; y el proyecto que elevara el instructor/relator y que fuera objeto de modificaciones, se archivará en un registro especial a cargo de Dirección General.

Art. 8º: El Defensor del Pueblo; y sus adjuntos en su esfera de intervención legal y/o por delegación, podrán avocarse al conocimiento de una queja o dar instrucciones al Instructor encargado del trámite.

Art. 9º: Para los casos en que no se remitan los informes o documentos solicitados en el plazo previsto en el art. 39º de la Ley N° 10.396 o que los funcionarios requeridos se nieguen a conceder entrevistas o suministrar información, el Instructor deberá poner de inmediato en conocimiento tales circunstancias a sus Superiores.

Art. 10º: Concluída la investigación se remitirá el expediente a Relatoría, para que dicho estamento; según los antecedentes e instrucciones, confeccione un proyecto de Resolución, el que será elevado, previo conocimiento y aprobación de la Dirección General, a consideración del Defensor del Pueblo.

Para el caso de no estar implementada funcionalmente la distinción entre instructores y relatores, dicha labor será encomendada al/los agentes a quien se les hubiere encargado la sustanciación del/los expediente/s.

Es facultad de Dirección General asignar a los agentes funciones de instrucción y de relatoría, conforme a su criterio personal y de acuerdo a las necesidades del servicio. Dicha asignación de funciones podrá ser establecida por un período de tiempo determinado o indeterminado, y también podrá ser modificada o dejada sin efecto cuando así lo considere conveniente Dirección General. Tal atribución de funciones no implica un orden jerárquico entre ambas. Constituye una potestad dinámica de asignación de tareas de Dirección General.

Art. 11º: A los efectos que corresponden, se deja establecido que la Defensoría del Pueblo se expedirá en las causas sometidas a su consideración a través de: Providencias, Disposiciones y Resoluciones.

Las primeras serán de mero trámite y pueden ser firmadas por Dirección General.

Las Disposiciones Generales serán suscriptas por el/los Defensor/es del Pueblo Adjunto/s y se archivarán en las oficinas de Rosario y Santa Fe según tramite la queja respectivamente, conforme la delegación de facultades de acuerdo a lo normado por la Ley 10396 y resoluciones vigentes en la materia (resoluciones nro. 045 de fecha 26 de febrero de 2004; y n° 208 de fecha 1º de setiembre de 2005) las que forman parte integrante de la presente guía de trámite y a cuyo texto se remite por razones de brevedad. En relación a su contenido y de acuerdo a las resoluciones citadas, en general corresponden a los casos de mera aprobación de actuaciones, derivaciones y/o declaraciones de inadmisibilidad, y pueden ser de índole individual y/o colectivas.

Las Resoluciones constituyen el instrumento formal de expresión de voluntad superior del organismo, se referirán a las cuestiones de fondo previstas en la ley 10.396 en general y en particular a los supuestos previstos en sus artículos 58 a 64; y/o que pongan fin al trámite, y/o determinen la iniciación de actuaciones de oficio,

y/o la interposición del recurso contencioso administrativo previsto en la ley provincial 10.000, y serán suscriptas por el Defensor del Pueblo. También pueden ser de índole individual o colectiva. Serán protocolizadas en la Dirección de Administración y Despacho en la sede de la ciudad de Santa Fe.

Sin perjuicio de la distinción formal que antecede, el Defensor del Pueblo, en su carácter de titular del organismo, puede avocarse y dictar pronunciamientos bajo forma de resolución sea cual fuere el contenido, conforme a su criterio de actuación.

Art. 12º: En la tramitación de las causas, los instructores/relatores no dictaminarán sino que elaborarán proyectos debidamente inicialados, que pondrán a consideración de la autoridad que deba suscribirlos, aplicándose lo previsto en el art. 7º) de esta Guía.

Sin perjuicio de ello, el Defensor del Pueblo y sus Adjuntos podrán requerir dictamen al cuerpo de Relatores, al Gabinete Técnico y/o a terceros especialistas, cuando la complejidad de la causa así lo justifiquen.

Art. 13º: Al finalizar las causas por cualquier motivo mediante el dictado de Disposición General o Resolución según corresponda, los expedientes deberán remitirse a Mesa de Entradas y Movimientos para su archivo. En todos los casos deberán arbitrarse medidas para notificar a los quejosos de dicha conclusión por medio fehaciente.

Art. 14º: Dirección General podrá ordenar la prosecución de actuaciones en expedientes en que ya se hubiera dictado resolución, a fines de verificar el cumplimiento de las recomendaciones formuladas, o si se considerare que existe mérito para que el organismo continúe su intervención, asignando este trámite al agente que corresponda. En estos casos y de ser procedente, podrá diligenciarse el procedimiento establecido en el art. 50 de la ley 10.396. Asimismo se podrá ordenar la reapertura de expedientes ya concluídos, sea por pedido expreso de los quejosos y/o por considerarse que existe mérito para ello. En estos casos se ordenará retirar el/los expediente/s de archivo y/o reserva, y se designará el agente interviniente para la continuidad de la gestión.

Art. 15º) Quejas recepcionadas en el interior de la Provincia: Para los casos de quejas planteadas por ciudadanos domiciliados en el interior de la provincia, en localidades diversas respecto a las ciudades de Santa Fe y Rosario (sedes centrales del organismo), sea que el reclamo haya sido planteado en el seno de una Delegación de carácter permanente, o en ocasión de una atención al público en el marco del cronograma ordinario de visitas, se aplicarán las mismas pautas previstas en los arts. 1 a 5 de la presente guía. Por lógicas cuestiones de distancia territorial y para posibilitar la sustanciación de actuaciones formales ante las sedes centrales de los organismos sin incurrir en demoras, los agentes a cargo de la atención al público deberán extremar los recaudos a fin de compilar la mayor cantidad de documental posible en copias, para contar con toda la información necesaria en pos del diligenciamiento de la gestión. Asimismo, los agentes asignados a los casos deberán mantener constantemente informados a los quejosos del desarrollo de la gestión. En cuanto fuere posible, se diligenciará la gestión verbal y no actuada in situ, en la misma ocasión en que se lleva a cabo la atención al público (conf. Art. 3º, Guía de trámite).

Art. 16º) Consultas a evacuar por las casillas de correo electrónico de la institución: Dirección General dispondrá la asignación de responsables para esta función. Las consultas serán evacuadas todos los días y con la mayor rapidez posible. Los agentes asignados deberán dejar constancia de su identidad en las respuestas. El asesoramiento será brindado en base a estrictos parámetros objetivos, técnicos jurídicos y/o de la materia de que se trate. Deberá tenerse presente siempre la postura oficial de la institución en los temas que se traigan a colación. Los agentes que elaboren las respuestas tienen la obligación de ejecutar esta tarea con prudencia. Dirección General dispondrá la iniciación de actuaciones originadas en quejas interpuestas por esta vía. En tal hipótesis deberán adoptarse los recaudos de identificación personal del quejoso previsto en el art. 29 de la ley 10.396.

Art. 17º: Cualquier excepción a la presente guía sólo puede ser dispuesta por el Defensor del Pueblo.