

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

**TEMA: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y
MODERNIZACION DEL ESTADO PARA LA
PROVINCIA DE SAN JUAN.**

INFORME FINAL

SAN JUAN FEBRERO DE 2013

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	
Selección de los Organismos participantes.....	9
Informar y Comunicar.....	12
Organismos participantes del Programa en el año 2012	
-Dirección de Seguridad Comunitaria.....	16
-Dirección de Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas.....	18
Avance de los Organismos participantes del Programa	20
Sistema de Evaluación de los Organismos participantes.....	26
Premio Provincial a la Calidad	
Modificaciones realizadas el premio.....	36
Convocatoria año 2012.....	39
Una mirada crítica del Premio Provincial a la Calidad.....	42

OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS

Objetivo General:

Contribuir al fortalecimiento de la institucionalización de los programas “Carta Compromiso con el Ciudadano” y de “Premio Provincial a la Calidad” como parte de las políticas de insertar una gestión de calidad en la Administración Pública Provincial

Objetivos Específicos:

Asistir a las organizaciones del Estado Provincial y municipios interesados en 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 y hacer prevalecer herramientas de participación ciudadana que promuevan 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 la continuidad de los procesos en donde los organismos de la Administración Pública Provincial establezcan estándares de calidad e indicadores de medición relevante para los ciudadanos, desafiantes para la gestión y motivantes para su personal.

Promover el desarrollo y la difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en organismos 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.

DIAGNOSTICO Y RELEVAMIENTO DE LA
SITUACION ACTUAL.

Las funciones que el Estado debe asumir, en la promoción del desarrollo y en el fortalecimiento de la equidad social, solo pueden ser realizadas por administraciones publicas ágiles y eficientes, capaces de elaborar e implementar con éxito las políticas que cada país necesita. De nada servirá plantear nuevas misiones para el estado si no contamos con las capacidades institucionales necesarias para desempeñarlas adecuadamente. Por eso debemos redefinir que tipo de organización publica precisamos.

La misión de la Secretaria de la Gestión Pública es trabajar para que la Administración Pública Provincial se transforme en un poderoso instrumento de la voluntad política, utilizar sus objetivos de desarrollo y articulación social, lograr que a través de las distintas aéreas se brinden bienes y servicios públicos de alta calidad y que sea posible articular las políticas públicas de la Provincia con las de la región y del resto del país.

A tal efecto partimos de dos conceptos que son la Modernización y Calidad en la Gestión.

El concepto de modernización se refiere a una perspectiva de tipo estructural, que tiene como objetivo adecuar, reconstruir o establecer elementos de la estructura estatal de acuerdo a las necesidades provinciales a la luz de los dispositivos y experiencias más avanzados, eficaces y eficientes.

Y entendemos la gestión de calidad desde una perspectiva dinámica, que lleva a cada unidad del Estado Provincial a una rutina de continua mejora en su eficiencia y eficacia, y tanto a los procesos como a los productos, e involucra aspectos que hacen a la sustentabilidad a largo plazo, como por ejemplo cuidado medio ambiental y respeto por los derechos de los trabajadores.

Estos conceptos los dividimos en tres dimensiones de trabajo:

- **Componente Administrativo, los elementos comunes:** en esta dimensión operaremos sobre circuitos e instrumentos que son comunes a toda la administración pública.
- **Componente de Recursos Humanos, recomposición de carrera administrativa y capacitación:** en este caso, se trata de una estrategia para potenciar los recursos humanos del Estado Provincial.

- **Componente tecnológico, Gobierno electrónico:** la forma de incorporar al Estado la revolución infocomunicacional, a la vez que se facilita su acceso a toda la sociedad.

El correspondiente a nuestro trabajo es de Componente Administrativo, los elementos comunes.

Un elemento crucial de las políticas de modernización y gestión de calidad tienen que ver con trabajar sobre instrumentos comunes a toda la Administración Pública. Estos circuitos no solo tendrán impacto per se, sino que su carácter común a todo el aparato estatal, permitirá avanzar en la articulación, coordinación y homologación de toda la organización.

Esto es, no solo tiene un efecto virtuoso en términos de elevar la productividad de cada una de las unidades que conforman la Administración Pública Provincial, sino también es clave en la tarea de hacer funcionar las partes del Estado de manera coordinada en pos de los objetivos estratégicos.

PROGRAMA CARTA COMPROMISO CON EL
CIUDADANO

SELECCIÓN DE ORGANISMOS PARTICIPANTES

Selección de Organismos participantes

La fase preparatoria del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano tiene como objetivo crear las condiciones que permitan una adecuada implementación y desarrollo del programa en los organismos.

Las condiciones que se pretenden generar en esta fase operan como factores necesarios para que la experiencia desarrolle todas sus potencialidades. Estas condiciones se producen en distintos planes o niveles de análisis: en la esfera institucional y política, en los planos actitudinales y de involucramiento del personal y en la planificación del trabajo necesario para el desarrollo de la Carta.

Acuerdos institucionales

Esta actividad tiene como objetivo lograr el compromiso de las máximas autoridades para la inclusión del respectivo organismo en el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano aceptando el desafío de participar en esta iniciativa de mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que presta.

Incorporación del organismo al Programa

El Programa Carta Compromiso con el Ciudadano tiene como ámbito de aplicación a los organismos de la Administración Pública Nacional cuyas funciones consisten en la prestación de servicios a la ciudadanía como una de sus actividades fundamentales. Así también, convoca a los Gobiernos provinciales y municipales y a las empresas prestadoras de los servicios públicos concesionados que quieran adherir.

La concepción de organismos prestadores de servicios es amplia, ya que se consideran “servicios a los ciudadanos” las prestaciones que el estado brinda- por si o por terceros- a los particulares, grupo de ellos o personas jurídicas, a fin de satisfacer sus necesidades, en virtud de las responsabilidades y competencias que le son propias.

La inclusión de los organismos públicos en el Programa se realizara gradualmente, a través de la invitación formal de la Secretaria de la Gestión Pública, quien les solicita su incorporación y el inicio del trabajo de acuerdo a los lineamientos establecidos. En algunas circunstancias la incorporación se genera a través de la iniciativa espontanea de las autoridades de los organismos, quienes solicitan ser incluidos rápidamente en este programa de gestión de la calidad para la mejora continua de sus servicios.

Para la selección de los futuros organismo provinciales, se tendrán en cuenta aquellos que requieren responder a la ciudadanía con servicios de creciente calidad para todos, priorizando aquellos que generen servicios de demanda excesiva, donde la concurrencia del ciudadano sea masiva y de una rotación importante.

El punto de partida para la implementación lo constituye la decisión de las organizaciones de comenzar a concebir y desarrollar los servicios públicos desde la mirada de quienes los utilizan o reciben.

INFORMAR Y COMUNICAR

Informar y comunicar

El Sistema de Información y Comunicación constituye uno de los componentes centrales del programa en la medida en que se considera a la comunicación como el paso inicial imprescindible para que los ciudadanos

- conozcan los servicios ofrecidos y las formas de acceso a ellos,
- hagan valer sus derechos y puedan cumplir con sus obligaciones; y
- se interioricen de los mecanismos de participación que les permite influir en la toma de decisiones de interés público.

El Programa Carta Compromiso con el Ciudadano busca en forma constante mejorar el acceso a la información pública de la población. La Carta Compromiso es un documento que además de permitir la evaluación de la calidad de los servicios, y por ende mejorarla en forma continua, es un mecanismo de comunicación permanente entre la Administración Pública y los ciudadanos.

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

En tal sentido, las instituciones deben informar todo aquello que realizan para garantizar la prestación de los servicios y las formas en que se puede intervenir, en el diseño, control y evaluación de la gestión.

El desarrollo del sistema de comunicación e información se sustenta, por tanto, en la convicción de que mediante la comunicación con los ciudadanos, la Administración:

- facilita la posibilidad de elección de estos
- permite adecuar sus expectativas acerca de los niveles de calidad que pueden esperar de los servicios de acuerdo a los recursos disponibles;
- incrementa su influencia para lograr mejoras en los servicios;
- induce a los organismos a cumplir con los objetivos de desempeño;

- restaura la confianza en el sector público; y
- fortalece la legitimidad de la democracia.

Para lograr hacer realidad estos objetivos, la información debe ser completa, objetiva, veraz, fiable, relevante, con contenidos adecuados, oportunos y accesibles.

Para que el sistema de comunicación e información pueda alcanzar un buen nivel de desarrollo es importante incluir la mayor cantidad posible de canales que garanticen información actualizada y oportuna desde el organismo a la ciudadanía y viceversa. De este modo los canales de comunicación servirán como una hoja de ruta orientadora de la gestión de los responsables de la tarea de comunicación.

ORGANISMOS PARTICIPANTES DEL PROGRAMA
EN EL AÑO 2012

Dirección de Seguridad Comunitaria

La Dirección de Seguridad Comunitaria es una dirección que depende del Municipio de Rawson.

Rawson es un departamento de la provincia de San Juan, ubicado al centro sur de la misma, se destaca por ser el departamento más poblado de la provincia, cuya ciudad cabecera es Villa Krause, la segunda ciudad en importancia, después de la ciudad de San Juan. La población del departamento es hoy, según el censo 2010, de casi 115.000 habitantes.

A partir de la nueva gestión del Gobierno Municipal del departamento de Rawson y con la necesidad de privilegiar las políticas de prevención de la seguridad comunitaria se evaluó el cambio las funciones de la Guardia Urbana creada en el gobierno anterior por las nuevas y más completas funciones que hoy posee la nueva Dirección de Seguridad Comunitaria.

Se tomó entonces la decisión de crear la **Dirección de Seguridad Comunitaria** que abarca las áreas de Seguridad Comunitaria, Seguridad Vial, Seguridad Ambiental, Defensa Civil y Seguridad Municipal.

Esta dependencia está incluida en la **Secretaría de Gestión y Planificación** y como lo define su nombre está abocada a gestar políticas de contención y prevención de los conflictos encuadrados en estos temas.

La Dirección cuenta con personal de calle contratado (50 personas), personal planta permanente, 16 personas y los coordinadores de cada una de las áreas quienes tienen a su cargo la planificación de las tareas, derivación de la actividad de cada uno de los agentes e informe a la Directora que evalúa la marcha de las actividades programadas con el objeto de su continuidad o eventual modificación.

Es de destacar que la antigua Guardia Urbana se ocupaba en el control del estacionamiento vehicular hacer contravenciones y multa como así también residuos en la vía pública, teniendo así un rol sancionador que la alejaba de la comunidad y generaba malestar y conflicto entre el Estado y la población. Por este motivo se

propuso modificar la relación entre las partes logrando que esta Dirección fuera percibida como una herramienta al servicio de los vecinos que podrían visualizarla como una instancia de gestión de conflictos y consecuentemente pacificar el tejido social.

Con los recursos humanos y de infraestructura existentes se procedió a armar las áreas antes mencionadas, aprovechándose a la viaje Guardia para el control de las irregularidades denunciadas como así también recoger las demandas e iniciativas de la comunidad.

La actual Dirección de Seguridad Comunitaria está dividida en coordinaciones:

-Coordinación de Seguridad Comunitaria

-Coordinación de Seguridad Vial

-Coordinación de Seguridad Ambiental

-Defensa Civil

-Coordinación de Seguridad Municipal

-Coordinación de Cobertura Trabajo Territorial

Dirección de Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas

Históricamente el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas encuentra su antecedente en los registros que llevaba la iglesia respecto del nacimiento, matrimonio y defunciones de las personas. A medida que fue pasando el tiempo la complejidad de los agrupamientos de personas fue requiriendo otro tipo de organizaciones que dieran respuestas a sus necesidades. Es así que los propios habitantes de cada zona se fueron organizando y en poco tiempo esta organización dio lugar a que fuera el estado el que tomara la responsabilidad del registro de los hechos vitales de los ciudadanos. Desde entonces y hasta hoy el Registro Civil ha recorrido un largo camino siguiendo, como muchos organismos, lo que la filosofía o doctrina imperante marcaba.

El Registro Nacional de las Personas (RENAPER) es el organismo nacional que tiene por cometido realizar el registro e identificación de todas las personas físicas que se domicilien en el territorio argentino o en jurisdicción argentina y de todos los argentinos cualquiera sea el lugar de su domicilio, llevando un registro permanente y actualizado de los antecedentes de mayor importancia, desde su nacimiento y a través de las distintas etapas de su vida, protegiendo el derecho a la identidad.

Expide, con carácter exclusivo, el Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) y todos aquellos informes, certificados o testimonios de conformidad en base a la identificación dactiloscópica.

Depende del Ministerio del Interior de la Nación Argentina a través de la Secretaría del Interior. A los efectos del cumplimiento de su misión el Registro Nacional de las Personas, ejerce jurisdicción en todo el territorio de la Nación.

La actual ley 26.413 de 2008 procura establecer que todos los actos o hechos que den origen, alteren o modifiquen el estado civil y la capacidad de las personas se deben inscribir en los correspondientes registros de las provincias, de la Nación y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Corresponde informar acerca de nacimientos y defunciones, defunciones de niños menores de un año, defunciones fetales, matrimonios, divorcios, filiaciones y adopciones. Estará a cargo de un director

general, el que deberá poseer título de abogado y puede requerir el auxilio de la fuerza pública para cumplir la ley vigente.

El Registro se llevará mediante un asiento en un libro que podrá ser conformado con folios individuales numerados que resguarden las exigencias de seguridad, del cual se tomará copia ya sea en forma manual, micro-filme, archivo informático u otro sistema similar. Esta copia deberá ser suscripta por el oficial público. El original y la copia así obtenida, tendrán carácter de instrumento público, así como también las fotocopias a partidas que se expidan sobre la base de dichos asientos originales o sus copias. Las partidas deberán ser autenticadas por autoridad competente. Los nacimientos, matrimonios, defunciones o incapacidades se registrarán en libros por separado, sin perjuicio de que por vía administrativa, se habiliten otros para el asiento de hechos cuyo registro resulte necesario

La Dirección de Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas es una dependencia del Ministerio de Gobierno de la provincia. Funciona en calle Laprida 268 este, Capital, San Juan. Posee oficinas en todos los departamentos.

Además la Dirección del Registro Civil de la Provincia, cuenta con 15 Delegaciones digitales habilitadas para realizar trámites del NUEVO DNI, Pasaporte y Tramitar Nuevo Pasaporte Express.

El Registro Civil de la Provincia, a partir de Septiembre del 2010, puso en marcha 15 delegaciones digitales. El ciudadano puede obtener en menos tiempo su DNI, y el mismo será enviado por correo postal, al domicilio del solicitante.

La provincia recibió equipamientos para 15 delegaciones para la toma de los nuevos DNI, los mismos fueron ubicados en las Oficinas zonales de Ciudad Capital, Concepción, Trinidad, Desamparados, Rawson, Villa Krause, Santa Lucia, Rivadavia, Chimbas, y en Pocito.

Con la digitalización del sistema, no sólo se logro agilizar el envío del nuevo DNI al destinatario, sino también la atención en el Registro Civil. Aunque no hay registros oficiales de la cantidad de personas indocumentadas, la demanda de DNI se incrementó desde la implementación de la Asignación Universal por Hijo.

AVANCE DE LOS ORGANISMOS PARTICIPANTES
DEL PROGRAMA CARTA COMPROMISO CON EL
CIUDADAN

Carta Compromiso con el Ciudadano y el CARF

El Centro de Adiestramiento René Favaloro cumplió con la elaboración del documento y firmo su primer Carta Compromiso con el Ciudadano en el mes de Octubre del año 2011.

Debido a inconvenientes en la carga al sistema de los datos necesarios para medir los estándares establecidos y por la demora de la misma, se dejó sin efecto la 1° Carta y se comenzó a elaborar una 2° Carta Compromiso la cual al día de la fecha se encuentra en condiciones de ser firmada, la fecha establecida es el 30 de noviembre del corriente año.

El nuevo documento describe las acciones del Equipo de Salud en la atención brindada a los usuarios del área de influencia del CARF.

Se formulan, en él, compromisos de mejora referidos a: optimizar la estructura edilicia, capacitar en forma continúa 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 y la mejora continua de los servicios de salud que día a día ofrecemos a nuestra comunidad.

La elaboración del presente documento, fue gestada con la participación del equipo interdisciplinario, en consenso de saberes y opiniones, logrando una visión compartida del rumbo institucional.

Los integrantes del equipo de salud, están convencidos que este es el primer paso de un largo y próspero camino de calidad que emprenderán juntos a la comunidad.

Carta Compromiso con el Ciudadano y la Dirección General de Renta

La firma de la CCC se llevó 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 a la fecha cumplió con la etapa de monitoreo y evaluación de los resultados. En ésta se le explico 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). Seguidamente se procedió a medir los resultados y el organismo pudo participar en el proceso de evaluación del año 2012

Carta Compromiso con el Ciudadano y el ECo.

El Estacionamiento Controlado adhirió al programa a fines del mes de junio del corriente año, también finalizo con la etapa de capacitación del equipo de facilitadores para adentrarse 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). Seguidamente se procedió a medir los resultados y el organismo pudo participar en el proceso de evaluación del año 2012

Carta Compromiso con el Ciudadano y la Municipalidad de Albardón

La Municipalidad del Departamento de Albardón se firmo el 19 de Octubre del 2011 su primer Carta Compromiso en la misma las autoridades se comprometieron a:

proponer herramientas facilitadoras para el desarrollo de una optima gestión administrativa es una de las tareas cotidianas que la municipalidad de Albardón brinda a toda la comunidad, como parte de un claro objetivo de mejoramiento de la calidad de los servicios públicos, para ello, integramos necesidades de los vecinos, recursos humanos y requerimientos técnicos en este programa de mejora de la calidad de los servicios, que prioriza la atención directa, brindando soluciones administrativas más eficientes y

completas para que a la hora de plantear un reclamo, hacer una sugerencia, solicitar información o efectuar un trámite, cada persona cuente con soluciones rápidas, sin demoras y más efectivas, pudiendo realizar un control y seguimiento del mismo en virtud de tiempos y procesos acordados previamente.”

También se hizo referencia a la importancia para el organismo de comenzar con las tareas de la medición de estándares a través de la carga de la información al tablero de control y se resolvió el comienzo de éstas tareas en el corto plazo.

Varios de los Organismos provinciales que hoy están participando del Programa se encuentran en la etapa de monitoreo y evaluación, por lo que haremos una breve referencia de esta etapa a continuación.

Monitoreo y evaluación de las actividades y resultados

Conforme a las pautas establecidas en el Programa, 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, la finalidad de generar información sustantiva para la toma de decisiones de las autoridades.

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 cuando y donde 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 se cumplen de acuerdo a lo planificado.

Este proceso de monitoreo debe ser completado en cada uno de esos periodos por la evaluación diagnóstica que permite determinar las causas de los problemas relacionados con la planificación, ejecución y logro de resultados para el conocimiento y mejora del desempeño. A su vez, la fase de la evaluación de los resultados y retroalimentación contempla las siguientes etapas:

Evaluación de resultados: En este paso se deben evaluar los resultados obtenidos relacionados con la calidad de los servicios y compromisos de mejora establecidos por la organización y con el nivel de satisfacción de los ciudadanos. Las preguntas principales a responder son entonces las siguientes: ¿El proceso implementado ha servido para mejorar la calidad de los servicios? ¿Se han cumplido los estándares de calidad y compromisos fijados por la organización?, ¿Los niveles de los servicios prestados satisfacen a los ciudadanos?

Retroalimentación: Los resultados de la evaluación deben ser conocidos por los 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, en los niveles que corresponda (en la estructura, en las actividades de planificación, en la utilización de los recursos, en los procesos de apoyo o sustantivos, etc.). según el tipo de problemas o deficiencias detectadas.

Tablero de Control

El tablero de control utilizado para el proceso de monitoreo y evaluación por los organismos, es un programa informático desarrollado por la Subsecretaría de la Gestión Pública, que a través de internet pueden realizarse las cargas de los datos necesarios para poder medir los estándares establecidos.

Evaluación y Premiación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano

La primera semana del mes de octubre nos visitaron en la provincia personal de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación para comenzar con la evaluación de los organismos que participan del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

En la Provincia cumplen estos requisitos la Dirección General de Rentas y el Estacionamiento Controlado ECO de la Municipalidad de la Capital, por lo que serán los dos organismos que participaran de la evaluación y premiación a nivel nacional junto a 11 organismos de 8 provincias de todo el país.

Este año, el PCCC premiará al primero en cada categoría de la Administración Pública Nacional y otorgará una mención al segundo. En tanto que en la categoría provincial y municipal, se repetirá esta operatoria.

Sistema de Evaluación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano

Todo programa de calidad que esté inserto en una política pública de mejora del Estado debe tener una instancia de evaluación que refleje los grados de avance alcanzados sobre la base de un caudal de información amplia, sistematizada, precisa y útil para la toma de decisiones.

El cambio cultural que propone el PCCC está relacionado, entre otras cosas, con “medir para conocer y conocer para mejorar”. En este doble proceso, sólo una evaluación exhaustiva provee la información necesaria para iniciar y/o hacer un seguimiento objetivo y veraz de los procesos de cambio y mejora.

Objetivos de la evaluación

La evaluación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano está concebida como una herramienta para determinar el grado de avance de los organismos adheridos al mismo con respecto a las metas de calidad asumidas en las Cartas Compromiso vigentes.

En este sentido existen cuatro niveles de evaluación: de Desarrollo, entendido como aquel que indica el progresivo y efectivo cambio en la cultura de la organización centrado en la calidad; de Cumplimiento de los compromisos y acciones planificadas de mejora comprometidas en la Carta; de las Herramientas de Consulta al Ciudadano que constata la consistencia, pertinencia y efectividad de las encuestas que el organismo realiza y otros mecanismo previstos para conocer la satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios que presta y la de calidad de la atención que registra si la organización evidencia en su gestión, mejoras en ciertos aspectos sensibles exigidos por el Programa.

Luego de una larga trayectoria en su implementación se ha hecho necesario ampliar el concepto y la metodología de lo que hasta ahora se consideraba la evaluación del

Nivel de Desarrollo, para abrirla a algunos aspectos que la Dirección de Calidad de Servicio y Evaluación de Gestión contempla como esenciales para la instalación progresiva y sostenida de la gestión de calidad en la administración pública. Por lo tanto el Nivel de Desarrollo abarcará todos los puntos atinentes al desarrollo del Programa, junto con otras variables que no se explicitan en las Cartas, pero que hacen a la calidad y a la información que puede generar el Programa.

Se asume de esta manera, una evaluación dinámica de la gestión de calidad impulsada desde la Jefatura de Gabinete de Ministros, como una instancia necesaria para conocer el grado de avance alcanzado a partir de los efectos o impactos que generan las acciones de las organizaciones, haciendo foco tanto en el objetivo general como en el objetivo específico que fundamenta el Programa.

El resultado esperado es doble. Por un lado, que a través de la generación de información, y su uso para la toma de decisiones, sea posible mejorar la gestión pública, hacerla más eficiente, más transparente, y de este modo establecer un vínculo más fluido entre la ciudadanía y la acción de gobierno. Y por el otro, publicar y premiar a aquellos organismos que se destaquen en el esfuerzo diario de mejorar la calidad de sus servicios.

Antecedentes, y contexto de la comunidad europea, EE.UU. y América latina

Tanto la noción de calidad como sus principios básicos están mundialmente extendidos, originando varios modelos de gestión de la Excelencia. Los mismos pueden definirse como un conjunto de criterios agrupados en áreas o capítulos, que sirven como referencia para estructurar un plan de calidad que lleve a una organización, o a una parte de la misma, hacia la mejora continua de su gestión y sus resultados.

La mayoría de estos modelos hacen referencia a lo que las organizaciones deben hacer para que sean reconocidas como líderes en el campo de la gestión de calidad y proponen premios que anualmente entregan los organismos que los gestionan.

La metodología que generalmente utilizan está basada en la evaluación conjunta a través de la ponderación de criterios y resultados, que permite resaltar los puntos fuertes y débiles de las organizaciones.

Cómo se conforma la evaluación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano

El principal propósito de esta evaluación es proporcionar un marco apropiado para medir el desarrollo del Programa en los organismos públicos, que posea compatibilidad con los principales modelos empleados en la actualidad, en el ámbito público y recogiendo la experiencia acumulada.

Siguiendo los lineamientos de los sistemas de evaluación más extendidos y el utilizado en el pasado por el Programa, se ha adoptado como metodología la evaluación en cuatro perspectivas:

- a) La evaluación de desarrollo**
- b) La evaluación de cumplimiento de los compromisos asumidos en las Cartas.**
- c) La evaluación de las herramientas de consulta al ciudadano.**
- d) Calidad de la atención.**

a) La evaluación de desarrollo (o evaluación conjunta)

Basados en el ciclo de la mejora continua y en los componentes del Programa se determinaron tres criterios centrales a tener en cuenta para la evaluación de desarrollo:

Delimitación de compromisos y medición

Receptividad

Retroalimentación

La valoración de estos criterios se obtiene a partir de indicadores expresados en modo de preguntas con formulaciones cerradas cuyas respuestas permiten calificar con valores dentro de una escala de 3 a 0 y que tienen por fin exteriorizar el desarrollo del Programa, en función de las acciones o voluntades llevadas a cabo en cada uno de dichos aspectos.

La etapa de evaluación de desarrollo requiere de la implementación de estrategias de trabajo entre los organismos y el PCCC, a fin de lograr respuestas que permitan confeccionar un estado de situación. Se ha establecido que la respuesta a cada pregunta (indicador) requiere una sucinta justificación sobre actividades o resultados concernientes a las variables establecidas, en el caso de no alcanzar el óptimo (3).

La evaluación conjunta permite:

? Poner de manifiesto la percepción que tienen los organismos sobre la aplicación y desarrollo del programa de calidad y al mismo tiempo generar compromiso con los resultados de la misma.

? Conocer el nivel de implementación alcanzado y los resultados obtenidos en la organización, y a partir de allí proporcionar una base para planificar desarrollos y sus mejoras.

? Generar “un diálogo constructivo dentro de las organizaciones para el desarrollo y la mejora”, tal como lo plantea el sistema CAF de evaluación.

b) La evaluación de cumplimiento (o resultados)

La evaluación de cumplimiento está basada en la recolección de las mediciones que las organizaciones vuelcan en el Tablero de Comando, para el monitoreo habitual de los compromisos asumidos.

Esta evaluación informa sobre:

? Los resultados obtenidos en los compromisos asumidos en la Carta por cada componente (servicios esenciales, punto de contacto, información y comunicación, sistema de gestión de reclamos y participación ciudadana)

? Permite hacer comparaciones anuales de los resultados.

c) La evaluación de las herramientas de consulta al ciudadano.

Está definida por el análisis experto de las encuestas, u otros mecanismos que cada organización realiza a fin de conocer la satisfacción del ciudadano con los servicios que presta. Además, se incluye el análisis experto del funcionamiento del sistema de gestión de reclamos empleado por la organización.

d) Calidad de la atención.

Considera el aspecto menos técnico pero de mayor impacto en la ciudadanía que es la forma de la prestación efectiva de servicios a los ciudadanos. En esta instancia se integran, en forma de metas, aquellos aspectos que conforman el corpus teórico del PCCC en cuanto a la relación Estado - ciudadano.

PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD

Premio Provincial a la Calidad:

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.

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.

El 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 la provincia de San Juan los organismos que adhirieron al Premio Provincial a la Calidad son:

Prueba Piloto en el año 2008

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

Para la Prueba Piloto se tomo 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.

Edición 2009

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

Edición 2010

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.

Edición 2011

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

Edición 2012

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.

El 30 de marzo del corriente, el Sr. Gobernador de la Provincia, Ing. JOSÉ LUIS GIOJA, procedió al lanzamiento de la IV Edición del Premio Provincial a la Calidad.

El Premio convoca año a año a profesionales de nuestro medio para el desempeño del rol de evaluador, para lo cual reciben capacitación brindada por el Programa de Desarrollo de Optimización de la Calidad perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Juan.

Desde el 29 de marzo al 20 de abril del corriente se encontraran abiertas las inscripciones para organismos públicos, empresas privadas y evaluadores.

Posteriormente se dará comienzo a las capacitaciones donde se procederá a trabajar tanto a los facilitadores internos designados por las organizaciones participantes, como a quienes se inscriban para participar como facilitadores externos y evaluadores, se les brinda la información necesaria, con la finalidad de entrenarlos en la dinámica del Premio.

La capacitación a brindar 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.

MODIFICACIONES REALIZADAS AL PREMIO

Algunas modificaciones realizadas:

Conforme 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. Teniendo en cuenta los criterios expresados en la Carta Iberoamericana se ponderó la importancia y conveniencia de incorporar los principios de Transparencia y Participación Ciudadana, y Acceso Universal para la III Edición de nuestro premio a la Calidad, como así también la redistribución de ingresos, los cuales fueron agregados a la Guía de Autoevaluación de la Gestión de la Calidad. Es por ello que a través de la Resolución Conjunta N° 26 SGP y N° 16 ASJDI se instrumentaron dichas innovaciones que serán efectivas a partir de la Edición 2011 del mencionado galardón. También se resolvió establecer tandas de premiación. El Art. 18 de la mencionada normativa establece que: “Se podrá otorgar **MENCION DE BRONCE** a los organismos públicos o empresas que obtengan en la evaluación de consenso post visita de los evaluadores un puntaje superior a los 400 (cuatrocientos) puntos. La **MENCIÓN DE BRONCE** será utilizada principalmente para premiar el desempeño de organizaciones que recién comienzan a desarrollar sistemas de calidad.

Se podrá otorgar **MENCION DE PLATA** a los organismos públicos o empresas que obtengan en la evaluación de consenso post visita de los evaluadores un puntaje superior a los 500 (quinientos) puntos. La **MENCIÓN DE PLATA** será utilizada principalmente para premiar organizaciones que han desarrollado algún sistema o circuito que se considere especialmente valioso.

Se podrá otorgar **MENCION DE ORO** a los organismos públicos o empresas que obtengan en la evaluación de consenso post visita de los evaluadores un puntaje superior a los 600 (seiscientos) puntos. La **MENCIÓN DE ORO** será utilizada principalmente para premiar organizaciones que han desarrollado de manera relevante sus sistemas de calidad.

Serán merecedoras del Premio Provincial a la Calidad en las categorías organismos públicos, empresas privadas proveedoras de bienes y empresas privadas

prestadoras de servicios, aquellas organizaciones que hayan obtenido el mayor puntaje, superando este los 700 (setecientos) puntos. Caso contrario podrá declararse desierto el premio”.

CONVOCATORIA 2012

IV Edición: El 29 de marzo del año en curso el Sr. Gobernador de la Provincia, Ing. JOSÉ LUIS GIOJA, procedió al lanzamiento de la IV Edición del Premio Provincial a la Calidad. Lo acompañaron en este acto el Sr. Ministro de Hacienda y Finanzas, CPN Aldo MOLINA, el Sr. Secretario de la Gestión Pública, Dr. Horacio CAO, el Sr. Director de la Agencia San Juan de Desarrollo e Inversiones Lic. Leonardo GIOJA y el Sr. Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Juan, Lic. Ricardo Coca.

Organismos Participantes:

Públicas

- Dirección de Sanidad Vegetal, Animal y Alimentos Mrio Producción
- Dpto. de Atención al Contribuyente Dir. Gral. de Rentas
- Dir. del Parque de Tecnologías Ambientales Sría. Medio Ambiente
- Dpto. Contable Mrio. Salud Pública
- Instituto Provincial de Hemoterapia Mrio. Salud Pública
- Laboratorio Central Hosp. Rawson
- Servicio de Cirugía Plástica y Quemados Hosp. Marcial Quiroga
- Hosp. Dr. Cesar Aguilar Caucete
- Dirección Provincial de Informática
- Dirección de Discapacidad Munic. Rawson
- Dir. de Coordinación Administrativa Min Producción

Privadas

- Fitotec S.R.L.
- Ceac S.R.L
- Sanatorio Argentino
- Jmg S.R.L.
- Ivisa / División Hotelería: Del Bono
- Insumed San Juan S.R.L

Durante los días 24,25 y 26 de julio de 16 a 20 Hs. se llevó a cabo la capacitación para evaluadores del Premio en la Sala de Licitaciones de Hacienda del Centro Cívico Provincial. La misma estuvo a cargo del PRODEOC.

Se capacitaron 27 personas, de las cuales solo 5 fueron evaluadores previamente, por lo que se resolvió armar 5 equipos de evaluadores coordinados por dichos profesionales con experiencia en el Premio. La actividad próxima es la I Jornada de Consultas para evaluadores, donde los mismos podrán resolver las dudas que pueda haberles surgidos en la evaluación de los casos otorgados.

UNA MIRADA CRÍTICA DEL PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD

Como se dio origen a la implementación del Programa Premio Provincial a la Calidad:

- Creación de un marco legal que instituya y regule dicho concurso: Ley N° 7910 (2008) y Decreto Reglamentario N° 1322-MHF (2008), Resolución Conjunta N° 44 SGP/56 ASJDI (2009 – No vigente) y su modificatoria Resolución Conjunta N° 26 SGP/16 ASJDI, en la que se vuelcan las condiciones de participación y la Guía de Autoevaluación.

- Se realizó una Prueba Piloto durante el año 2.008 tomando la Guía de Autoevaluación aplicada en el Premio Nacional a la Calidad, en la cual participaron únicamente organizaciones invitadas (5 organismos públicos y 3 empresas paseras). No hubo entrega de premios pero si de menciones y diplomas de reconocimiento a todos los participantes.

- Luego de la experiencia piloto se detectó que la mencionada guía de autoevaluación es de un alto nivel de exigencia para el tipo de organizaciones públicas y privadas de nuestra Provincia. Esa exigencia está dada en un minucioso detalle descriptivo que se requiere para elaborar los informes de autoevaluación y en que ciertos aspectos que aún no se han incorporado en la gestión organizacional provincial. Por ello se planteó como objetivo hacer hincapié en algunos temas relacionados con la detección de los factores que hacen a la calidad, en lugar de los que miden los resultados de sistemas de calidad. Sin embargo, no se han dejado de contemplar ninguno de los factores y criterios que promueve el Premio Nacional, sino que aquellos más complejos o sofisticados para la realidad provincial se han ponderado en forma diferente. Los criterios son los siguientes:
 - Criterio 1.- Liderazgo
 - Criterio 2.- Enfoque en el ciudadano
 - Criterio 3.- Desarrollo del personal
 - Criterio 4.- Información y análisis
 - Criterio 5.- Planificación
 - Criterio 6.- Aseguramiento y mejora de la calidad

- Criterio 7.- Impacto en el entorno físico y social
- Criterio 8.- Resultados de la gestión de calidad
- Estatuilla: Los conceptos que la diseñadora pretendió plasmar en la estatuilla son los siguientes: 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. 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. 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 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. El Submarino de Ischigualasto identifica a la provincia de San Juan 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 travertino de color natural para la base y chapa de acero inoxidable mate.
- 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. La normativa vigente indica que pueden participar organizaciones empresariales con fines de lucro que tengan en su nómina de empleados bajo su dependencia más de 10 personas. 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. La misma deberá tener una nómina de personal no menor a 12 personas y preferentemente no superar las 500 personas. En la práctica ha habido inconvenientes con respecto a nómina de personal requerida ya que existen pequeñas empresas y algunas Direcciones de nuestra

Administración Pública que no cuentan el mínimo solicitado, por lo que se prevé modificar este requisito de participación para futuras ediciones. Se evalúa el modo de lograr que las empresas inscriptas no sean deudoras del Estado.

- 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. Por cuestiones de presupuesto organizacional, en las primeras instancias del Programa se resolvió informalmente que la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones asumía el pago de la capacitación para facilitadores y evaluadores. La Secretaría de la Gestión Pública el pago de los coffe breaks, las estatuillas y menciones y el eventual traslado y hospedaje de algún/nos miembro/s del Consejo Consultivo. Y la Secretaría General de la Gobernación, que no es autoridad de aplicación, pero uno de sus representantes conforma la Secretaría Técnica del Premio, abonaba el costo del seguro para Evaluadores para el periodo de visitas a las organizaciones participantes y el almuerzo de cierre del Consenso General del Consejo Consultivo (este año a realizarse el 16 de noviembre). La Secretaría General de la Gobernación asumió los costos del almuerzo de la I Edición (2009) y del seguro para evaluadores de la II Edición (2010), pero luego dejó de realizar dichos pagos, por lo que el Ministerio de Hacienda asumió dichos gastos.

- Secretaría Técnica: 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. Está conformada por tres miembros: un representante de la Secretaría de la Gestión Pública, un representante de la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones y un representante de la Secretaría General de la Gobernación.

- Consejo Consultivo: Tiene la función de supervisar los casos presentados por los organismos postulantes y las ponderaciones e 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. En las distintas Ediciones del Premio Provincial a la Calidad ha estado conformado por profesionales representantes de distintas entidades de nuestra provincia, miembros de entidades tanto nacionales, como de diferentes Secretarías y Direcciones de Gestión Pública y Modernización del Estado de las provincias de Buenos Aires, Tucumán, Mendoza, La Rioja.

- Jurado de Evaluadores: Las funciones de este Jurado son las de ponderar los informes de autoevaluación presentados por las organizaciones participantes en las distintas Ediciones, realizar las visitas a las mismas y elaborar el informe de retroalimentación donde se destacan las debilidades y áreas de mejoras observadas. Su trabajo es ad honorem. Lamentablemente no se ha conseguido un plantel estable de evaluadores, hay mucha rotación, lo lleva a que no haya una masa crítica de los mismos. El perfil de los postulantes no siempre es el requerido, pero hay que tomarlos como miembros del Jurado porque el número de inscriptos para desarrollar dicha labor es escaso. Si bien firman una declaración jurada donde asumen ciertos compromisos, entre ellos el de confidencialidad, en general no cumplen con la totalidad de las tareas propias del rol asumido ni con los tiempos de entrega estipulados.

- Facilitadores Internos/Externos: El facilitador interno es el responsable del informe que se elabore para participar en el concurso. Son designados por las organizaciones postulantes y reciben una capacitación para instruirlos sobre la modalidad de elaboración del informe de autoevaluación, que luego es ponderado por el Jurado de Evaluadores. Los facilitadores externos, son jóvenes profesionales o estudiantes universitarios avanzados que se inscriben para cumplir dicha labor ad honorem. Tienen la función de colaborar con el facilitador interno en la redacción del informe de autoevaluación, realizando un análisis crítico del mismo con el objeto de lograr una mayor claridad conceptual. Cada organismo, público o privado, puede contar con dos facilitadores, uno interno (designados por la autoridad institucional) y otro externo al mismo (asignado por la Secretaría Técnica). En la Edición 2012 la

Secretaría Técnica decidió prescindir de los facilitadores externos debido a que su participación es prácticamente nula por varios motivos: la cantidad de inscriptos es mucho menor al número de organizaciones participantes (lo que determina que algunas organizaciones tengan facilitadores externos y otras no), no tienen el perfil requerido ni por la normativa legal ni por los organismos participantes (los cuales pretenden un experto en calidad que los asesore gratuitamente), y en repetidas ocasiones son asignados a empresas que en principio los admiten, pero no los dejan participar en la elaboración de los informes, ya que hay información institucional que no desean revelar a los mismos.

- Informe de Autoevaluación: El Organismo debe presentar un Informe donde efectúe el desarrollo detallado de su Sistema de Calidad. El documento debe contener la descripción de los Criterios de Evaluación en el mismo orden que figuran en las Bases del Premio. Lamentablemente muchos de ellos no cumplen con las exigencias de contenido ni de forma que estipula la reglamentación vigente, a pesar de que se les entrega copia de la misma y se explique lo propio en la capacitación brindada a los participantes. Se intentó revertir esta situación comunicando a las organizaciones que se les bajaría puntaje por este hecho, pero no actualmente no se aplica dicha sanción porque no consiguió el objetivo buscado.
- Capacitación: Debido a que el Premio Nacional a la Calidad fue tomado como modelo para la implementación del galardón homónimo provincial, 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. Teniendo en cuenta todo esto, desde la I Edición (2009) la capacitación y jornadas de consultas para facilitadores y evaluadores es brindada por el PRODEOC (Programa de Desarrollo de Optimización de la Calidad) de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNSJ. La capacitación ha ido sufriendo modificaciones de acuerdo al perfil de los facilitadores y evaluadores, tratando de nivelar los conocimientos referentes a calidad en general y a la metodología del Premio Provincial a la Calidad en particular, pero aún no se han logrado transmitir criterios uniformes. Las causas son las siguientes: los profesionales que dictan la capacitación para facilitadores algunas veces no son los mismos que dictan la capacitación para evaluadores, o cambian año a año, o son distintos profesionales que dictan módulos por separado, y lamentablemente no hay coincidencia de criterios entre ellos. El hecho de tener un solo proveedor de este servicio (el PRODEOC), prácticamente nos obliga a tomar la propuesta que presenten.

- Innovaciones: Teniendo en cuenta los resultados arrojados por la puesta en práctica del programa se ha considerado la necesidad de realizar modificaciones a las bases y condiciones que se viene utilizando para lograr así un mejor desarrollo, promoción y difusión del mismo, como así también la incorporación de otros conceptos para la evaluación como ser la redistribución de ingresos y los principios Transparencia y participación Ciudadana, y Acceso Universal de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión

Pública. Los mismos fueron agregados a la Guía de Autoevaluación de la Gestión de la Calidad a través de la Resolución Conjunta N° 26 SGP/ 16 ASJDI/2011 y serán aplicables a partir de III Edición del premio. También se realizaron modificaciones con respecto a la premiación, creando un escalonamiento o segmentación de acuerdo a los puntajes obtenidos por las organizaciones participantes. Además del galardón “Premio Provincial a la Calidad” se otorgan menciones de Bronce, Plata u Oro con la finalidad de reconocer el esfuerzo realizado por los organismos públicos y privados e incentivar la participación en ediciones futuras.

- Difusión: Aún resta mejorar la difusión y publicidad del programa (lanzamiento – inscripciones – entrega del galardón). Se planteó trabajar con el área de prensa del Ministerio de Producción como puente con Prensa de Casa de Gobierno. Se pretende promover la participación de empresas, principalmente productoras de bienes.

CONCLUSION

El presente informe tiene como fin destacar la implementación de las herramientas con que cuenta la Administración Pública para llevar a cabo su propósito principal en lo que respecta al “Proyecto de Modernización del Estado”, mejorar el desarrollo e implementación de las políticas públicas y establecer las bases para lograr una estrecha y efectiva relación entre éste y la ciudadanía.

Los resultados de la implementación de programas como el de Carta Compromiso con el Ciudadano y el programa Premio a la Calidad muestran el alto impacto que se ha alcanzado en la ciudadanía y como lo remarcan los organismos participante lo relevante de estos programas son las enseñanzas que les deja el haberlos puesto en práctica y desarrollado a lo largo del tiempo. Enseñanzas de gestión que los ha llevado a mejorar las practicas y los procesos; políticas, etc. instalando importantes logros en la gestión cotidiana.