

INSTRUCTIVO PRACTICABLE PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL SECTOR PUBLICO DEPENDIENTE DEL PODER EJECUTIVO DE LA PROVINCIA DE SALTA- REPUBLICA ARGENTINA

El presente documento tiene por objetivo instruir y orientar a los Responsables y Encargados de la Calidad de los servicios de los Organismos públicos que dependen del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta.

El responsable de iniciar un sistema de gestión dentro de la Organización es la autoridad superior. El sistema prevé un encargado de la calidad, siendo -dentro del Poder Ejecutivo de Salta- un funcionario o agente de la misma Organización que además de sus funciones, destina parte de su tiempo al despliegue del sistema de gestión de la calidad (Decreto N° 2.445/01).

1er. Paso: Por acto de administración propio adopte un Modelo de Gestión. La política de calidad del Poder Ejecutivo de Salta está aprobada por el Decreto N° 4.116 /08 y dice justamente eso.

Los modelos pueden ser: de Gestión propiamente; de Aseguramiento de la calidad; o de Excelencia en la Gestión de Calidad.

Los modelos de gestión disponibles están aprobados por los Decretos N°s 2.445/01 y 4.247/11 y por la Resolución N° 199 D/08 SGG.

El Modelo de Aseguramiento de la calidad se refiere a la implementación del sistema de gestión de la calidad conforme a la norma IRAM- ISO 9001/2008, para lo cual existe aprobado un convenio de asistencia para la capacitación con el IRAM Argentina (Decreto N° 2.242/02). Normalmente hay que contratar una consultora para implementar este sistema y luego a una certificadora, para que verifique la conformidad con la norma.

Los modelos de Excelencia en la Gestión se refieren al Europeo (EFQM) y al Iberoamericano y lógicamente, la Provincia de Salta se ha comprometido a fomentar éste último (Decreto N° 1.040 /03 y Resolución N° D 40/08 SGG).

Sugerencias de la Oficina de Calidad de los Servicios: Diagnostique su organización para medir la calidad de los servicios que tiene (Resolución N° 453/99 SGG); adopte un Modelo de Gestión por un año y siga con el modelo de Aseguramiento si no tiene clientes externos, o con el modelo de Excelencia si atiende público. Todas estas herramientas tienen su propio sistema de medición de los esfuerzos y mejoras. Una

buena técnica de diagnóstico también es el Sondeo de Opinión y los procedimientos a seguir para realizarlo están aprobados por Resolución N° D 337/07 SGG.

2do Paso: Establezca la política de calidad de la Organización. La autoridad superior debe fijar su propia política (el conjunto de estrategias acorde con la política de calidad aprobada en el Poder Ejecutivo de Salta). Dicha política debe ser explícita y conocida por todas las personas que trabajan en dicha administración.

De esta política se va a desmembrar la visión.

3er. Paso: Determine la visión de la Organización. La autoridad superior debe determinar cómo quiere ver la Organización en períodos posteriores no menores a uno o dos años, ya sea en el contexto local, provincial, nacional o internacional.

4to. Paso: Apruebe la estructura. La Organización debe tener una estructura aprobada que distribuya jerárquicamente las funciones. La Dirección General de Organización debe intervenir en el proceso de aprobación de la estructura.

5to. Paso: Apruebe un Manual de Misiones y Funciones. Siga los apuntes formulados por la Oficina de Calidad de los Servicios (Resolución N° 32D/12 SGG).

Tenga en cuenta la misión establecida al momento de creación de la Organización y las funciones que normalmente se asignan en forma concomitante a la misión, pero que también pueden estar dispersas en otros actos administrativos.

6to. Paso: Formule el inventario de los procesos. La Organización debe relevar todos los procesos que tiene a su cargo, sean estos de carácter administrativo o burocrático o de otra naturaleza. Los procesos deben clasificarse e identificarse con un nombre.

7mo. Paso: Apruebe el Manual de Procedimientos. Cada proceso de la Organización debe tener aprobado en un Manual de Procedimientos. Este acto de administración interno debe ser tan claro y sencillo que permita adjuntar un diagrama de flujo en el que se visualicen los pasos que se siguen en cada proceso con indicación de los documentos necesarios, los puntos de control, los puntos de decisión y especialmente el comienzo y fin de cada proceso. Tenga presente que cada paso es una acción.

8vo. Paso: Emita la Carta de Servicios. Toda Organización debe aprobar, emitir, publicar y difundir su Carta de Servicios. El servicio tenido en cuenta es el proceso que termina en el ciudadano con indicación de los compromisos de calidad. Tales compromisos devienen de los criterios de la calidad de los servicios que están aprobados por Resolución D N° 294/05 SGG Capítulo III.

El proceso de emisión de la Carta de Servicios está regulado por el Decreto N° 3.062/99 y Resolución D N° 300/07 SGG.

Como en dicha Carta se deben prever los procesos de autoevaluación y el sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones es necesario también, tener en cuenta los Decretos N°s 3.062/99 y 3.009/00 y las Resoluciones D N°s 336/07 y 353/07 SGG.

9no. Paso: Desarrolle indicadores de Eficacia y Eficiencia. La Organización debe tener los registros de sus esfuerzos y mejoras organizados conforme a metas cuantitativas y/ o cualitativas. Este desarrollo debe permitir la instalación de un Tablero de Control que facilite a la autoridad la toma de decisiones preventivas y correctivas.

10mo. Paso: Prevea un sistema de reconocimientos. La Organización debe reconocer en forma explícita los esfuerzos y las mejoras que hagan las personas y el conjunto para estimular la continuidad y sostenibilidad del sistema de gestión. Es aconsejable que el sistema de reconocimientos se organice sobre la base de la presentación y despliegue de buenas prácticas, para que puedan ser emuladas y utilizadas a través del benchmarking. La previsión está en el Decreto N° 3.062/99 y lo fundamental es que con una anticipación razonable se establezcan los criterios para el reconocimiento.

Estos diez pasos pueden seguirse con la información y documentación subida al Link de la Oficina de Calidad de los Servicios que se encuentra en el sitio oficial www.salta.gov.ar pestaña: Servicios, especialmente en el Bloque de Legalidad.

Cumplidos estos diez pasos, cada Organismo podrá aprobar un texto ordenado que se denomina: **Manual de la Calidad.**

MARÍA BEATRIZ CASERMEIRO DE GOYTIA
Coordinadora General de la Calidad de los Servicios del Poder Ejecutivo de Salta, Argentina
Correo electrónico: calidad.delosservicios@gmail.com; oficinacalidad@salta.gov.ar
Web: www.salta.gov.ar Pestaña Servicios – Oficina de Calidad de los Servicios
Domicilio: Avenida de Los Incas s/nº - Centro Cívico Grand Bourg - 4400 Salta, Argentina
Teléfono fijo: 0054 387 4324152
Teléfono móvil: 0054 9 387 6858270