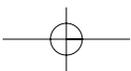
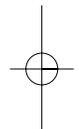
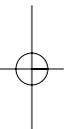


**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

**INDICADOR DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS DEPENDIENTES DEL PODER EJECUTIVO  
DE LA PROVINCIA DE SALTA, REPÚBLICA ARGENTINA.  
DESARROLLO, APLICACIÓN Y UTILIDAD.**

**46. PONENCIA:**      **María Beatriz Casermeiro de Goytia**  
**Coordinadora General de la Oficina**  
**de Calidad de los Servicios, poder**  
**ejecutivo de la provincia de Salta,**  
**República Argentina**



**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE****RESUMEN:**

El indicador de gestión de la calidad de los servicios dependientes del Poder Ejecutivo Provincial mide sostenida y sustentablemente los esfuerzos y las mejoras en la calidad de los servicios públicos que realizan las unidades de gestión dependientes del Poder Ejecutivo Provincial. La Oficina de Calidad de los Servicios desarrolla este indicador con la finalidad de utilizarlo en la toma de decisiones que deben realizar las autoridades. A su vez cada organización dependiente del Poder Ejecutivo, aplica este indicador en todas sus áreas, para detectar sus prioridades y compararse con el resto de las dependencias.

Se emplea la informática para la carga de los datos de las unidades de gestión y para los informes de resultados. Dichos registros están documentados. Las decisiones en calidad que toma el Poder Ejecutivo Provincial se basan en los resultados que arroja este indicador, el que además de medir los esfuerzos y logros, se perfecciona como instrumento de evaluación global de la Administración, aplicando la estadística y mejorando la política pública. Con el indicador se logra compartir y transferir el conocimiento y la experiencia, pues todas las unidades de organización conocen los logros y mejoras alcanzados en todo el ámbito del Poder Ejecutivo. La emulación, la práctica, el ejemplo y la motivación son estimulados efectiva y positivamente con el indicador de gestión pues se inserta dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del Poder Ejecutivo, cuyos pilares fundamentales son: el compromiso cívico, la participación ciudadana y la decisión gubernamental. La tecnología aporta los elementos para un trabajo eficaz y eficiente, la herramienta creada es completamente técnica y los métodos siguen las informaciones y los resultados para dotarlos de los atributos de fiabilidad y confiabilidad.

Las cartas de servicios que se aprueban en el ámbito del sector público provincial de Salta, remiten al indicador de gestión, y las organizaciones públicas que emiten sus cartas, siguen con la misma herramienta sus respectivas gestiones de la calidad.

**FECHAS CLAVE:**

El 6 de julio de 1.999 nace el Programa de Gestión de Calidad de los Servicios dependientes del Poder Ejecutivo Provincial (Decreto N° 3.062/99). El 10 de agosto de 1.999 se crea la Oficina de Calidad de los Servicios (Decreto N° 3.418/99). El 11 de diciembre de 2.001 nace el Modelo de Gestión hacia la Calidad de los Servicios (Decreto N° 2.445/01). En la misma fecha se aprueba la planificación operativa para el año 2.002 sobre la base del modelo. El 30 de setiembre de 2.002 se aprueba la planificación operativa para el año 2.003 incorporándose la base del indicador de gestión (Resolución N° 460/02). El 3 de diciembre de 2.003 se aprueba la planificación operativa para el año 2.004 sobre la base del indicador de gestión mucho más exigente, por Resolución N° 332/03. Para el año 2.005, las organizaciones tienen que hacer sus planes de mejoras sobre la base de los resultados de las evaluaciones conforme a algún modelo de gestión o implementar ISO 9001:2000.

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE****SITUACIÓN ANTES DEL COMIENZO DE LA INICIATIVA:**

La gestión de la calidad no podía ser registrada ni medida, y lo que no se puede medir, no se puede mejorar. Era necesario implementar una práctica que midiera cómo iban las gestiones de la calidad en las organizaciones públicas. Las prioridades de la iniciativa son medir los esfuerzos y mejoras en la calidad de los servicios públicos para mejorarlos. Involucra a todas las unidades y sus respectivas áreas que prestan servicios públicos en la Administración de Salta, que superan las 150. El indicador es creado por la Coordinadora General, que capacita y motiva a los encargados de calidad para que informen las actividades de la organización que debe registrarse en el indicador. La líder estimula las comunicaciones, facilita las gestiones, define clara y explícitamente su misión y visión, asegura la transparencia y se implica activamente con las personas e instituciones interesadas. Como el indicador registra la acción de la gestión de la calidad, siempre se trabaja insistiendo en que la tarea de cada unidad se mida por la eficacia y eficiencia.

**EXPLICACIÓN DE LA PRÁCTICA:**

Sobre la base de los resultados de las evaluaciones, todos los años se seleccionan una cantidad de técnicas de gestión de la calidad, que formarán parte del indicador. El indicador mide la realización de las acciones tendientes a conseguir el desarrollo de esas técnicas seleccionadas. La Oficina de Calidad debe lograr que los servicios públicos tengan mínimamente los atributos relacionados con esas técnicas, porque su finalidad es satisfacer las necesidades de las personas, teniendo en cuenta sus expectativas explícitas e implícitas. Para registrar las mejoras en el indicador, las unidades deben informarlas con un documento concreto que se establece en la coordinación, como forma de asegurar la veracidad de la información y que la misma corresponda a las acciones cumplidas. La iniciativa de crear el indicador tuvo en cuenta la experiencia de las unidades de gestión durante los años de desarrollo del Programa lanzado en 1.999, y los resultados de las primeras evaluaciones de calidad. Recién en el 2.003 se pudieron analizar tales antecedentes, y definir cuáles eran las técnicas que todas las unidades podían desarrollar. En su momento y conforme a las estructuras aprobadas, participaron 189 organizaciones distribuidas por las áreas de salud, educación, social, hacienda, seguridad y turismo.

En el año 2003 el indicador se enfocó en acciones de organización interna; en el año 2.004 se empezaron a medir especialmente los impactos en la responsabilidad social, la implicación de la comunidad, la contribución al bienestar social, la promoción de los valores sociales, las mejoras realizadas en consecuencia del sistema de quejas, reclamos y sugerencias, los compromisos específicos y su difusión en las cartas de servicios, la edición de los códigos de la normativa, las mediciones de las expectativas y de las percepciones, la capacitación de los ciudadanos vinculados específicamente con un área de servicio y los manuales de la calidad. En el año 2005 ha tomado relevancia todo lo concerniente a la autoevaluación y a la evaluación de la atención al ciudadano.

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE****RESULTADOS ALCANZADOS:**

El indicador de gestión de la calidad es una buena práctica porque:

- Orienta a las organizaciones públicas para desarrollar técnicas de calidad que le son esenciales para la implementación de modelos de gestión o de aseguramiento de la calidad
- Mide el nivel efectivo de las prestaciones
- Permite enfocar las mejoras en aspectos concretos de cada acción de calidad
- Estimula a las unidades a mejorar la calidad de los servicios
- Facilita la toma de decisiones de las autoridades
- Capacita a los responsables y directivos en los procedimientos de las técnicas
- Retroalimenta el sistema de gestión de la calidad con información permanente
- Evalúa a la Administración en su conjunto
- Impacta en la sociedad como una evidencia de la transparencia
- Motiva las exigencias ciudadanas
- Enfoca la participación de los ciudadanos en aspectos concretos de la calidad
- Hasta que las organizaciones migren o implementen modelos de gestión o de aseguramiento de la calidad, este indicador se comporta como una herramienta de medición, de evaluación y guía de mejora

En el indicador de gestión de la calidad pueden leerse los esfuerzos y mejoras realizados por las organizaciones que componen el Poder Ejecutivo. Como instrumento de evaluación tiene además una lectura vertical y horizontal. Verticalmente se cuantifican los esfuerzos y mejoras en una escala de 1 a 1000. Los puntos se distribuyen ponderadamente en las técnicas de gestión de calidad seleccionadas para el año respectivo, y en cada una de ellas se reparte la puntuación asignada según niveles de desarrollo esperados, normados y estandarizados. En la coordenada horizontal se lee lo que está hecho y por ende, lo que falta por hacer.

**SOSTENIBILIDAD:**

La integración entre los elementos sociales, económicos, financieros, culturales y ambientales se alcanza en forma directa e indirecta. Directamente porque el indicador estimula las acciones de calidad, y los esfuerzos y mejoras que lee se distribuyen en técnicas que abarcan los tres aspectos. Indirectamente porque como la meta es satisfacer las necesidades de

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

la gente, su conocimiento es esencial para la toma de decisiones, y el indicador justamente está informando dónde están esas necesidades, a qué se refieren y cómo se distribuyen. Técnicas que tienen relación con las acciones de protección al ambiente, accesos a la Administración, sondeos de opinión y sistemas de quejas, reclamos y sugerencias, están destinadas prioritariamente a conocer las expectativas sociales, económicas y ambientales de la población, a saber cómo deben distribuirse las finanzas y los recursos, y a ponderar en cada decisión las distintas actitudes, patrones de comportamiento y la herencia cultural de la gente. La organización del indicador implica por sí misma una decisión gubernamental que integra varios elementos de la sociedad con la Administración a corto, mediano y largo plazo. Por un lado crea la responsabilidad de gestionar la información, y por el otro, de usarla para mejores decisiones. Es una oportunidad para cambiar, basada en comprobaciones técnicas de un alto nivel documental, en donde los registros están sostenidos en instrumentos en los que intervienen las autoridades de las dependencias y sus responsables de la calidad. La población aporta información al gobernante, y esencialmente sabe que la misma llegó a quien debe decidir. La obligación es mayor y los compromisos se asumen dando respuesta a la gente. El indicador incluye la duración de los resultados y la continuación del desarrollo.

#### **LECCIONES APRENDIDAS:**

Las principales lecciones aprendidas son: el Estado debe tener organizada su información sobre la calidad; el aporte de la gente es esencial para que la misma sea confiable; las decisiones que se toman en consecuencia son más acertadas y a su vez conllevan el argumento propio respecto a lo que quiere la gente; los compromisos son compartidos con la población; cualquiera fuera el nivel económico y social, las personas aprenden en poco tiempo a ser parte de las decisiones, no sólo como destinatarios de los servicios públicos, sino también como exigentes de las verdaderas necesidades y no meramente de las expresiones de deseos. La herramienta del indicador produce en el inicio todos los obstáculos tipificados para la gestión de calidad, pero a medida que se lo conoce y se aprovecha, los esfuerzos y mejoras se gestionan con más facilidad. Hay que fomentar permanentemente la comprensión de su utilidad.

#### **TRANSFERIBILIDAD:**

Muchos se han beneficiado o aprendido de esta buena práctica. El personal de las más de 150 unidades ha sido capacitado con cursos específicos, reuniones generales y audiencias particulares. Las unidades aplican a su vez la buena práctica en todas sus áreas, concentrando la información y midiéndola con idénticos valores. La Provincia de Salta es dueña del proyecto y lo difunde a todas las provincias para que pueda ser adoptado.

## MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

Esta buena práctica es transferible, sensata y universal porque:

- es aplicable a cualquier organización
- su aplicación no tiene costos
- da participación a los ciudadanos de cualquier sector o nivel social
- tiene beneficios a corto, mediano y largo plazo
- mejora la capacidad de gestión y la educación de los grupos de interés y los usuarios
- el proceso de participación es transparente
- da participación a todas las personas de un lugar, organización o de otras regiones
- es universal: todos sus aspectos pueden aplicarse en otros sitios, a nivel municipal, nacional, en otros países o regiones
- es un proceso de comunicación efectivo y eficiente que incluye el diálogo, las consultas, las audiencias para conseguir la sensibilización, concientización y capacitación de todos los sectores involucrados
- es culturalmente respetuoso porque valoriza las características y los marcos tradicionales y culturales locales, al mismo tiempo que tiene validez ambiental
- provee un sentido de pertenencia y de buena gestión a diferentes niveles
- es una práctica documentada
- tiene un procedimiento similar en todos los niveles de la Administración, por lo que se detectan fácilmente las dependencias y áreas que han contribuido a mejorar la calidad del sector público dependiente del Poder Ejecutivo

### **EL INDICADOR PROPIAMENTE DICHO:**

Se trata de un cuadro de doble entrada, que se manipula perfectamente con la herramienta Excel. En el eje vertical se cargan las técnicas a considerar, las que están valorizadas con puntos que se distribuyen en una escala de 1 a 1000. A su vez los puntos asignados a cada técnica son la sumatoria de puntos que logran con las distintas etapas del proceso que supone aquella. En el eje horizontal, se cargan las organizaciones, clasificadas por jurisdicciones. A medida que las dependencias informan sus esfuerzos y mejoras, se registra el dato, y con las operaciones automáticas que posibilita la herramienta informática, se puede tener un comando de información permanente y actual de: técnicas que se desarrollan y en qué nivel o etapa, organizaciones que las desarrollan, todo distribuido por jurisdicción, información estadística de fuente documentada, cantidades de mejoras logradas, promedios de puntajes logrados por las dependencias, detalle de la guía de mejora, que surge por dife-

**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

rencia de lo que no está hecho, según el indicador, facilita la lectura de la tendencia en los resultados, de los objetivos cumplidos, de las comparaciones y de las causas de lo hecho y de lo no alcanzado, centrándose en los aspectos relevantes representados por la selección de técnicas, etc.

María Beatriz Casermeiro de Goytia

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE****PRESENTACIÓN DE MEJOR PRÁCTICA AL CONGRESO DE EXCELENCIA, CALIDAD  
Y MEJORES PRÁCTICAS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LA RIOJA 22 y 23 DE NOVIEMBRE DE 2.005****INDICADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD - AÑO 2003**

	<b>Nominal</b>
<b>Total del Puntaje</b>	<b>1000</b>
<b>Sistema p/ Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias</b>	<b>70</b>
Habilitación	10
Retroalimentación	10
Mejora	10
Encargado	10
Más de un acceso	10
Informe 1 presentado	10
Informe 2 presentado	10
<b>Cartas de Servicios y Actualización</b>	<b>50</b>
Tramitada	10
A la firma de la Autoridad	10
Aprobada	10
Cumplimiento del plazo	10
Compromisos Específicos	10
<b>Autoevaluación</b>	<b>60</b>
Modelo Seleccionado	10
Modelo aprobado	10
Aplicación	10
Retroalimentación	10
Cumplimiento del plazo	10
Seguimiento de la Carta de Servicios	10
<b>Codificación de la Normativa</b>	<b>40</b>
Recopilación	10
Clasificación	10
Edición	10
Cumplimiento del plazo	10
<b>Sistema de Detección de Errores</b>	<b>40</b>
Control de más de un tipo de error	10
Graficado	10
Con conocimiento del personal	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Planificación Operativa</b>	<b>30</b>
Plan de acción concreto	10
Trabajo en equipo	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Indicadores de Gestión</b>	<b>30</b>
Cuantitativos	10
Tablero de Control	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Sondeos de Opinión</b>	<b>40</b>
Más de uno	10
Medición de expectativa	10
Medición de percepción	10
Cumplimiento del estándar	10

MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

PRESENTACIÓN DE MEJOR PRÁCTICA AL CONGRESO DE EXCELENCIA, CALIDAD  
Y MEJORES PRÁCTICAS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LA RIOJA 22 y 23 DE NOVIEMBRE DE 2.005

## INDICADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD - AÑO 2003

	Nominal
<b>Total del Puntaje</b>	<b>1000</b>
<b>Capacitación en Gestión de Calidad</b>	<b>50</b>
Informal	10
Institucional	10
Resolución específica	10
Cumplimiento del estándar	10
Certificados entregados	10
<b>Cartelería de Identificación de Oficinas Públicas</b>	<b>20</b>
Más de un tipo de cartel	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Identificación de los Agentes Públicos</b>	<b>50</b>
Sistema instalado	10
Identificación Telefónica	10
Otra identificación	10
Sistema de control	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Manual de Misiones y Funciones</b>	<b>40</b>
Formulación	10
Aprobación	10
Edición	10
Trabajo en equipo	10
<b>Manuales de Procedimientos</b>	<b>50</b>
Formulación	10
Aprobación	10
Edición	10
Trabajo en equipo	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Programas de Fomento</b>	<b>30</b>
Formulación	10
Aprobación	10
Gestión	10
<b>Acciones de Protección del Ambiente</b>	<b>40</b>
Formulación	10
Aprobación	10
Gestión	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Análisis de los Costos de la No Calidad</b>	<b>30</b>
Determinación	10
Ahorro	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Inventario de Procesos</b>	<b>20</b>
Recopilación	5
Aprobación	5
Edición	5
Cumplimiento del Estándar	5
<b>Estándares de Procesos</b>	<b>10</b>
Definición	5
Cumplimiento del estándar	5
<b>Cumplimiento de las Normas de Medicina, Higiene y ...</b>	<b>15</b>
Relevamiento de la necesidad	5
Aplicación de normas	5
Cumplimiento del estándar	5

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE****PRESENTACIÓN DE MEJOR PRÁCTICA AL CONGRESO DE EXCELENCIA, CALIDAD  
Y MEJORES PRÁCTICAS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LA RIOJA 22 y 23 DE NOVIEMBRE DE 2.005****INDICADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD - AÑO 2003**

	<b>Nominal</b>
<b>Total del Puntaje</b>	<b>1000</b>
<b>Encargado de Calidad</b>	<b>15</b>
Designación expresa	5
Equipo de trabajo	5
Cumplimiento del plazo	5
<b>Habilitación o Mantenimiento de Accesos a la Adm.</b>	<b>20</b>
Más de un tipo de acceso	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Planes para el Trabajo</b>	<b>20</b>
Formulación	5
Aprobación	5
Gestión	5
Cumplimiento del estándar	5
<b>Trabajos en Equipo</b>	<b>40</b>
Formulación	10
Aprobación	10
Gestión	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Elaboración de una Guía de Mejora Continua</b>	<b>20</b>
Formulación	5
Aprobación	5
Gestión	5
Cumplimiento del estándar	5
<b>Informatización de los Procesos</b>	<b>10</b>
Cumplimiento del estándar	10
<b>Control de la Demora</b>	<b>40</b>
Relevamiento	10
Corrección	10
Trabajo en equipo	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Difusión de los Servicios</b>	<b>30</b>
Oral	5
Escrita	5
Carta de Servicios	5
Web	5
En cada puesto de trabajo	5
Cumplimiento del estándar	5
<b>Determinación de los Índices de Perc. de Calidad ...</b>	<b>30</b>
Formulación	10
Aplicación	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Catálogo de los Derechos de los Ciudadanos</b>	<b>30</b>
Relevamiento	10
Aprobación	10
Difusión	10
<b>Sistema de Incentivos</b>	<b>30</b>
Incentivos al personal	10
Candidaturas a premios	10
Premios concedidos	10

MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

PRESENTACIÓN DE MEJOR PRÁCTICA AL CONGRESO DE EXCELENCIA, CALIDAD  
Y MEJORES PRÁCTICAS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LA RIOJA 22 y 23 DE NOVIEMBRE DE 2.005

## INDICADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD - AÑO 2004

	Nominal
<b>Total del Puntaje</b>	<b>1000</b>
<b>Sistema para recepción de quejas, reclamos y sugerencias</b>	<b>80</b>
Gestión de la participación ciudadana	20
Habilitación del sistema	5
Designación expresa del encargado	5
Mejoras causadas en el sistema	10
Más de un acceso al sistema	10
Difusión	10
Informe 1 presentado	10
Informe 2 presentado	10
<b>Cartas de servicios y actualización</b>	<b>40</b>
Tramitada	5
Aprobada	10
Cumplimiento del plazo	5
Compromisos específicos	10
Difusión dentro del organismo	5
Difusión fuera del organismo (plan de difusión)	5
<b>Autoevaluación</b>	<b>60</b>
Integración del equipo evaluador	5
Integración del equipo evaluador (Cumplimiento del plazo)	5
Integración del equipo de mejoras	5
Integración del equipo de mejoras (Cumplimiento del plazo)	5
Medición de los niveles efectivos de prestación de los servicios	10
Cumplimiento del plazo	5
Aprobación del modelo	10
Cumplimiento del plazo	5
Seguimiento de la carta de servicios	10
<b>Codificación de la normativa</b>	<b>50</b>
Recopilación	5
Clasificación	5
Edición	20
Actualización	10
Cumplimiento del plazo	10
<b>Sistema de detección de errores</b>	<b>40</b>
Informe a la autoridad	15
Registro de los resultados del sistema	10
Cumplimiento del estándar	15
<b>Planificación</b>	<b>90</b>
Plan operativo 2004	30
Plan específico para el trabajo	20
Plan para el trabajo Resolución -D. N° 332/03	10
Trabajo en equipo	5
Programa de fomento	20
Cumplimiento del estándar para el fomento	5
<b>Indicadores de gestión</b>	<b>50</b>
Responsabilidad social	2
Implicación en la comunidad	2
Actuaciones frente a daños y molestias	2
Contribución al bienestar social	2
Contribución a la preservación de recursos	2
Impacto en la economía local	2
Difusión de información relevante	2
Promoción de valores sociales	2
Relación con otras administraciones	2
Reconocimiento y felicitaciones	2
Tablero de control	10
Cumplimiento del estándar	20

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

**PRESENTACIÓN DE MEJOR PRÁCTICA AL CONGRESO DE EXCELENCIA, CALIDAD  
Y MEJORES PRÁCTICAS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LA RIOJA 22 y 23 DE NOVIEMBRE DE 2.005**

**INDICADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD - AÑO 2004**

	<b>Nominal</b>
<b>Total del Puntaje</b>	<b>1000</b>
<b>Sondeos de opinión</b>	<b>70</b>
Cumplimiento del estándar	20
Cumplimiento del plazo	10
Sondeos de la opinión del personal de la organización	5
Sondeos de la opinión de vinculados	5
Medición del índice de percepción	5
Medición de las dimensiones de la calidad	10
Cumplimiento del plazo	5
Más de un sondeo en el año	10
<b>Capacitación en gestión de la calidad</b>	<b>70</b>
Hasta 10 técnicas	20
Más de 10 técnicas	10
Otra capacitación	10
Benchmarking	10
Capacitación de los vinculados	10
Cumplimiento del Estándar	10
<b>Cartelería de identificación de oficinas públicas</b>	<b>40</b>
Señalización de accesos	10
Cumplimiento del plazo	10
Mejoras en la calidad de la cartelería	10
Actualización	10
<b>Identificación de los agentes públicos</b>	<b>40</b>
Sistema de control instalado	20
Valor agregado al sistema de identificación	10
Cumplimiento del plazo	10
<b>Manuales</b>	<b>160</b>
Manual de misiones y funciones	20
Cumplimiento del plazo	10
Manual de procedimientos	20
Cumplimiento del plazo	10
Manual de Calidad	20
Definición de valores	5
Explicación del liderazgo y estilo en la gestión	5
Inventario de los procesos	20
Cumplimiento del plazo	5
Estándares de los procesos	20
Cumplimiento del estándar	10
Control de la demora	15
<b>Acciones de protección del ambiente</b>	<b>40</b>
Planificación	5
Ejecución	10
Evaluación	5
Mejoras por el cumplimiento de normas	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Análisis de los costos de la no calidad</b>	<b>10</b>
Cumplimiento del estándar	10
<b>Cumplimiento de las normas de medicina, higiene y seguridad</b>	<b>20</b>
Mejora por el cumplimiento de las normas	10
Cumplimiento del estándar	10
<b>Encargado de calidad</b>	<b>20</b>
Designación expresa	10
Equipo de trabajo	5
Cumplimiento del plazo	5

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

PRESENTACIÓN DE MEJOR PRÁCTICA AL CONGRESO DE EXCELENCIA, CALIDAD  
Y MEJORES PRÁCTICAS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LA RIOJA 22 y 23 DE NOVIEMBRE DE 2.005

INDICADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD - AÑO 2004

	<b>Nominal</b>
<b>Total del Puntaje</b>	<b>1000</b>
<b>Habilitación o mantenimiento de accesos a la Administración</b>	<b>50</b>
Habilitación de áreas de información	10
Capacitación a las áreas de información y atención	10
Habilitación de áreas de atención	10
Cumplimiento del estándar	20
<b>Elaboración de una guía de mejora continua</b>	<b>70</b>
Informatización de los procesos	15
Difusión de los servicios	20
Catálogo de los Derechos de los Ciudadanos	15
Sistema de incentivos	15
Cumplimiento del plazo	5

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE****PRESENTACIÓN DE MEJOR PRÁCTICA AL CONGRESO DE EXCELENCIA, CALIDAD  
Y MEJORES PRÁCTICAS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LA RIOJA 22 y 23 DE NOVIEMBRE DE 2.005****INDICADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD - AÑO 2005**

	<b>Nominal</b>
<b>Total del Puntaje</b>	<b>1000</b>
<b>1- AUTOEVALUACIÓN</b>	<b>400</b>
1.1. Integración de un equipo evaluador	20
1.2. Integración de un equipo de mejoras	20
1.3. Modelo específico de evaluación	20
1.4. Seguimiento de la carta de servicios	20
<b>1.5. Medición de los niveles efectivos de prestación de los servicios</b>	<b>100</b>
1.5.1. Establecimiento de objetivos como compromisos de servicio	20
1.5.2. Selección de indicadores de calidad	20
1.5.2.1. Indicadores de gestión:	10
a- de los objetivos establecidos	4
b- del proceso	2
c- económicos	2
e- de empleados	2
1.5.2.2. Indicadores de demanda:	10
a- de destinatarios	5
b- del entorno social	5
1.5.3. Fijación de estándares que sirvan como patrones de referencia objetivos	20
1.5.4. Seguimiento de indicadores	20
1.5.5. Informe del seguimiento a la Oficina de Calidad	10
1.5.6. Publicación de los informes de medición	10
1.6. Plan de Mejoras	20
<b>1.7. Evaluación de la Atención al Ciudadano</b>	<b>200</b>
1.7.1. Actuación de los empleados públicos	40
Amabilidad	x
Consideración	x
Respuesta adecuada y suficiente a las demandas de los ciudadanos	x
Ausencia de interrupciones	x
Confidencialidad	x
Lenguaje comprensible	x
Esperas cortas	x
1.7.2. Identificación de los empleados públicos	35
Identificación telefónica	x
Rótulo de despacho	x
Rótulo de mesa	x
Distintivo personal	x
Tarjeta de identificación personal	x
Identificación en las comunicaciones escritas	x
1.7.3. Señalización de edificios y oficinas administrativas	40
Carteles	x
Placas de fachadas	x
Placas de direcciones o áreas	x
Señales interiores de recorrido	x
Señales de interior "in situ"	x
1.7.4. Áreas de atención al ciudadano	45
Señalización	5
Equipamiento	5
Zona de recepción	5
Planta Baja/ Acceso directo a la calle	5
Mostrador/sillas	5
Garantía de confidencialidad	5

**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

**PRESENTACIÓN DE MEJOR PRÁCTICA AL CONGRESO DE EXCELENCIA, CALIDAD  
Y MEJORES PRÁCTICAS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LA RIOJA 22 y 23 DE NOVIEMBRE DE 2.005**

**INDICADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD - AÑO 2005**

	<b>Nominal</b>
<b>Total del Puntaje</b>	<b>1000</b>
Zona de espera	5
a- asientos	1
b- aseos para el público	1
c- aseos para personas con capacidades diferentes	1
d- teléfono público	1
e- fotocopiadora	1
Atención telefónica separada de la atención presencial	5
Señalización especial	5
<b>1.7.5. Información al Ciudadano</b>	<b>40</b>
Homogeneidad	5
Exactitud	5
Integridad	5
Concreción	5
Adecuación	5
Actualización	5
Orientación a la demanda	5
Difusión	5
<b>2.- SISTEMAS PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	<b>60</b>
2.1. Gestión de la participación ciudadana	10
2.2. Habilitación del sistema	10
2.3. Afectación de una persona para el sistema	10
2.4. Desarrollo de acciones en consecuencia	10
2.5. Habilitación de más de un acceso al sistema	10
2.6. Difusión del sistema	10
<b>3.- CARTAS DE SERVICIOS</b>	<b>100</b>
3.1. Tramitación	5
3.2. Aprobación	10
3.3. Difusión dentro del organismo	10
3.4. Difusión fuera del organismo	10
3.5. Incorporación de los derechos del ciudadano	10
3.6. Objetivos	15
3.7. Indicadores	15
3.8. Estándares	15
3.9. Criterios de Evaluación	10
<b>4.- CODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA</b>	<b>40</b>
4.1. Recopilar	10
4.2. Clasificar	10
4.3. Actualizar	10
4.4. Editar	10
<b>5.- PLANIFICACIÓN</b>	<b>50</b>
5.1. Fomento de la calidad	10
5.2. Programa de protección del ambiente	10
5.3. Planes para el trabajo	10
5.4. Trabajos en equipo	10
5.5. Cumplimiento de las normas de medicina, higiene y seguridad	10
<b>6.- SONDEOS DE OPINIÓN</b>	<b>50</b>
6.1. - Realización de Sondeo de Opinión	50
<b>7.- CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>50</b>
7.1. - Plan de Capacitación	50

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE****PRESENTACIÓN DE MEJOR PRÁCTICA AL CONGRESO DE EXCELENCIA, CALIDAD  
Y MEJORES PRÁCTICAS EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LA RIOJA 22 y 23 DE NOVIEMBRE DE 2.005****INDICADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD - AÑO 2005**

	<b>Nominal</b>
<b>Total del Puntaje</b>	<b>1000</b>
<b>8.- MANUALES DE MISIONES Y FUNCIONES</b>	<b>50</b>
8.1. Proyección	20
8.2. Aprobación	30
<b>9.- MANUALES DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>50</b>
9.1. Proyección	20
9.2. Aprobación	30
<b>10.- INVENTARIO DE LOS PROCESOS</b>	<b>50</b>
10.1. - Inventario realizado	50
<b>11.- ENCARGADO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>	<b>50</b>
11.1. - Designación	50
<b>12.- INFORMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS</b>	<b>50</b>
12.1. Tecnologías de la información	25
12.2. Tecnologías de la comunicación	25

