

***“La importancia de la estrategia de
calidad en el Plan de Modernización
del Estado de la Provincia de San
Juan”***



SECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
Horacio Antonio Cao
hcao@sanjuan.gov.ar

Daniela Sánchez Moreno
dsanchez@sanjuan.gov.ar

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

INTRODUCCION

- a) Eje temático: 1. El fortalecimiento de los procesos centrales de las jurisdicciones gubernamentales de nivel nacional, provincial y local para el desarrollo económico y social. - Modernización e innovación estatal
- b) Nombre de la ponencia: “Premio Provincial a la Calidad de la Provincia de San Juan”
- c) Nombre del autor: Horacio Antonio Cao - Daniela Sánchez Moreno
- d) Institución: Secretaría de la Gestión Pública (Ministerio de Hacienda y Finanzas)
- e) Dirección electrónica: hcao@sanjuan.gov.ar ; dsanchez@sanjuan.gov.ar
- f) Categoría: ponencia.

1- PRESENTACIÓN

La finalidad del presente trabajo es transmitir la experiencia de la Provincia de San Juan en la implementación de su Premio Provincial a la Calidad.

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

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

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

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

2- ANTECEDENTES NORMATIVOS

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

2.1- CARTA IBEROAMERICANA

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

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

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

2.2- PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD

Fue instituido por Ley Nacional 24.127 y ha logrado una inserción exitosa en el medio organizacional público y privado. El mismo fue tomado como modelo para la implementación del galardón homónimo provincial. Con esta finalidad, el 24 de Abril de 2.008 se celebró un Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica entre la Secretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación y el Gobierno de la Provincia de San Juan, con el objeto de adoptar programas de cooperación, asistencia técnica y coordinación para la ejecución conjunta de proyectos de capacitación, formación e investigación, académicos y culturales en áreas de mutuo interés, también para la formación y el perfeccionamiento de los agentes públicos.

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

3- EL PROGRAMA PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD

3.1.1- Diagnostico inicial:

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

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

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

3.1.2- Objetivo:

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

3.1.3-Estrategias de intervención.

Se ha elegido el Premio Provincial a la Calidad como estrategia de intervención porque se considera que la gestión de calidad es una buena opción para generar un ordenamiento global del funcionamiento de las organizaciones, y así, superar los problemas descritos en los párrafos precedentes. Los fundamentos son básicamente dos:

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

3.1.4- Efecto/Impactos esperados

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

3.2- NORMAS

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

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

3.3- ESTRUCTURA DEL PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD DE SAN JUAN

La estructura Organizativa del Premio es la siguiente:

- Secretaría Técnica: está conformada por tres miembros con carácter ad-honorem: uno por la Secretaría de la Gestión Pública del Ministerio de Hacienda y Finanzas; uno por la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones; y uno por la Secretaría General de la Gobernación. Sus funciones son difundir, asesorar, administrar y proveer todos los elementos necesarios para el normal desarrollo del Premio Provincial a la Calidad de las Organizaciones Públicas y Privadas. Asimismo, la Secretaría Técnica se reserva el derecho de supervisar todos los procesos y documentación recopilada.
- Consejo Consultivo: sus integrantes son propuestos por la Secretaría Técnica. Este Consejo Consultivo está compuesto por no menos de cinco miembros con carácter ad-honorem, elegidos entre personalidades del ámbito académico, político, administrativo, sindical, empresarial y de la sociedad civil en general, todos ellos con reconocida trayectoria en la materia. El Consejo Consultivo tiene

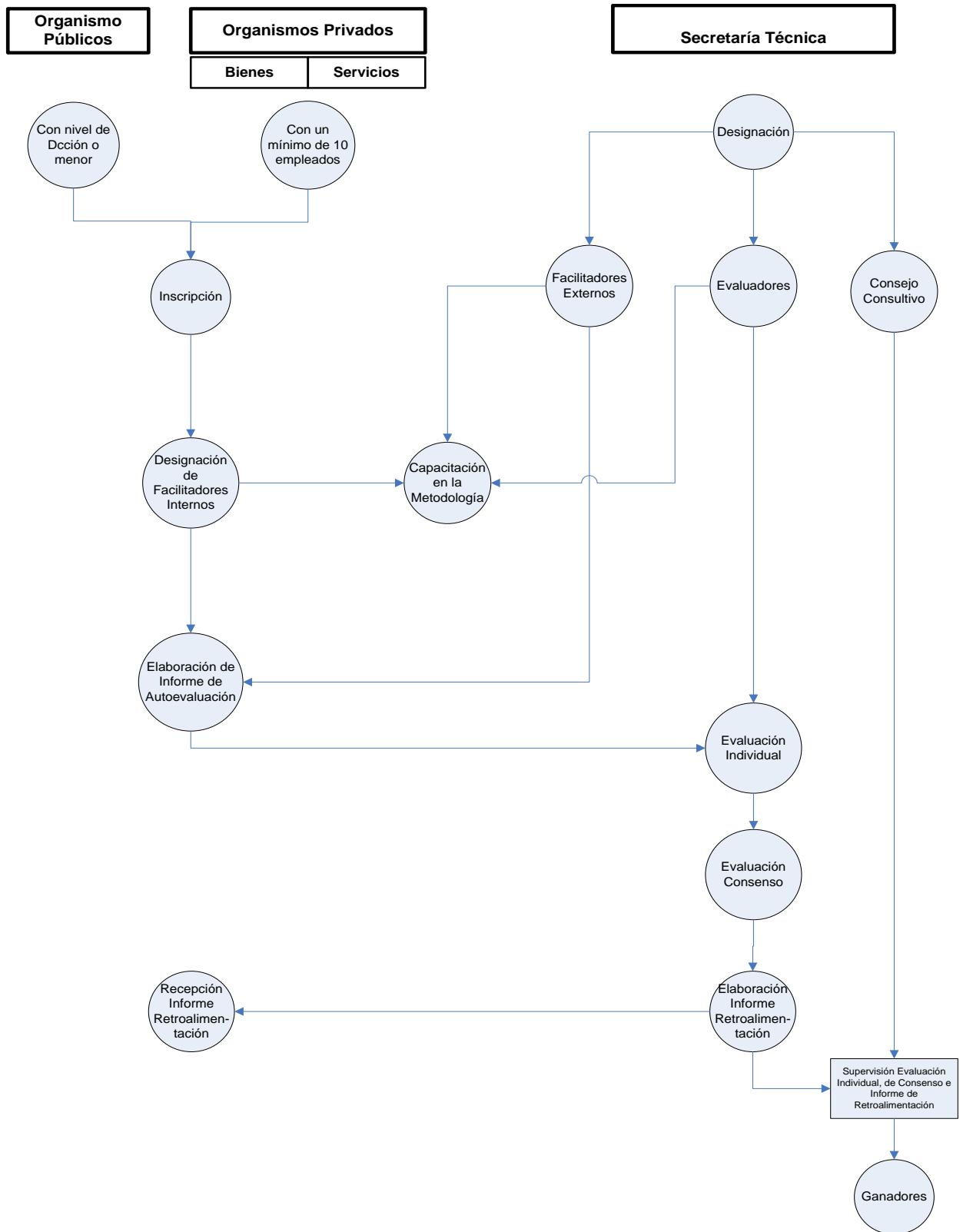
la función de supervisar los casos presentados por los organismos postulantes a partir de los informes técnicos producidos por el Jurado de Evaluadores y remitir a la Secretaría Técnica la propuesta de otorgamiento de los premios y menciones a la Calidad.

- **Jurado de Evaluadores:** Para ser evaluador se debe contar con título universitario y acreditar experiencia en la gestión y/o la docencia universitaria en temas relacionados con la calidad organizacional. El nombramiento como evaluador es ad-honorem y tiene vigencia de un año. Las funciones de este Jurado Evaluador son I) Elaborar un informe técnico donde se evalúe cada organismo postulado y se otorgue un puntaje en función de los criterios técnicos, de acuerdo a la reglamentación que las Autoridades de Aplicación aprueben, II) Proponer al Consejo Consultivo un dictamen que establezca un orden para Premios y Menciones a la Calidad, fundados en los informes técnicos y en las evaluaciones de consenso.
- **Facilitadores Internos:** El facilitador interno es el responsable del informe que se elabore para participar en el concurso. Los facilitadores externos tienen la función de colaborar en la redacción del informe de autoevaluación realizando un análisis crítico del mismo con el objeto de lograr una mayor claridad conceptual. Ambos pueden: I) Colaborar en la sensibilización, instalación y desarrollo de los circuitos administrativos que desarrollen calidad de gestión, II) Colaborar a sistematizar y recopilar la información y documentación necesaria para elaborar el informe técnico de Calidad a ser presentado al jurado de Evaluación, III) Actuar como nexo entre las organizaciones participantes y el Jurado de Evaluación desde el punto de vista técnico administrativo. El nombramiento como facilitador es ad-honorem.

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

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

PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD



3.4- CRITERIOS A EVALUAR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.5- CONCURSO ESTATUILLA

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



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

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

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

3º.- El tercer triángulo representa a la organización en pleno situación de internalización del proceso de calidad, el que deberá ser alimentado día a día para su desarrollo como un todo. La elección de los triángulos invertidos no fue

caprichosa, en ello se manifiesta que las organizaciones crecen desde menor a mayor generando una expansión de apoyo hacia las demás instituciones que requieran de su colaboración, en relación de su experiencia.

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

3.6- CAPACITACION

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

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

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

3.7- RESULTADOS

Es importante mencionar que, a diferencia del galardón nacional, tanto la participación como la capacitación en la dinámica del Premio Provincial a la Calidad de San Juan son totalmente gratuitas. Otra diferencia es que el Premio está unificado. Si bien se contemplan las categorías sector público y sector privado (este último con dos sub categorías: bienes y servicios), ambas están unificadas en cuanto criterios de autoevaluación, capacitación, tiempos y modos de presentación, y todo lo concerniente al proceso de implementación del mismo.

El propósito es conformar una red de calidad donde estén contemplados los distintos sectores productores de bienes y proveedores de servicios de nuestra Provincia, y de esta forma llegar a la comunidad toda. Las personas capacitadas de cada organización inscripta para participar son nuevos transmisores de los lineamientos del Premio y promotores de un nuevo sistema de gestión de calidad dentro de las instituciones a las que pertenecen.

La auto aplicación de la guía de Autoevaluación y la respuesta franca de los respectivos ítems, permite tener una imagen del estado de situación de cada institución, posibilitando identificar las fortalezas y debilidades y de este modo programar las acciones pertinentes para afianzar unas y corregir las otras. Este análisis organizacional no tiene costo para las organizaciones participantes, ya que es realizado por sus propios miembros, para lo cual reciben capacitación y seguimiento de sus tareas.

En el sector privado la idea es fortalecer las PYME de nuestra provincia, facilitándoles una evaluación del sistema de gestión aplicado por las mismas y la determinación de los pasos a seguir para ser más competentes y de este modo favorecer su inserción en el mercado nacional e internacional.

De la experiencia piloto realizada utilizando la guía de autoevaluación del Premio Nacional a la Calidad, se detectó que la misma 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 aún no se han incorporado en la gestión. 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.

3.8-ORGANISMOS PÚBLICOS Y EMPRESAS PARTICIPANTES

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

Públicas:

Dirección General de Informática (DPI)
Área Abastecimiento del Ministerio de Salud Pública
Hospital Dr. César Aguilar del Ministerio de Salud Pública
Dirección de Desarrollo Económico Mrio. de Producción y Desarrollo Económico
Tesorería General de la Provincia

Privadas:

Agrícola Comercial Sánchez-Sánchez S.R.L
3 MG S.A
Pasas del Oeste S.R.L

1º Edición (2.009): Se inscribieron 19 organismos públicos y 12 empresas privadas, presentando sus Informes de Autoevaluación un total de 11 organismos públicos y 6 empresas privadas.

Públicas:

- Boletín Oficial e Imprenta del Estado
- Dirección de Control Operativo
- Tesorería General de la Provincia
- Abastecimiento del Ministerio de Salud Pública
- Hospital Dr. César Aguilar (Caucete)
- III Juzgado de Faltas
- Instituto de Investigaciones Tecnológicas
- Dirección de Industria y Comercio
- Dirección de Defensa al Consumidor
- Tribunal de Cuentas de San Juan
- Dirección Administrativa del Subsecretaría de Planificación y Control de Gestión del Ministerio de Infraestructura

Privadas:

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

- SEMISA S.R.L
- Transportes Automotores 20 de Junio S.A

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

Hospital Dr. César Aguilar - Mención a la mejora continua:
MC. Servicios de Consultoría S.R.L - Mención a la mejora continua
Dirección de Control Operativo - Mención a la planificación operativa de la Calidad
Transportes Automotores 20 de Junio S.A - Mención a la atención al cliente
3 MG S.A - Mención desarrollo de políticas de calidad

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

Públicas

Departamento Abastecimiento del Ministerio de Salud Pública
Instituto Provincial de Hemoterapia (IPHEM)
Banco Provincial a de Drogas Antineoplásicas
Farmacia del Hospital Dr. Guillermo Rawson
Tercer Juzgado de Faltas de la Provincia
Dirección de Coordinación Administrativa del Ministerio de Producción y Desarrollo Económico
Dirección de Industria y Comercio
Módulos Habitacionales de Emergencia Ministerio de Desarrollo Humano
Centros de Desarrollo Infantil para Hijos de Trabajadores Rurales Ministerio de Desarrollo Humano
Área Atención al Contribuyente de la Dirección General de Rentas

Privadas

Grupo Peñaflor S.A
3 MG S.A
Transportes Automotores 20 de Junio S.A
SEMISA S.R.L
CELSA - Centro de Estudios de la Sangre

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

Se hicieron acreedoras de menciones especiales las siguientes organizaciones:

Mención al Desarrollo del Personal - Servicio Farmacia del Hospital Dr. Guillermo Rawson
Mención al Enfoque en el Usuario - IPHEM Instituto Provincial de Hemoterapia
Mención a la Atención al Cliente y Desarrollo del Personal - Transporte Automotor 20 de Junio S.A.
Mención al Aseguramiento y Mejora de la Calidad - 3 MG S.A.

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

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

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

Bibliografía

- Carta Iberoamérica de Calidad en la Gestión Pública.
- Ley Nacional 24.217
- Ley 7.910
- Decreto 1.322 MHF/08
- Guía de Autoevaluación de la Gestión de la Calidad