

**PROVINCIA DE SAN JUAN
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES**

**TEMA: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA
SECRETARIA DE LA GESTION PÚBLICA PARA LA
PROVINCIA DE SAN JUAN.**

INFORME FINAL

SAN JUAN DICIEMBRE DE 2011

CONSULTORA: LIC. ANA CAROLINA SCADDING

INDICE:

Objetivo General y Objetivos Específicos.....	3
Diagnostico y relevamiento de la situación actual.....	5
Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.....	8
Implementación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.....	14
Organismos participantes en el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.....	21
Centro de Adiestramiento René Favaloro.....	23
Dirección General de Rentas.....	27
Estacionamiento Controlado.....	30
Municipalidad de Albardón.....	33
Programa Premio Provincial al Calidad.....	34
Presentación del premio provincial a la calidad.....	39
Antecedentes, carta iberoamericana y premio nacional a la calidad.....	41
El programa premio provincial a la calidad.....	44
Organismos públicos y empresas privadas.....	53
Cómo promover la calidad y fomentar valores de lo público.....	59

OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS

Objetivos

Objetivo General:

Determinar las necesidades de mejora en el desarrollo e implementación de las políticas públicas y establecer las bases para lograr una estrecha y efectiva relación entre el Estado Provincial y la ciudadanía.

Objetivos Específicos:

Contribuir a que las organizaciones del Estado Provincial y municipios interesados de la Provincia de San Juan puedan responder a las demandas de la ciudadanía con servicios de creciente calidad a través de herramientas disponibles y distinguirse como una organización pública de avanzada.

Generar herramientas de participación ciudadana que active la consulta y el debate con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil acerca de los servicios que requiere y reciben incorporando sus puntos de vista.

Contribuir a que los organismos de la Administración Pública Provincial establezcan estándares de calidad e indicadores de medición relevantes para los ciudadanos, desafiantes para la gestión y motivantes para su personal.

Contribuir a cambios y transformaciones de mejora en el interior del Estado Provincial y de esta forma servir como ejemplo que se pueda replicar en el resto de Administración Pública Provincial.

DIAGNOSTICO Y RELEVAMIENTO DE LA SITUACION
ACTUAL.

Diagnostico

Mejorar la calidad del gobierno es una de las principales vías para generar las condiciones que posibiliten el desarrollo sustentable y equitativo de la Nación, y la conducción hacia ese estadio en la Argentina implica la realización de esfuerzos coordinados a través de diversas áreas a lo largo del tiempo. En este sentido, el diseño e implementación de una estrategia de modernización del Estado permite la consecución de un Estado ágil y dinámico, capaz de adaptarse a los cambios del contexto social para proveer adecuadamente bienes y servicios públicos de calidad a los ciudadanos.

Bajo la órbita de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación, el Proyecto de Modernización del Estado se constituye como una pieza clave en la modernización de la Administración Pública Nacional, tanto en lo que hace a la mejora de la gestión de políticas públicas de áreas específicas como así también a la definición de los lineamientos rectores para los distintos aspectos que incluye la modernización del sector público.

En tal sentido, el Proyecto de Modernización del Estado persigue como objetivo el fortalecimiento de la gestión del sector público con la finalidad de aumentar la transparencia y la participación de la sociedad civil, así como la efectividad, la equidad y el accountability en la gestión en áreas concretas proveedoras de servicios públicos.

La modernización del Estado es un proceso complejo que requiere de un fuerte compromiso político, de las capacidades técnicas adecuadas y de una visión de largo plazo que permita institucionalizar las mejoras y los cambios organizacionales.

De este modo, la Administración Pública debe fortalecer la relación entre el Estado y la sociedad civil, generando una alianza estratégica para concretar las reformas institucionales necesarias para desarrollar una democracia legítima, transparente y

eficiente. Una administración basada en la calidad institucional, centrada en el ciudadano, con vocación de servicio, eficaz en la gestión y con transparencia en el acceso a la información, permitirá fortalecer las instituciones y proveer un mejor gobierno de la sociedad.

Es importante mencionar que el crecimiento nacional y provincial ha generado que las organizaciones públicas y privadas están enfrentando grandes cambios con vistas a la mejora permanente de sus servicios a la sociedad. La introducción de nuevas tecnologías informáticas y una renovada forma de gerenciar las organizaciones, basadas en un fuerte enfoque en el usuario, están produciendo una transformación profunda en las estructuras del Estado, al igual que en las empresas privadas.

Para lograr un Estado moderno y más eficiente se necesita de todos sus integrantes, líderes y empleados para alcanzar la excelencia en su gestión. La Gestión de Calidad, surge entonces como una filosofía dentro de la cual se logran desarrollar técnicas de participación, de conocimiento y satisfacción de las expectativas del ciudadano y de aseguramiento de los procesos y sistemas de calidad instalados. La Gestión de Calidad, surge entonces como una filosofía dentro de la cual se logran desarrollar técnicas de participación, de conocimiento y satisfacción de las expectativas del ciudadano y de aseguramiento de los procesos y sistemas de calidad instalados.

Para ello trabaja hoy el Estado Provincial, tratando de lograr el fortalecimiento institucional, administraciones públicas más eficaces y transparentes y en proveer los instrumentos y herramientas disponibles para lograrlo.

En el presente trabajo se expondrán los programas a desarrollar a lo largo del proyecto de fortalecimiento institucional del Estado en la provincia de San Juan. Deben destacarse a tal fin los programas “Carta Compromiso con el Ciudadano” y el “Premio Provincial a la Calidad” a los efectos de instalar una gestión de calidad en la Administración Pública provincial.

CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

Carta Compromiso con el Ciudadano.

El Programa Carta Compromiso con el Ciudadano institucionalizado por el Decreto 229/2000, tiene como finalidad principal mejorar la relación de la Administración Pública con los ciudadanos, especialmente a través de la mejora en la calidad de los servicios que ella brinda. En este sentido, el Programa pretende restablecer la confianza del ciudadano en la Administración, mejorar su percepción de los funcionarios del Estado y su relación con los mismos, transparentar y legitimar la gestión de los organismos públicos y también establecer un mayor nivel de compromiso del ciudadano con sus obligaciones y con su responsabilidad social.

El punto de partida inicial, lo constituye la decisión de las organizaciones de comenzar a concebir y desarrollar los servicios públicos con los ojos de quienes lo utilizan o reciben. En este sentido, el Programa apunta a mejorar la relación de las organizaciones con los ciudadanos, potenciando su derecho a ser escuchados, informados, respetados, y recibir una respuesta o solución cuando las cosas no salen bien.

Para evitar que el Programa quede en una declaración formal de intenciones, sin ningún efecto operativo, su desarrollo debe implicar tanto un reconocimiento explícito de los derechos de los ciudadanos como un compromiso claro de las organizaciones para prestar sus servicios con determinados niveles de calidad. La manera de evitar la vaguedad consiste, precisamente, en la obligación de hacer públicos los diferentes estándares de calidad y compromisos de mejora que la institución se propone cumplir en cada uno de los servicios que presta. Ello implica un verdadero contrato Administración-ciudadano que obliga a la organización y genera credibilidad en la sociedad.

En tal sentido, la Carta Compromiso con el Ciudadano es un documento público en el que la organización explicita a los ciudadanos, entre otros aspectos, sus derechos y obligaciones; les informa sobre los servicios que presta y la forma de acceder a ellos; se compromete a prestar los mismos con determinados niveles de calidad o establecer compromisos de mejora cuando ello no es posible; fija las modalidades de participación ciudadana en la gestión, evaluación y control del desempeño institucional y establece

los mecanismos para la corrección, apelación y reparación cuando la organización no respeta los derechos o no cumple con los estándares fijados.

Como se puede apreciar, el Programa Carta Compromiso con el Ciudadanos también una herramienta integral de gestión de calidad. Ello es así, en la medida que el programa está orientado a incrementar progresivamente la calidad de su producto/servicio y la interacción entre los organismos y los ciudadanos, conducen necesariamente a la aplicación de técnicas de mejora continua de la calidad en el conjunto de la organización (estructura, procesos internos, proveedores, recursos humanos, etc.) Podemos decir por tanto que las Cartas Compromiso tienen una doble vertiente:

- ❖ Una variante externa, como medio de comunicación de los servicios que presta y de los estándares de calidad que la organización se compromete a cumplir con los ciudadanos.
- ❖ Una vertiente interna que obliga al servicio a reconsiderar todos los procesos para asegurar los estándares de calidad que se reflejaran en la Carta. Ello implica la definición de los estándares de una manera fiel, objetiva y sobre todo medible, así como el monitoreo y seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos desplegando las acciones de mejora necesaria para conseguirlos.

La Carta Compromiso es, entonces, un instrumento mediante el cual se ligan las demandas y necesidades del ciudadano respecto de un servicio público con la mejora que se debe producir en el interior de la organización para poder satisfacerlas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PROGRAMA

Los objetivos del programa son:

- Lograr en las organizaciones públicas una mayor sensibilidad hacia los ciudadanos y una mayor receptividad a sus demandas, orientando su desempeño en el marco de una administración por resultados.
- Fortalecer la capacidad de los ciudadanos para ejercer sus derechos a recibir servicios de calidad, es decir, acordes a sus necesidades y expectativas.
- Normalizar el uso de estándares e indicadores de calidad de los servicios y de satisfacción de los ciudadanos y difundir los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño institucional.
- Facilitar la participación ciudadana en la elaboración de los programas destinados a implementar las políticas públicas, en la planificación, diseño y prestación de los servicios, en la evaluación de sus resultados y en el control social de las organizaciones públicas.
- Generar condiciones para promover un proceso de mejora continua y la incorporación de innovaciones en las organizaciones públicas.

COMPONENTES DEL PROGRAMA

1. Estándares de Calidad de los Servicios

A través de este componente el organismo se compromete a definir y dar a conocer públicamente los niveles de servicios que sus destinatarios pueden razonablemente esperar en cada caso.

El proceso de definición de estándares requiere que la organización determine previamente los factores o atributos de calidad que, desde la perspectiva de la ciudadanía, deben cada uno de los servicios para responder adecuadamente a sus necesidades y expectativas. Asimismo, demanda la construcción de indicadores que permitan medir y monitorear su desempeño y verificar los resultados finales obtenidos.

2. Sistema de Información y Comunicación con el Ciudadano

La comunicación con el ciudadano alcanza una dimensión significativa en el programa, porque se entiende que la misma es un aspecto de suma importancia tanto para lograr la efectividad de las acciones de gobierno, como para legitimar la gestión de la Administración Pública, garantizar la transparencia de los actos gubernamentales y facilitar un continuo ajuste de expectativa.

3. Sistema de Participación Ciudadana

El Programa impulsa la democratización de la Administración Pública mediante la incorporación de la ciudadanía en el proceso de implementación de las políticas públicas.

La participación es un instrumento conveniente, y en muchos casos imprescindible, para asegurar la eficacia de las instituciones públicas prestadoras de servicios. Ello incluye, de acuerdo a la naturaleza y características de los organismos y los destinatarios a los que sirve, la participación en la elaboración de los programas, en el diseño, planificación e incorporación de los servicios, en la evaluación de los resultados y en el control social de las organizaciones.

En tal sentido el programa no se circunscribe a la visión del ciudadano como “cliente” o como simple objeto de la prestación de los servicios, sino que incorpora su dimensión de sujeto que tiene el derecho de participar en todo el ciclo de las políticas públicas y, por lo tanto, también en el proceso de implementación de las mismas que lleva a cabo la Administración.

4. Monitoreo y Evaluación de las actividades y Resultados

Cada uno de los organismos involucrados debe realizar periódicamente un monitoreo de la ejecución de la Carta Compromiso y una evaluación de los resultados obtenidos, con la finalidad de generar información sustantiva para la toma de decisiones de las autoridades.

El monitoreo tiene como objetivo obtener información permanente sobre el grado de ejecución de los estándares y compromisos, la forma de empleo de los recursos disponibles y sobre los resultados obtenidos. Es un seguimiento periódico, con el fin de

encontrar deficiencias e incongruencias, para corregir y re planificar cuándo y dónde corresponda. Permite determinar, mediante los indicadores cuali-cuantitativos elaborados, en qué medida los estándares y compromisos, las actividades de mejora, el cronograma de trabajo y los resultados cumplen de acuerdo a lo planificado.

IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA CARTA COMPROMISO
CON EL CIUDADANO

Como se implemento el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano

Los organismos adherentes firmaron un convenio con la Secretaría de la Gestión Pública y elaboraron un plan de trabajo para la implementación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

El primer paso fue la elaboración del mapa de producción externa para registrar, en forma ordenada, la misión y objetivos centrales de cada organización, los procesos sustantivos a través de los cuales se organizan las actividades y los productos finales destinados a dar respuestas a las demandas existentes. El mapa se completa con la determinación, en forma precisa, de los destinatarios de cada uno de los productos de la organización.

A partir de allí, se establecen y difunden públicamente los niveles de calidad de los servicios (estándares) que los destinatarios pueden esperar, de modo razonable, en cada caso, tanto de aquellos relacionados con la calidad de los productos y servicios esenciales, como los relacionados con los puntos de contacto existentes (áreas de atención al público).

La definición de estándares requiere que la organización determine previamente los atributos de calidad que, desde la perspectiva de la ciudadanía, deben poseer cada uno de los servicios para responder adecuadamente a sus necesidades y expectativas. Asimismo, requiere la construcción de indicadores que permitan monitorear su desempeño y verificar los resultados finales obtenidos (cumplimiento de los estándares).

Etapas de desarrollo y elaboración de la Carta:

Relevamiento de Información General del Organismo

En esta actividad se organizo y sistematizo la información sustantiva del organismo y nos sirvió para la construcción posterior del mapa de producción del mismo. En ella se definieron:

La **misión y los objetivos de los organismos**, de manera de conocer cuál es la razón de ser de estos y qué tipo de resultados debe lograr para dar respuesta a la demanda y expectativas de los ciudadanos.

Las **principales normas que regulan su actuación** para que, en caso de necesitarlo, puedan recurrir a la normativa vigente a fin de exigir el cumplimiento de lo establecido en las mismas. Por ejemplo Leyes, Decretos, Resoluciones, Cartas Orgánicas, etc.

Y los **derechos y obligaciones de los destinatarios de los servicios**, a fin de informar a los ciudadanos cuales son los derechos que los asisten frente a la Administración y cuáles son las obligaciones que deben cumplir cuando requiere una respuesta de la misma. Por ejemplo: Derecho a obtener información, a ser asesorado, a ser tratado con máximo respeto, etc.

Construcción del Mapa de Producción de la Organización

- Identificación de los productos/servicios

Para elaborar el mapa de producción, se requirió la identificación de los productos/servicios que se brindan hacia el exterior del organismo. Es decir los bienes o servicios cuantificables que genera la institución para contribuir con el cumplimiento de sus objetivos y, de esta manera, satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Un aspecto clave en este nivel lo constituye la determinación de cuáles son los productos más importantes o prioritarios, íntimamente relacionados con la misión y los

objetivos de la organización, las necesidades y demandas más importantes para los ciudadanos. La selección de los productos principales debe realizarse también en función de los criterios tales como, por ejemplo, el volumen de demanda y el impacto social que ellos generan.

- Descripción de los principales productos/servicios que presta el organismo

Luego de la identificación de los productos/servicios, los mismos deben ser descriptos brevemente en la Carta Compromiso teniendo en cuenta el punto de vista de sus destinatarios. El propósito de esta actividad es puntualizar en un párrafo sintético las características de los servicios que presta la organización y el objetivo de cada uno de ellos, es decir, para qué los presta y a qué demanda ciudadana está respondiendo.

- Descripción de las formas de acceso a los productos/servicios del organismo

Además de describir cuales son los productos/servicios principales que ofrece el organismo, resulto indispensable dar a conocer las formas que tienen los ciudadanos para acceder a ellos.

Esto implica la sistematización de información relativa a cuestiones tales como:

- Condiciones y requisitos previos que exige el servicio para poder realizarlo (documentos, aranceles, etc.)
- Lugares físicos donde puede realizarse (dirección, Teléfono, horarios, etc.)
- Las modalidades a través de las cuales el servicio o trámite puede ser realizado en su totalidad. (personalmente, pagina web, etc.)
- Otras dependencias donde reunir los requisitos previos solicitados. (copias legalizadas, certificados, etc.)

- Identificación y descripción de los destinatarios de los diferentes productos/servicios.

Los ciudadanos son los genuinos destinatarios de los productos/servicios que prestan los organismos públicos. No obstante, esta identificación genérica tiene que ser puesta en práctica en esta etapa para que las organizaciones puedan diseñar estrategias tendientes a la satisfacción de las expectativas concretas de los ciudadanos con los que interactúan.

El primer paso lo constituye la identificación del conjunto de destinatarios a los que debe servir la organización, lo que en general surge de la normativa que determina sus finalidades y objetivos.

En un segundo paso, partiendo de cada uno de los servicios identificados, se puede asociar a cada uno de ellos (o a grupos de los mismos) con un destinatario específico.

Estándares de Calidad de los Servicios

a. Estándares de calidad de servicios esenciales y puntos de contacto

Para cumplir con su misión esencial cada organismo público, tuvo que planificar sus actividades a partir de la identificación de los servicios que presta y los productos o bienes que genera, determinando los atributos de calidad que deben tener esos bienes y servicios. Éstos tuvieron que ser diseñados y producidos de forma tal de responder satisfactoriamente a las expectativas de los ciudadanos.

Los estándares de calidad se definieron tanto para la calidad intrínseca de los productos/servicios esenciales (relacionados con la misión y objetivos de las instituciones), como los vinculados a los puntos de contacto existentes: Atención al Público (calidad del servicio en el momento que se produce la interacción entre la Administración y los ciudadanos). Además de la definición de factores o atributos de calidad, también se requirió la construcción de indicadores que permitan monitorear su

desempeño y verificar los resultados finales obtenidos (cumplimiento de los estándares).

También se establecieron en esta etapa los compromisos de mejora a los cuales se comprometía cada organismo, los mismos cumplen con las características de ser realistas, preciso, viables, medibles y panificables lo cual le permitirá a cada organismo elevar el nivel de calidad de los servicios que brinda.

b. Sistema de información y comunicación

Dado que el programa le asigna una importancia significativa a la comunicación, al punto que no se remite exclusivamente a brindar información necesaria para la difusión de los servicios, sino que apunta a la necesidad de generar acciones de comunicación integral con la ciudadanía, favoreciendo el mejoramiento de la gestión, la transparencia y la democratización.

Se considera a la información como el paso inicial imprescindible para facilitar a los ciudadanos el acceso a sus derechos, favorecer el cumplimiento de sus obligaciones y permitir su participación de una forma adecuada y responsable en el proceso de implementación de las políticas públicas.

En tal sentido, se estableció la manera de que cada organismo brinde la información necesaria para que los ciudadanos conozcan los servicios ofrecidos y las formas de acceso a los mismos, hagan valer sus derechos y puedan cumplir con sus obligaciones y se interioricen de los mecanismos de participación que les permiten influir en la toma de decisiones de interés público.

c. Sistema de participación ciudadana

Este componente exige la necesidad de facilitar a la ciudadanía su participación en la elaboración de los programas, en el diseño, planificación e implementación de los servicios, en la evaluación de los resultados y en el control social de las organizaciones.

En el marco del Programa, la participación es un instrumento conveniente, y en muchos casos imprescindible, para asegurar la eficacia de las organizaciones públicas. Así, el desarrollo del programa exige la opinión de los ciudadanos en la definición de los atributos del servicio (para su diseño y producción de acuerdo a lo que ellos requieren), su opinión sobre los problemas que surjan al momento de la prestación (a través del sistema de quejas y sugerencias) y su opinión sobre los resultados (nivel de satisfacción por los servicios recibidos). Por lo cual se trabajó en ello con cada uno de los organismos.

d. Monitoreo y evaluación de las actividades y resultados

El monitoreo tiene como objetivo obtener información permanente para los responsables políticos y operativos del Programa, sobre el grado de ejecución de los estándares y compromisos, la forma de empleo de los recursos disponibles y acerca del logro de los resultados. Es un seguimiento periódico, con el fin de encontrar deficiencias e incongruencias, para corregir y re planificar cuándo y dónde corresponda y como insumo principal para la toma de decisiones de mejora por parte de la Alta Dirección del organismo.

El seguimiento y monitoreo (las mediciones se vuelcan a un Tablero de Control) permite determinar, mediante los indicadores cuali-cuantitativos elaborados, en qué medida los estándares y compromisos, las actividades de mejora, el cronograma de trabajo y los resultados se cumplen de acuerdo a lo planificado. Asimismo, favorece la realización de los ajustes necesarios con el fin de asegurar el cumplimiento de los estándares comprometidos para el período anual y una evaluación que sirva de base para la formulación de propuestas de mejora para el período inmediato posterior.

En cada organismo se evaluaron y definieron las formas de medición más relevantes para poder lograr una forma eficiente y provechosa de conocer los resultados y actuar en consecuencia a estos; lo que brindaría a la organización la posibilidad de mejorar su actuación frente a los usuarios.

**ORGANISMOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA CARTA
COMPROMISO CON EL CIUDADANO**

En la provincia de San Juan los organismos que adhirieron al programa Carta Compromiso con el Ciudadano son:

- ❖ CENTRO DE ADIESTRAMIENTO RENE FAVALORO – CARF

- ❖ DIRECCION GENERAL DE RENTAS DE LA PROVINCIA

- ❖ ESTACIONAMIENTO CONTROLADO – MUNICIPALIDAD DE LA CAPITAL

- ❖ MUNICIPALIDAD DE ALBARDON

CENTRO DE ADIESTRAMIENTO DR. RENÉ FAVALORO

El Centro de Adiestramiento Rawson fue inaugurado el 12 de diciembre de 1969, ubicado en calle Tierra del Fuego sin número “Barrio Obrero Rawson” Departamento Ciudad de Rawson de la provincia de San Juan.

Anteriormente existía en ese mismo Barrio un centro de salud en el costado sur del actual del C.A.R.F. que funcionaba en el edificio de lo que hoy es el cuartel de bomberos.

En este centro de salud llamado Obrero Rawson, se realizaban atenciones de pediatría, clínica médica, odontología, vacunación e incluso existía el servicio de Saneamiento Ambiental, este centro asistencial se conocía popularmente como “la salita”, “la asistencia”.

Por la época, también funcionaba en una pequeña habitación de la Municipalidad de Rawson, el centro de salud “Villa Krause”, el cual atendía mañana y tarde, y contaba entre su plantel con un médico clínico, un odontólogo, auxiliares de enfermería y un idóneo en Farmacia.-

El Programa Integral Sanitario Provincial implementado en el año 1961 contemplaba la creación de un centro asistencial que además funcionaría como unidad de aprendizaje teórico y práctico para la formación de los prestadores de salud, en especial la formación de auxiliares de enfermería y a la capacitación con cursos de actualización para el personal médico y técnico de la salud pública provincial.

Este programa en sus páginas contenía los planos del futuro Centro de Adiestramiento Rawson.-

LA CREACIÓN DEL CENTRO DE ADIESTRAMIENTO DR. RENÉ FAVALORO:

El Centro de Adiestramiento Rawson, nace de la fusión de estos dos centros asistenciales, fue creado como un centro de aprendizaje y capacitación, de ahí el nombre de Centro de Adiestramiento.

El edificio donde comenzó a funcionar fue el que ocupa actualmente, aunque al comienzo estaba habilitado parcialmente.-

El por entonces Jefe de Región Dr. Ramón Salas solicita a las autoridades del Servicio Provincial de Salud la inauguración del C.A.R., no obteniendo repuesta afirmativa por lo que, junto a la Enfermera Regional Doña Alejandra Krause de Vargas, tomaron la decisión de trasladarse a las nuevas instalaciones a pesar de no estar habilitada completamente, el traslado se hizo “ a mano” aún en plena siesta, eran días de diciembre, es decir en vísperas del verano sanjuanino, lo que significa un intenso calor, que no fue suficiente para frenar el deseo y la voluntad de concretar el anhelo de la casa nueva.-

El Dr. Belisario Castro asume como Jefe de Región, y el Dr. Salas pasa a ser el primer Director del recientemente creado C.A.R. (Centro de Adiestramiento Rawson).

Con el tiempo se incorporaron nuevos servicios: la Junta de Reconocimientos Médicos Provincial, una Oficina del Registro Civil, y una Oficina de Estafeta Postal.

En el año 1978 se creó la guardería infantil “Bambi” destinada al cuidado de los hijos del personal femenino del C.A.R. funcionando hasta la actualidad.

A partir del 17 de Abril del año 2001 por medio de la Resolución N° 0315 –MsyAS-01, en homenaje y reconocimiento al prestigioso cardiocirujano Dr. René Favaloro se designa al Centro de Adiestramiento Rawson con el nombre de “Centro Adiestramiento René Favaloro”

Carta Compromiso con el Ciudadano y el CARF

El Centro de Adiestramiento René Favaloro cumplió con la elaboración de la carta y firmo su primer Carta Compromiso con el Ciudadano en el mes de Octubre del 2011. Hoy se encuentra en la tarea de llevar a cabo la etapa de monitoreo y evaluación de las actividades y resultados donde realiza una revisión periódica de la ejecución de la carta y una evaluación de los resultados obtenido, con la finalidad de generar información sustantiva para la toma de decisiones de sus autoridades.

Con el monitoreo la organización puede obtener información permanente del grado de ejecución del los estándares y compromisos asumidos, la forma de empleo de los recursos disponibles y sobre los resultados obtenidos. Es un seguimiento periódico con el fin de encontrar diferencias e incongruencias, para corregir y re planificar cuándo y dónde corresponda. Los resultados de la evaluación debe ser conocida por sus directivos, el personal y los ciudadanos. Estos resultados deben constituir la base para determinar y llevar a cabo los procesos de mejora continua de la calidad que debe encarar la organización.

Beneficios esperados

EL organismo busca optimizar la estructura edilicia, capacitar en forma continua al equipo de salud y estimular la participación activa de la comunidad, con el fin de lograr la satisfacción del usuario.

El compromiso se relaciona directamente con la calidad, uno lleva a la otra invariablemente, es por ello que este documento nos conduce en un camino hacia la mejora continua, eficaz, eficiente y efectiva en los servicios de salud que día a día ofrecemos a nuestra comunidad.

La elaboración de la carta, fue gestada con la participación del equipo interdisciplinario, consensuando saberes y opiniones, con una visión compartida lo que nos garantizará seguramente, alcanzar los objetivos planteados.

Los integrantes del equipo de salud de nuestra organización, estamos convencidos de que este es el primer paso de un largo y próspero camino que emprenderemos junto a nuestra comunidad.

DIRECCION GENERAL DE RENTAS

La Dirección General de Rentas cumple 128 años desde su creación.

El 21 de junio de 1881 es sancionada la Ley 811 por la que se crea la Dirección de Rentas de la Provincia como organismo encargado de la recaudación de impuestos. El 30 de junio de 1881 es promulgada la ley por el entonces Gobernador de la Provincia Don Carlos Doncel.

Esta ley disponía en su artículo 1º: "... Créase una Oficina especialmente encargada de la percepción de los impuestos provinciales, que se denominará Dirección General de Rentas de la Provincia."

En su artículo 2º establece que "... Esta oficina será atendida por un Director, jefe de la repartición, ... un oficial primero y tenedor de libros.... El Director ejercerá las funciones de Tesorero.". Completa la plantilla de personal: "... tres agentes auxiliares Celadores de Marcas y Patentes y un Procurador Judicial". Este documento histórico se encuentra en el Archivo Histórico Provincial en el Libro 7º, Caja Nº 181, fs. 201.



Su funcionamiento y disposiciones generales se reglamentaron por Decreto del entonces Departamento de Hacienda y Obras Públicas del 20 de agosto de 1881.

En los primeros años de su creación funcionó en la ex Casa de Gobierno, ubicada en calle General Acha y Mitre. Con el deterioro de los edificios públicos ocasionados por el terremoto del año 1944, fue trasladado a donde desempeñaba sus funciones, en el Edificio 9 de Julio (Planta Baja).



En el corriente 2010, esta repartición se trasladó al nuevo edificio del Centro Cívico de la Provincia



Carta Compromiso con el Ciudadano y la Dirección General de Rentas

La firma de la CCC se llevo a cabo a mediados del año 2011 y con la adhesión al programa el organismo pretende fortalecer los objetivos estratégicos que persigue la Dirección y que se dirigen no sólo a recaudar impuestos sino también a incrementar el desempeño institucional en lo referido a la atención del público concurrente: “El contribuyente/ciudadano debe ser escuchado y sus derechos defendidos. Su participación en la planificación, en la medición de los resultados y en el control social del Organismo facilitará una relación justa entre el impuesto y los ciudadanos, como lo es la relación entre el ingreso y la prestación de los servicios públicos realizados por el Estado Provincial.”

La DGR hoy se encuentra capacitando al personal en la etapa de monitoreo y evaluación de los resultados. En ésta se le explica al personal encargado de la volcar los datos relevados en cada periodo, el uso del Tablero de control para así poder llevar a cabo la carga de información referente a cada estándar (los cuales fueron definidos en la etapa de elaboración de la carta).

Luego de concluida la capacitación mencionada se procederá a la carga de la información relevada que le permitirá utilizar los resultados del monitoreo para la corrección de las desviaciones detectadas en la prestación de servicios y para mejorar procedimientos.

Beneficios Esperados

El objetivo de la participación en el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano es determinar las bases para en un futuro poder certificar la Norma ISO 9001. Esto implica desarrollar un sistema de gestión de calidad para lo cual es fundamental y primordial el compromiso e involucramiento por parte de la alta dirección. La mejora en la calidad es una exigencia implícita y creemos que a través de la participación en este programa podemos lograrlo. Además, porque constituye una herramienta para definir estándares de calidad de los servicios esenciales y en punto de contacto, sistemas de información y comunicación con el ciudadano, Sistemas de participación ciudadana, monitoreo y evaluación de las actividades y resultados. Además porque es una herramienta de marketing, porque buscamos organizarnos mejor, lograr una mayor capacidad productiva y visión sistemática, transparencia, definir claramente las responsabilidades y autoridades, tener los procesos bajo control, lograr participación, valoración y motivación del personal, mejorar el trabajo en grupo, reducir costos, aumentar la satisfacción del contribuyente, es decir identificar todo aquello que nos permita lograr un mejoramiento continuo

ESTACIONAMIENTO CONTROLADO – MUNICIPALIDAD DE LA CAPITAL

La ciudad de San Juan tiene una superficie de 28 km² y una población estimada en 108.720 personas. Concentra las diferentes áreas administrativas del gobierno provincial y municipal, el poder legislativo y judicial, y diversas delegaciones del Estado nacional, además de múltiples empresas. Los vehículos registrados en el Departamento Capital suman en la actualidad alrededor de 90.000. De acuerdo a esto, el ingreso diario de personas se estima en unos 120.000 habitantes y cerca de 56.000 vehículos externos al departamento.

Entre los conflictos que debe afrontar esta estructura de ciudad podemos mencionar, en materia de tránsito, el estancamiento vehicular y la falta de rotación de vehículos que provocaba en cuanto a estacionamiento se refiere, ocupación inequitativa y abusiva del espacio público.

Otro de los conflictos estaba constituido por la existencia de personas, a quienes vulgarmente se los denominó *cuida coches* o *lavacoches* que desarrollaban una actividad no reglada, la cual consistía en apropiarse del espacio público y exigirle al ciudadano, que hacía uso de este espacio, dinero a cambio del cuidado de su vehículo e incluso ofrecían el lavado del mismo, situación ésta que además de ocasionar problema en el tránsito implicaba una destrucción del asfalto y sistema vial. Tales situaciones, requerían de una específica y urgente reglamentación.

En el contexto de ausencia del Estado municipal, el sistema de estacionamiento estaba concesionado a una empresa privada, lo que generó que durante seis años no se cumpliera con unos de los objetivos primordiales:, cual es, el ordenar ordenamiento del tránsito en la ciudad de San Juan.

Por ello, el Sistema de Estacionamiento Medido y Tarifado (E.Co.) se planteó como una solución concreta, posible y escalonada, en el convencimiento de que podía ser un aporte válido a la solución.

En tal sentido, la gestión municipal, apoyada en el rigor técnico, realizó un análisis de antecedentes y alternativas existentes no sólo de San Juan, sino también de otras

ciudades, que lo llevó luego de una ardua tarea de preparación, a poner en marcha el Sistema de Estacionamiento Controlado en el micro centro y zonas aledañas de la Ciudad de San Juan, con fondos propios del municipio.

La sigla que lo identifica E.Co. hace referencia a Estacionamiento Controlado, pero además, incluye también en su concepción la idea de *económico* y *ecológico*, en intento de solución a la dificultad de encontrar estacionamiento en una urbe con elevado nivel de concentración vehicular, situación que implicaba la necesidad de hacer largos recorridos en busca de espacio, con las implicancias ambientales de polución y gasto de combustible.

Es así que se implementó un servicio de estacionamiento público, medido y tarifado con atención personalizada o medios tecnológicos alternativos de pago que permiten ubicar un espacio para estacionar y por sobre todo ordenar el tránsito vehicular.

Carta Compromiso con el Ciudadano y el ECo.

El Estacionamiento Controlado adhirió al programa a fines del mes de junio del corriente año y estaría comenzando a capacitar al equipo de facilitadores en la etapa de monitoreo y evaluación de los resultados. En ésta se le explica al personal encargado de la volcar los datos relevados en cada periodo, el uso del Tablero de control para así poder llevar a cabo la carga de información referente a cada estándar (los cuales fueron definidos en la etapa de elaboración de la carta).

Beneficios Esperados

Con la confianza que anima a las grandes obras, desde el Servicio de Estacionamiento medido y tarifado E.Co. –Estacionamiento Controlado- de esta Municipalidad de la Ciudad de San Juan, suscribimos esta Carta Compromiso y la presentamos públicamente como un modo de ratificar ante los usuarios del sistema, ante los ciudadanos del Departamento Capital y ante la comunidad en general, nuestra firme

decisión de trabajar para seguir creciendo en la calidad de la prestación de servicio que E.Co. brinda a la comunidad.

Es por ello que, deseamos avanzar hoy y formalizar esta vocación de servicio que instrumentamos desde la Municipalidad de la Ciudad de San Juan por intermedio del Estacionamiento Controlado –E.Co.-, transformándola en un verdadero acuerdo con el Ciudadano usuario de nuestro Servicio que refleje nuestra obligación de mantener la prestación eficiente del servicio, en un proceso que comprometa la gestión municipal.

MUNICIPALIDAD DE ALBARDON

Albardón es un departamento ubicado en el centro sur de la provincia de San Juan, casi al centro oeste de Argentina. Cuenta con una superficie de 945 km² y una población de 23.800 habitantes aproximadamente. La población se concentra en una escasa porción del departamento. El 54% corresponde a la población urbana, mientras que el 46% representa a la población rural. Este último porcentaje muestra la importancia de la actividad agrícola para la zona. Actualmente la baja rentabilidad de las tareas rurales, unida a la búsqueda de educación y otros servicios provoca la emigración de sus habitantes. En general los asentamientos poblacionales presentan un alto porcentaje de edificación sísmo resistente. En total un 73% de la población vive en buenas condiciones de habitabilidad.

Carta Compromiso con el Ciudadano y la Municipalidad de Albardón

En el mes de junio del 2011 se invitó a la Municipalidad de Albardón a participar del programa, como ocurrió con todos los organismos que adhirieron al programa en la provincia se partió con la preparación de los recursos humanos con el objeto de crear el clima organizacional y las condiciones actitudinales favorables para la implementación del Programa. Posteriormente se dio lugar a la selección del equipo de trabajo que dinamice las actividades propuestas; el mismo estará compuesto por un Responsable Técnico designado por el titular del organismo y será quien lidere el equipo de trabajo que se conforme; Facilitadores que son aquellos miembros del organismo que llevarán adelante al el proceso de implementación, contando para ello con la capacitación, asistencia técnica y acompañamiento de la Unidad Coordinadora del Programa desde la Secretaría de la Gestión Pública.

La municipalidad hoy, se encuentra a punto de finalizar el proceso de elaboración de la Carta y proceder a la firma de la misma.

**“PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD DE LA
PROVINCIA SAN JUAN.”**



Premio Provincial a la Calidad

El fundamento del Premio a la Calidad es el reconocimiento oficial a las empresas privadas y a los entes de la Administración Pública Provincial que contribuyan en forma notoria al mejoramiento de la calidad en los procesos de producción de bienes y servicios.

En términos generales los pasos a seguir por parte de los organismos participantes es la evaluación de los siguientes criterios:

- ❖ Liderazgo
- ❖ Enfoque en el Destinatario
- ❖ Desarrollo del Personal
- ❖ Información y Análisis
- ❖ Planificación
- ❖ Aseguramiento y Mejora de la Calidad
- ❖ Cuidado del entorno físico y social
- ❖ Resultados de la Calidad de la Gestión

Las políticas de Calidad

Dentro de las tecnologías organizativas que se utilizan para acompañar los grandes cambios que están enfrentando las organizaciones públicas y privadas, los enfoques de calidad han sido reconocidos como uno de los abordajes más fecundos y efectivos.

Este enfoque se caracteriza por promover una renovada forma de gerenciar las organizaciones, basadas en el enfoque al usuario, la mejora continua y la participación de los trabajadores en todas las facetas del proceso de trabajo.

La participación en el Premio Provincial a la Calidad ha implicado la posibilidad de que muchas organizaciones tengan una primera aproximación a este enfoque y que muchas de ellas muestren ya los primeros resultados.

OBJETIVOS DEL PREMIO

- Promover el desarrollo y la difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en la producción de bienes y servicios que se originan en el Sector Público y Privado de nuestra Provincia.
- Estimular y apoyar la modernización y competitividad de las organizaciones, para asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad.
- Preservar el ambiente humano de trabajo y la óptima utilización de los recursos.
- Promover la cultura de la calidad para lograr un real aumento de la eficiencia y de la productividad.

De este modo, el Premio Provincial a la Calidad constituye un reconocimiento oficial a los entes de la Administración Pública y a las empresas privadas que contribuyan en forma notoria al mejoramiento de los procesos de producción de bienes y servicios.

El premio tiene dos categorías: una para organismos públicos y otra para empresas privadas. Dentro de las empresas privadas, se diferencian dos sub- categorías: proveedores de bienes y prestadores de servicios.

Los antecedentes normativos en que se respalda la implementación del Premio Provincial a la Calidad son la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública y la Ley Nacional 24.127 que establece el Premio Nacional a la Calidad.

Galardón “PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD”



El galardón representa al Premio Provincial a la Calidad, y pone de manifiesto la excelencia organizacional de un organismo u empresa en su producto final, llámese producto propiamente dicho ó un servicio. Por este concepto, la estatuilla se ha construido con tres triángulos que se encuentran dispuestos en diferentes planos. Esta disposición

permite visualizar el proceso de mejora continua planteado desde tres puntos de vista:

1º.- El triángulo que se encuentra con mayor inclinación, representa la organización en un estado de situación actual. La rugosidad en su superficie simboliza las debilidades que pueden ponerse de manifiesto, en algunos casos, con la sub-utilización o falta de orden en sus recursos (Materiales, Humanos y de Información), que si bien los posee, no se utilizan eficientemente para lograr un producto final eficaz (producto / servicio) como plantea el espíritu del Premio Provincial a la Calidad, el que tiene en cuenta diferentes aspectos que convergen, en su proceso, hacia un aumento de la calidad en el organismo.

2º.- El triángulo que se encuentra con inclinación intermedia representa el paso de transición necesario, dentro del proceso de mejora. Este posee una superficie sin tantas rugosidades, que da a conocer la mejora en la trilogía planteada (Recursos Humanos, Materiales y de Información). Es importante destacar que esta menor inclinación muestra como la institución u organismo aspirante al premio, comienza a tomar una mayor fuerza por el síntoma de un primer ordenamiento planteado, en este ordenamiento se muestra la sensibilización de los miembros que componen al organismo y comienza a crecer el sentido de pertenencia del trabajo ya que este aspecto es importante debido a que el trabajo dignifica al hombre.

3º.- El tercer triángulo representa al organismo en pleno situación de internalización del proceso de calidad, que deberá alimentarlo día a día para su desarrollo como un todo. La elección del triángulo invertido no fueron caprichosas sino todo lo contrario, en ellas se manifiestan que las organizaciones crecen desde menor a mayor generando una expansión de apoyo hacia las demás instituciones que requieran de su colaboración, en relación de su experiencia. La Provincia de San Juan se identifica, con el Submarino de Ischigualasto, esta identificación es reconocida a nivel nacional e internacional, es por ello que se ha incluido esta imagen en el triángulo vertical, como una medida de identificación. La estatuilla en mención fue elaborada utilizando como materiales travertinos de color natural para la base y chapa de acero inoxidable mate, para los triángulos. El packaging está constituido por una caja de MDF, enchapada en cedro y

revestida por un herraje de chapa artesanal. Posee una tapa con dos bisagras de apertura lateral.

¿Por qué aplicar gestión de la Calidad en el Estado?

El Estado actual enfrenta los desafíos propios de un mundo globalizado, donde la disminución de los presupuestos y el incremento de las demandas, obligan a los administradores públicos a buscar diferentes formas para mejorar los productos y servicios brindados a los contribuyentes. Frente a esta realidad, la Administración Pública debe implantar necesariamente algún sistema que asegure la mejora continua del funcionamiento de las organizaciones.

PRESENTACION DEL PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD

PRESENTACIÓN

El gobierno de la Provincia de San Juan, a través de la Secretaría de la Gestión Pública y de la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones con la asistencia de la Secretaría de Gabinete y Gestión Pública de la Nación, instituyeron por ley el Premio Provincial a la Calidad para las organizaciones públicas y privadas.

Teniendo en cuenta que la calidad es la totalidad de las características de los bienes o servicios que confieren a los mismos la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas de sus clientes internos y externos, ciudadanos o usuarios, se pretende establecer la gestión de calidad en los organismos públicos y privados de la provincia.

El objetivo del Premio es la promoción, desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y en los servicios que se originan en la esfera de la administración pública y en el sector privado, teniendo en cuenta la protección de los usuarios y de los consumidores, conforme lo establece al art. 2 de la Ley Provincial N° 7.910.

De este modo, el Premio Provincial a la Calidad constituye un reconocimiento oficial a los entes de la Administración Pública y a las empresas privadas y que contribuyan en forma notoria al mejoramiento de la calidad en los procesos de producción de bienes y servicios.

**ANTECEDENTES, CARTA IBEROAMERICANA Y PREMIO
NACIONAL A LA CALIDAD**

ANTECEDENTES NORMATIVOS

Los antecedentes normativos en que se respalda la implementación del Premio Provincial a la Calidad son la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública y la Ley Nacional 24.127 que establece el Premio Nacional a la Calidad.

CARTA IBEROAMERICANA

La Carta Iberoamericana promueve el establecimiento de un enfoque común en Iberoamérica sobre la calidad y la excelencia en la gestión pública. Constituye un marco de referencia que posibilita el desarrollo de procesos de reforma y racionalización en la Administración Pública iberoamericana mediante el uso de técnicas y herramientas de gestión de calidad en el sector público, las cuales deberán adecuarse a la idiosincrasia de los países iberoamericanos, a las particularidades de sus Administraciones Públicas y a la naturaleza propia del ámbito público.

La calidad institucional atañe tanto a las acciones políticas y programas como a las actividades vinculadas a la racionalización del gasto, la comunicación de resultados alcanzados, la transparencia y responsabilidad pública y la rendición de cuentas a la sociedad. Este enfoque de calidad institucional tiene que ser coherente y estar perfectamente integrado con la calidad en el servicio.

Propone la implementación de los premios a la calidad o premios a la excelencia respaldados por modelos de excelencia como instrumentos valiosos de estímulo para la mejora, aprendizaje y reconocimiento de la gestión, resultando de gran utilidad para el intercambio y difusión de las mejores prácticas.

PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD

Fue instituido por Ley Nacional 24.127 y ha logrado una inserción exitosa en el medio organizacional público y privado. El mismo fue tomado como modelo para la

implementación del galardón homónimo provincial. Con esta finalidad, el 24 de Abril de 2.008 se celebró un Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica entre la Secretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación y el Gobierno de la Provincia de San Juan, con el objeto de adoptar programas de cooperación, asistencia técnica y coordinación para la ejecución conjunta de proyectos de capacitación, formación e investigación, académicos y culturales en áreas de mutuo interés, también para la formación y el perfeccionamiento de los agentes públicos.

En el marco del citado Convenio se firmó un Acta de Intención entre la Secretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación, la Secretaría de la Gestión Pública de la Provincia de San Juan y la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Juan con la finalidad de generar espacios interdisciplinarios que aporten soluciones a la problemática del funcionamiento de las organizaciones públicas estatales y no estatales de la Provincia de San Juan, poniendo la experiencia académica y profesional y las actuales herramientas tecnológicas y metodológicas al servicio del gobierno nacional, provincial y municipal; y contribuir a la difusión de estudios, prácticas y experiencias exitosas de gestión pública, apoyando la organización y desarrollo de publicaciones, conferencias, foros y eventos interdisciplinarios, entre otras. El mencionado Convenio y el Acta de intención fueron ratificados por Decreto 0585 MHF/08.

EL PROGRAMA PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD

EL PROGRAMA PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD

Diagnostico inicial:

Al momento de realizar el diagnóstico correspondiente para la elaboración del Programa Premio Provincial a la Calidad en la provincia de San Juan, se observó que, en general, la gestión organizacional tanto del sector público como del privado no cuenta con una estrategia que las oriente hacia mejores resultados. Teniendo en cuenta la economía provincial de las últimas décadas, se puede deducir que, salvo algunas excepciones, no se realizan análisis sistemáticos de los procesos y servicios que contribuyan a identificar las falencias para poder contrarrestarlas.

El sector público, en particular, trabaja a partir de ritualismos burocráticos basados en el acomodamiento a las normas y a sus usos y costumbres, instalados a nivel de cultura organizacional. Adicionalmente en este segmento, sucesivas crisis y falta de políticas de incentivos hacia el personal ha generado una desidia e inercia general en el personal.

Por otra parte, en el sector privado, existe una escasa implementación de los sistemas de calidad exigidos por los mercados internacionales.

Objetivo:

El objetivo de este programa es introducir la gestión de calidad en el funcionamiento propio de las organizaciones públicas y motivar a las organizaciones privadas a realizar la misma labor. A largo plazo se pretende instaurar la gestión de calidad como política de Estado.

Estrategias de intervención.

Se ha elegido el Premio Provincial a la Calidad como estrategia de intervención porque se considera que la gestión de calidad es una buena opción para generar un ordenamiento global del funcionamiento de las organizaciones, y así, superar los

problemas descritos en los párrafos precedentes. Los fundamentos son básicamente dos:

- La experiencia demuestra la importancia de la gestión de calidad en las organizaciones que funcionan en forma exitosa.
- La existencia de un programa nacional, el Premio Nacional a la Calidad, que brinda un modelo, y el apoyo y cooperación de la Secretaría de la Gestión Pública Nacional.

Efecto/Impactos esperados

- Generar, en el empleado, el sentido de pertenencia y utilidad en su puesto de trabajo, haciendo de ello una forma de vida.
- Llegar al destinatario con eficiencia y eficacia en la modalidad de trabajo planificada.
- Que los cambios generados en las entidades participantes sean visibles, tanto por parte del oferente como del consumidor del servicio y/o producto.

NORMAS

Para la implementación del Premio fue necesario crear un marco legal que lo instituyera y regule. La ley N° 7.910, fue sancionada por la Cámara de Diputados de la Provincia el 24 de Julio de 2.008 y promulgada por el Poder Ejecutivo el 15 de Agosto del mismo año. El Decreto 1.322MHF/08 reglamenta dicha ley, y en la Resolución Conjunta N° 44 SGP/ 56 ASJDI se vuelcan las condiciones de participación y la Guía de Autoevaluación con los criterios a evaluar.

La ley 7.910 en su Art. 4° designa como autoridades de aplicación del Premio Provincial a la Calidad a la Secretaría de la Gestión Pública en el ámbito público y a la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones en el ámbito privado, correspondiéndoles disponer lo necesario para su establecimiento e instrumentación.

ESTRUCTURA DEL PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD DE SAN JUAN

La estructura Organizativa del Premio es la siguiente:

- **Secretaría Técnica:** está conformada por tres miembros con carácter ad-honorem: uno por la Secretaría de la Gestión Pública del Ministerio de Hacienda y Finanzas; uno por la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones; y uno por la Secretaría General de la Gobernación. Sus funciones son difundir, asesorar, administrar y proveer todos los elementos necesarios para el normal desarrollo del Premio Provincial a la Calidad de las Organizaciones Públicas y Privadas. Asimismo, la Secretaría Técnica se reserva el derecho de supervisar todos los procesos y documentación recopilada.
- **Consejo Consultivo:** sus integrantes son propuestos por la Secretaría Técnica. Este Consejo Consultivo está compuesto por no menos de cinco miembros con carácter ad-honorem, elegidos entre personalidades del ámbito académico, político, administrativo, sindical, empresarial y de la sociedad civil en general, todos ellos con reconocida trayectoria en la materia. El Consejo Consultivo tiene la función de supervisar los casos presentados por los organismos postulantes a partir de los informes técnicos producidos por el Jurado de Evaluadores y remitir a la Secretaría Técnica la propuesta de otorgamiento de los premios y menciones a la Calidad.
- **Jurado de Evaluadores:** Para ser evaluador se debe contar con título universitario y acreditar experiencia en la gestión y/o la docencia universitaria en temas relacionados con la calidad organizacional. El nombramiento como evaluador es ad-honorem y tiene vigencia de un año. Las funciones de este Jurado Evaluador son I) Elaborar un informe técnico donde se evalúe cada organismo postulado y se otorgue un puntaje en función de los criterios técnicos, de acuerdo a la reglamentación que las Autoridades de Aplicación aprueben, II) Proponer al Consejo Consultivo un dictamen que establezca un orden para Premios y Menciones a la Calidad, fundados en los informes técnicos y en las evaluaciones de consenso.
- **Facilitadores Internos:** El facilitador interno es el responsable del informe que se elabore para participar en el concurso. Los facilitadores externos tienen la función de

colaborar en la redacción del informe de autoevaluación realizando un análisis crítico del mismo con el objeto de lograr una mayor claridad conceptual. Ambos pueden: I) Colaborar en la sensibilización, instalación y desarrollo de los circuitos administrativos que desarrollen calidad de gestión, II) Colaborar a sistematizar y recopilar la información y documentación necesaria para elaborar el informe técnico de Calidad a ser presentado al jurado de Evaluación, III) Actuar como nexo entre las organizaciones participantes y el Jurado de Evaluación desde el punto de vista técnico administrativo. El nombramiento como facilitador es ad-honorem.

El premio tiene dos categorías: una para organismos públicos y otra para empresas privadas. Dentro de las empresas privadas, se diferencian dos sub- categorías: proveedores de bienes y prestadores de servicios. Pueden participar organizaciones empresariales con fines de lucro con más de 10 personas en su nómina de personal. En cuanto a las condiciones que deben poseer los organismos públicos, se pueden presentar reparticiones hasta el nivel de Dirección en su totalidad o parcialmente, siempre que se puedan definir claramente los límites de sus funciones.

Cada organización participante debe presentar un Informe donde efectúe el desarrollo detallado de su Sistema de Calidad. El documento contendrá la descripción de los Criterios de Evaluación en el mismo orden que figuran en las Bases del Premio. Dichos informes son entregados a los evaluadores quienes primeramente realizan una evaluación individual de los informes asignados, ponderando a través de un puntaje los ocho criterios establecidos en la Guía de Autoevaluación. Luego los evaluadores a quienes les fueron asignados los mismos casos, realizan un consenso, obteniendo un puntaje final y elaborando un informe de retroalimentación para cada organización participante. Posteriormente el Consejo Consultivo supervisa los casos presentados por los organismos postulantes a partir de los informes técnicos producidos por el Jurado de Evaluadores y remite a la Secretaría Técnica la propuesta de otorgamiento de los premios y menciones a la Calidad, el que es refrendado por las Autoridades de Aplicación. Este dictamen es irrecurrible y ratificado por Decreto.

CRITERIOS A EVALUAR

Para evaluar la aplicación de una gestión de calidad en las organizaciones se tomó como modelo la Guía de Autoevaluación de la Calidad de la Gestión del Premio Nacional a la Calidad. En dicha guía se evalúan ocho criterios, los cuales se ponderan mediante un puntaje, cuyo valor máximo son mil puntos:

Criterio 1.- Liderazgo: Analiza la participación del Equipo de Dirección en la Gestión de la Calidad y en la realización de acciones que generen el compromiso del personal de la organización con el desarrollo de una cultura de calidad.

Criterio 2.- Enfoque en el destinatario: Analiza qué hace la organización para satisfacer las necesidades actuales y futuras de sus destinatarios.

Criterio 3.- Desarrollo del personal: Analiza cómo se desarrolla y estimula al personal. Analiza también la participación del personal en la mejora de la relación con sus compañeros y otros sectores, el clima de trabajo, la toma de decisiones, la promoción de la creatividad, y cómo colabora activamente en la mejora de la organización, de sus procesos y de sus productos o servicios.

Criterio 4.- Información y análisis: Examina los Sistemas de Información que se utilizan para tomar decisiones y cómo se evalúa si la información es pertinente. También cómo se compara la organización con otras similares para mejorar su gestión.

Criterio 5.- Planificación: Examina cómo se planifica y cómo se relacionan los objetivos estratégicos, operativos, financieros y de calidad y las metas a corto y largo plazo.

Criterio 6.- Aseguramiento y mejora de la calidad: examina los procesos utilizados para asegurar la calidad de los productos o servicios de la organización y los de los proveedores.

Criterio 7.- Impacto en el entorno físico y social: Evalúa el esfuerzo de mejorar la Calidad de vida de las personas y del medio ambiente mediante la ética, la difusión de buenas prácticas, la conservación de recursos y el cuidado de la seguridad y la salud de los empleados.

Criterio 8.- Resultados de la gestión de calidad: Examina cómo se evalúan las tendencias y se miden los resultados obtenidos y en que medida los mismos son consecuencia de la aplicación de una gestión de calidad. Evalúa si los Indicadores reflejan las necesidades y expectativas de la comunidad y los objetivos de la institución.

Además analiza los resultados y tendencias de los indicadores y los compara con los obtenidos por otras organizaciones similares.

La esencia de la Gestión de Calidad consiste en involucrar y motivar a todos los empleados de la organización para mejorar continuamente los procesos de trabajo por medio de la evaluación de los resultados y establecimiento de planes de mejora cumplan o excedan las necesidades de los ciudadanos.

CONCURSO ESTATUILLA

La Secretaría de la Gestión Pública y la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones realizaron una convocatoria a artistas y público en general para diseñar el galardón representativo del Premio Provincial a la Calidad.



La diseñadora pretendió plasmar en la estatuilla la excelencia organizacional de un organismo u empresa que reflejará un producto final, sea este un producto ó un servicio. Por este concepto, la estatuilla ha sido construida con tres triángulos que se encuentran dispuestos en diferentes planos. Esta disposición permite visualizar el proceso de mejora continua planteado desde tres puntos de vista:

1º.- El triángulo que se encuentra con mayor inclinación, representa a la organización en un estado de situación actual. La rugosidad en su superficie simboliza las debilidades que pueden ponerse de manifiesto, en algunos casos, con la sub-utilización o falta de orden en sus recursos (Materiales, Humanos y de Información), que si bien los posee, no se utilizan eficientemente para lograr un producto final eficaz (producto / servicio) como plantea el espíritu del Premio Provincial a la Calidad, el que tiene en cuenta diferentes aspectos que convergen, en su proceso, hacia un aumento de la calidad en el organismo.

2º.- El triángulo que se encuentra con inclinación intermedia representa el paso de transición necesario, dentro del proceso de mejora. Este posee una superficie sin tantas rugosidades, que da a conocer la mejora en la trilogía planteada (Recursos Humanos, Materiales y de Información). Es importante destacar que esta menor inclinación muestra como la organización u organismo aspirante al premio, comienza a tomar una mayor fuerza por el influjo del primer ordenamiento planteado. En este ordenamiento se muestra la sensibilización de los miembros que componen la organización y comienza a crecer el sentido de pertenencia en el trabajo.

3º.- El tercer triángulo representa a la organización en pleno situación de internalización del proceso de calidad, el que deberá ser alimentado día a día para su desarrollo como un todo. La elección de los triángulos invertidos no fue caprichosa, en ello se manifiesta que las organizaciones crecen desde menor a mayor generando una expansión de apoyo hacia las demás instituciones que requieran de su colaboración, en relación de su experiencia.

La Provincia de San Juan se identifica, con el Submarino de Ischigualasto, esta identificación es reconocida a nivel nacional e internacional, es por ello que se ha incluido esta imagen en el triángulo vertical, como una medida de identificación.

CAPACITACION

Tanto a los facilitadores internos designados por las organizaciones participantes, como a quienes se inscriben para participar como facilitadores externos y evaluadores, se les brinda capacitación con la finalidad de entrenarlos en la dinámica del Premio.

La misma consiste en un curso intensivo de aproximadamente 25 hs. áulicas, en el que se desarrollan contenidos conceptuales inherentes a la temática de la calidad, la metodología del Premio, y la ejercitación a través del análisis de un caso práctico en talleres grupales.

También se brindan a largo del proceso dos jornadas de consultas para facilitadores y dos para evaluadores, con la finalidad de resolver las dudas que puedan presentarse en el desempeño de sus tarea

ORGANISMOS PÚBLICOS Y EMPRESAS PARTICIPANTES

ORGANISMOS PÚBLICOS Y EMPRESAS PARTICIPANTES

Prueba Piloto: Fue llevada a cabo durante el año **2.008** tomando la Guía de Autoevaluación aplicada en el Premio Nacional a la Calidad. En la misma participaron únicamente organizaciones invitadas. No hubo entrega de premios pero si de menciones y diplomas de reconocimiento a todos los participantes. Los organismos participantes fueron los siguientes:

Públicas:

Dirección General de Informática (DPI)

Área Abastecimiento del Ministerio de Salud Pública

Hospital Dr. César Aguilar del Ministerio de Salud Pública

Dirección de Desarrollo Económico Mrio. de Producción y Desarrollo Económico

Tesorería General de la Provincia

Privadas:

Agrícola Comercial Sánchez-Sánchez S.R.L

3 MG S.A

Pasas del Oeste S.R.L

Iº Edición (2.009): Se inscribieron 19 organismos públicos y 12 empresas privadas, presentando sus Informes de Autoevaluación un total de 11 organismos públicos y 6 empresas privadas.

Públicas:

- Boletín Oficial e Imprenta del Estado
- Dirección de Control Operativo
- Tesorería General de la Provincia
- Abastecimiento del Ministerio de Salud Pública

- Hospital Dr. César Aguilar (Caucete)
- III Juzgado de Faltas
- Instituto de Investigaciones Tecnológicas
- Dirección de Industria y Comercio
- Dirección de Defensa al Consumidor
- Tribunal de Cuentas de San Juan
- Dirección Administrativa del Subsecretaría de Planificación y Control de Gestión del Ministerio de Infraestructura

Privadas:

- 3MG S.A
- EMICAR S.A
- Hotelería y Gastronomía S.R.L (Gran Hotel Provincial – Eventos)
- MC Servicios de Consultoría S.R.L
- SEMISA S.R.L
- Transportes Automotores 20 de Junio S.A

Obtuvieron el galardón Premio Provincial a la Calidad 2.009 el Tribunal de Cuentas de la Provincia de San Juan, en el Sector Público, y la firma Emicar S.A, en el sector Privado Servicios. Asimismo obtuvieron menciones los siguientes organismos:

Hospital Dr. César Aguilar - Mención a la mejora continua:

MC. Servicios de Consultoría S.R.L - Mención a la mejora continua

Dirección de Control Operativo - Mención a la planificación operativa de la Calidad

Transportes Automotores 20 de Junio S.A - Mención a la atención al cliente

3 MG S.A - Mención desarrollo de políticas de calidad

II Edición (2.010): Se inscribieron 20 organismos públicos y 8 empresas privadas. Hicieron entrega de los informes de autoevaluación 10 organismos públicos y 5 empresas privadas.

Públicas:

Departamento Abastecimiento del Ministerio de Salud Pública

Instituto Provincial de Hemoterapia (IPHEM)
Banco Provincial a de Drogas Antineoplásicas
Farmacia del Hospital Dr. Guillermo Rawson
Tercer Juzgado de Faltas de la Provincia
Dirección de Coordinación Administrativa del Ministerio de Producción y Desarrollo Económico
Dirección de Industria y Comercio
Módulos Habitacionales de Emergencia Ministerio de Desarrollo Humano
Centros de Desarrollo Infantil para Hijos de Trabajadores Rurales Ministerio de Desarrollo Humano
Área Atención al Contribuyente de la Dirección General de Rentas
Privadas:
Grupo Peñaflor S.A
3 MG S.A
Transportes Automotores 20 de Junio S.A
SEMISA S.R.L
CELSA - Centro de Estudios de la Sangre

Las organizaciones ganadoras de la II Edición del Premio Provincial a la Calidad fueron el Departamento Abastecimiento del Ministerio de Salud Pública en el sector público, el Grupo Peñaflor S.A, en el sector privados bienes y CELSA Centro de Estudios de la Sangre en el sector privados servicios.

Se hicieron acreedoras de menciones especiales las siguientes organizaciones:

Mención al Desarrollo del Personal - Servicio Farmacia del Hospital Dr. Guillermo Rawson

Mención al Enfoque en el Usuario - IPHEM Instituto Provincial de Hemoterapia

Mención a la Atención al Cliente y Desarrollo del Personal - Transporte Automotor 20 de Junio S.A.

Mención al Aseguramiento y Mejora de la Calidad - 3 MG S.A.

Teniendo en cuenta la experiencia acumulada con la implementación de las ediciones precedentes del Premio Provincial a la Calidad, se observó la necesidad de realizar modificaciones a los procedimientos utilizados.

También se consideró conveniente incorporar como factores de evaluación lo atinente a la redistribución de ingresos y los principios de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública denominados Transparencia y Participación Ciudadana, y Acceso Universal.

Es por ello que a través de la Resolución Conjunta N° 26 SGP y N° 16 ASJDI del mes de marzo de 2.011 se instrumentaron dichas innovaciones, las que se hicieron efectivas a partir de la III Edición del mencionado galardón.

III Edición: El 05 de abril del corriente, el Sr. Gobernador de la Provincia, Ing. José Luis Gioja, procedió al lanzamiento de la Tercera Edición del Premio Provincial a la Calidad. Una vez cumplido el plazo de inscripciones, se llevó a cabo una reunión con los directivos y gerentes de las organizaciones públicas y privadas postulantes para participar en la III Edición del Premio Provincial a la Calidad. La misma tuvo como finalidad promover las prácticas de calidad a través de la aplicación de la metodología de autoevaluación propuesta por el mencionado galardón.

Durante los meses de mayo, y junio se llevó a cabo la capacitación para facilitadores y evaluadores de esta tercera edición, siendo organizada por el PRODEOC (Programa de Desarrollo de Optimización de la Calidad) de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNSJ, que por tercer año consecutivo brinda este servicio. También habrá jornadas de consultas para evacuar las dudas que pudiesen surgir tanto en el proceso de elaboración del informe que cada organización participante debe redactar, como en el proceso de evaluación.

El viernes 22 de julio entregaron sus Informes de Autoevaluación las siguientes organizaciones participantes de la III Edición del Premio Provincial a la Calidad:

Públicas:

Servicio de Nutrición Hospital Dr. G. Rawson

Laboratorio Central Hospital Dr. G. Rawson

Hospital Dr. C. Aguilar (Caucete)

Dirección de Coordinación Administrativa Mrio de Producción
ECO Estacionamiento Controlado
Área de Atención al Contribuyente DGR (Dirección Gral de Rentas)
Laboratorio Aguas-OSSE

Privadas:

Transportes Automotores 20 de Junio S.A
Campamento S.A (Ansilta)
Fitotec S.R.L
Colegio San Pablo S.A
Sanatorio Argentino S.R.L
Sergio Chiconi S.R.L

En dichos informes cada organización realiza el desarrollo detallado de su Sistema de Calidad y debiendo contener la descripción de los Criterios de Evaluación en el mismo orden que figuran en las Bases del Premio. El 1 de agosto fueron distribuidos a los integrantes del Jurado de Evaluadores quienes tendrán a su cargo el análisis y ponderación de los casos. Desde el 05 y hasta el 20 de septiembre se están llevando a cabo las visitas a las organizaciones. Posteriormente los evaluadores otorgaran un puntaje final producto de una evaluación de consenso post visita y elaborarán un informe de retroalimentación para cada institución. A continuación se entregarán dichas evaluaciones e informes para ser ponderados por los miembros del Consejo Consultivo primero en forma individual (desde el 10 al 28 de Octubre) y luego en forma consensuada (desde el 02 al 04 de Noviembre) estableciendo el ranking de premiación. Según la planificación correspondiente a este año, está prevista la entrega del galardón para fines del mes de noviembre (18 de Noviembre).

**CÓMO PROMOVER LA CALIDAD Y FOMENTAR VALORES DE
LO PÚBLICO**

CÓMO PROMOVER LA CALIDAD Y FOMENTAR VALORES DE LO PÚBLICO

Introducción

De forma análoga a lo que ocurre en otros ámbitos de la vida social, las totalidad de las organizaciones -sean estas estatales, privadas o de la sociedad civil- están enfrentando profundas transformaciones. Como respuesta a estos cambios, han desarrollado diferentes estrategias desde la teoría y la práctica de la administración; entre ellas, el enfoque de calidad.

Paralelamente, cada vez se presta más atención a la densidad del entramado organizacional de una sociedad como indicador de su dinamismo y desarrollo; en esta construcción de “densidad”, también las políticas de calidad ocupan un lugar vital.

Haciendo un resumen sumario, puede decirse que el enfoque de calidad busca involucrar a todos los miembros de la organización en una mejora continua de procesos y productos, teniendo especialmente en cuenta los intereses/preferencias/necesidades de los ciudadanos/clientes/usuarios.

Detrás de los conceptos de intereses/preferencias/necesidades, por un lado y de ciudadanos/clientes/usuarios, por otro, existe una toma de posición sobre arduos temas de los cuales, sin fijar posición sobre ellos, nos referiremos a los mismos como “deseos” y “contraparte”, respectivamente.

Dentro de los instrumentos que se utilizan para la difusión del enfoque de calidad, interesa destacar en este caso la utilización de los premios, un reconocimiento que se entrega anualmente a las organizaciones que se distinguen por contar con las mejores prácticas de dirección para la Calidad y que por ello representan un modelo a seguir.

Ahora bien, como en todos tiempos turbulentos, existe muchas veces desorientación y, en este escenario, suele ocurrir que modelos exitosos se repliquen sin considerar contextos, objetivos y/o tipologías diferenciadas.

En el tema que nos ocupa, y a favor de la ola neoliberal de los 90, muchos instrumentos que tuvieron éxito en la gran empresa privada, se transfirieron acríticamente al Estado con resultados que fueron generalmente muy negativos.

Siguiendo el razonamiento que hemos esbozado hasta aquí, en el trabajo que presentamos a continuación analizaremos el premio a la calidad desarrollado en la Provincia de San Juan, y de qué forma se ha buscado que el mismo se adecue a las condiciones provinciales y a los valores de lo público que se buscan promover.

Para ello, en la primera sección del presente capítulo, describimos sucintamente las características centrales del enfoque de calidad y de los premios como uno de sus instrumentos más importantes para su difusión.

En la segunda sección describiremos la experiencia del Premio Provincial, sus características principales y el desarrollo de sus cuatro ediciones.

En la tercera sección, por su parte, comentaremos los esfuerzos por adecuar el premio a los objetivos buscados. En particular, cómo se intentó en todas sus etapas:

- a) Organizar un instrumento que tomara en consideración las especificidades del contexto provincial
- b) Respetar las características y valores del sector público.

El enfoque de calidad y los premios como instrumentos de fomento de la calidad

La gestión de calidad

La Gestión de Calidad consiste en un enfoque sistemático que conlleva la planificación de los objetivos de calidad teniendo en cuenta los deseos de las contrapartes.

Esquemáticamente, el enfoque de calidad propone:

- Desarrollar características en productos/servicios que respondan a las necesidades de la contraparte.
- Desarrollar procesos capaces de producir esas características.
- Transferir esos planes a toda la organización.

La esencia de la Gestión de Calidad consiste en involucrar y motivar a todos los empleados de la organización para mejorar continuamente los procesos de trabajo por medio de la evaluación de los resultados y establecimiento de planes de mejora cumplan o excedan las necesidades de los ciudadanos.

Las prácticas operativas para hacer realidad estos principios son:

- Existencia de un liderazgo personal que respalde el proceso de Calidad, encarnado en el máximo nivel jerárquico de la organización y en el equipo de alta dirección.
- Garantizar que toda la organización se oriente a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la contraparte.
- Planificar estratégicamente la instrumentación a corto y largo plazo de los procesos y productos en toda la organización.
- Desarrollar información que permita medir el proceso de mejora, como así también sistemas para detectar fallas o errores.
- Proveer recursos adecuados para el entrenamiento y reconocimiento a los empleados a fin de capacitarlos en el cumplimiento de sus tareas.
- Promover la participación y toma de decisión por parte de todos los empleados y grupos de trabajo
- Desarrollar acciones tendientes a asegurar que la Calidad desde el primer proceso interno y en todas las actividades.

En resumen, para el desarrollo del enfoque de calidad se necesita de todos los integrantes de la organización, líderes y empleados, para alcanzar la excelencia en la gestión. La cultura que sustenta la Gestión de Calidad pone énfasis en el compromiso con la excelencia, el respeto mutuo entre empleados y gerentes o altos directivos, la decisión por asumir riesgos y cambios, el compromiso con los usuarios y la mejora continua.

La experiencia muestra que toma años crear una nueva cultura que se fundamente en premiar a la excelencia, en construir estructuras para sustentar y gerenciar cambios y finalmente en proveer entrenamiento para el mantenimiento de los esfuerzos.

En este marco se propone el Premio Provincial a la Calidad como una herramienta para instalar y/o medir la gestión de calidad en las organizaciones. Dicho galardón constituye un reconocimiento oficial a los entes de la Administración Pública y a las empresas privadas que contribuyen en forma notoria al mejoramiento de la calidad en los procesos de producción de bienes y servicios.

La modalidad de “premio” tiene su origen en la post Segunda Guerra Mundial, cuando Japón, abocado a la reconstrucción del país, dio mucha importancia a las técnicas de control estadístico de calidad. El efecto movilizador que se produjo en derredor de estas técnicas hizo que, en 1951, la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE) Japón instituyera el “Premio Deming”, en honor al Dr. W. E. Deming, un experto norteamericano que difundió estas técnicas en oriente.

Es ampliamente reconocido el papel de este premio en el hecho de que la adopción del control de calidad y de sus técnicas sea cosa común en prácticamente todos los sectores de la industria japonesa.

En la década del 80 y los 90, Estados Unidos, España, Finlandia, Francia, Inglaterra, Italia e Irlanda instituyeron sus propios Premios Nacionales, con el objetivo de reconocer los logros en materia de calidad de las empresas y difundir las estrategias exitosas para el logro de la calidad. En 1992, se entregó por primera vez el premio de la Comunidad Económica Europea, instrumentado a través de la Fundación Europea para la Calidad.

Por esa misma época se fueron creando premios en América Latina. México dio el puntapié inicial, camino seguido luego por Argentina, Colombia, Brasil, Ecuador, Uruguay y Chile.

En nuestro país, el premio fue instituido por la Ley N° 24127, sancionada en agosto de 1992. Desde ese año, y hasta la fecha, el premio nacional es la instancia más prestigiosa de reconocimiento para organizaciones públicas y privadas que han desarrollado sistemas de calidad.

En 1999 es convocado por primera vez el Premio Iberoamericano de la Calidad, como Proyecto adscrito a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Este instrumento fue consensuado con la participación de representantes de 17 países iberoamericanos. Está coordinado por la SEGIB (Secretaría General Iberoamericana) y gestionado por FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad). Está basado en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión en sus dos versiones, para Administraciones Públicas y para Organizaciones Públicas o Privadas.

La política de los premios, como anclaje e incentivo a la instalación de un sistema integrado de gestión, es una de las opciones que mejores resultados han alcanzado en el despliegue de políticas de calidad.

En nuestro país, a partir del premio nacional se ha generado un conocimiento bastante generalizado en ámbitos organizacionales del instrumento “premio”, el que presenta, entre otras, las siguientes ventajas:

- Es posible de ser adaptado a la realidad local y a la escala y exigencia que se considere más adecuada.
- Genera un intangible que se retroalimenta año a año en la medida en que se entregan premios
- Moviliza una gran cantidad de profesionales que van conformando una masa crítica que accede a las políticas de calidad.
- Estimula la participación en todos los ámbitos de la organización
- Es una forma bastante directa y sencilla para generar consenso y adhesión a las políticas de calidad.

CONCLUSIONES

El Estado actual enfrenta los desafíos propios de un mundo globalizado, donde la disminución de los presupuestos y el incremento de las demandas, obligan a los administradores públicos a buscar diferentes formas para mejorar los productos y servicios brindados a los contribuyentes.

Frente a esta realidad, la Administración Pública debe implantar necesariamente algún sistema que asegure la mejora continua del funcionamiento de las organizaciones.

Los beneficios que trae aparejado la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad son:

- Mejora del Servicio
- Optimización de la utilización de los recursos
- Mejora de la Imagen
- Mejora de la Gestión
- Integración del Ciudadano a la organización

La calidad de un proceso es definida por las características que le confieren su actitud para cumplir la misión para lo que está diseñado. Por ejemplo, la calidad de un servicio se logra mediante un proceso que debe asegurar el cumplimiento de los parámetros de rapidez, cortesía, buen trato, etcétera, establecidos para el mismo.

El propósito principal que orienta las iniciativas auspiciadas por el Proyecto de Modernización del Estado es mejorar el desarrollo e implementación de las políticas públicas y establecer las bases para lograr una estrecha y efectiva relación entre el Estado y la ciudadanía. Algunas de estas iniciativas del Proyecto, es el Programa Carta Compromiso y el Premio a la Calidad en las cuales la Provincia hoy hace un gran hincapié.

: