

1ª Jornada Calidad en Administración Pública y Calidad Parlamentaria

Dirección Gral. Calidad de
Gestión

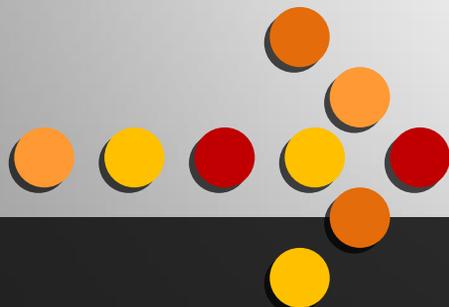
TIGRE MUNICIPIO



TIGRE
MUNICIPIO



LA MEJORA CONTINUA SE CONVIERTE EN UNA NECESIDAD PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LA GESTION

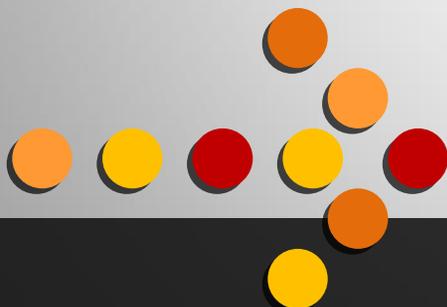


NECESIDAD DE LA MEJORA CONTINUA



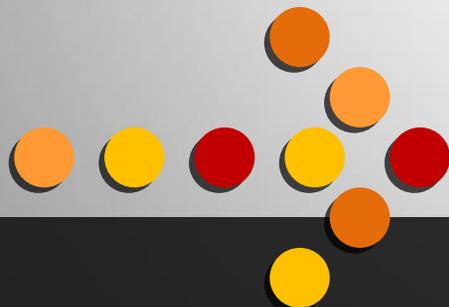
Considerada en 3 niveles:

- **Mejoras en cada uno de los procesos** (salud, compras, seguridad, limpieza, etc.)
- **Mejoras en el propio producto o servicio** que se adapten a las necesidades de los ciudadanos
- **Mejoras en el desempeño del sistema** en términos generales que implican la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de la política y los objetivos de la organización.





NUESTROS COMIENZOS . . .





carta
compromiso
con el ciudadano

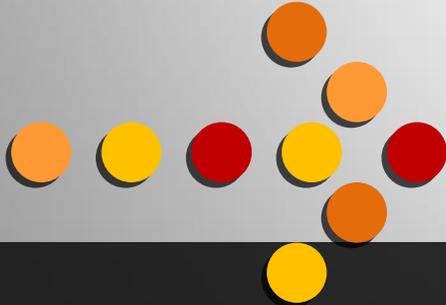
Secretaría de Gabinete
y Gestión Pública

Para cada necesidad,
una solución

0800-122
TIGRE
84473

Sistema de Información y Servicio
de Reclamos de los Vecinos

Tigredigital
Tecnología para el ciudadano





- **Dotar a todas las localidades de infraestructura digital**
- **Modernizar la Gestión Municipal**
- **Descentralizar la Acción Municipal**
- **Promover acciones tendientes a la disminución de la brecha digital**
- **Infraestructura Tecnológica Básica**
- **Alfabetización Digital**
- **Modernización de Procesos y Sistemas**
- **Sistemas de Servicios al Ciudadano**





Red de fibra óptica



Mayor Equipamiento Informático



Tigre Sirve



Guía de Trámites



Tablero de Control Municipal y del Vecino



Red de Cámaras de Seguridad



Identidad Isleña



Internet en las Escuelas



Turno Telefónico Tigre



W@p Tigre



Wi Fi en Espacios Públicos



Encuestas de Satisfacción Ciudadana





Alerta Tigre



Botón de Pánico



Noche Vigilada



Turnos para Licencias de Conducir



Nueva Web Municipal



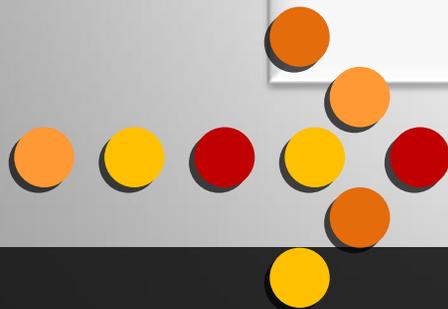
Redes Sociales





NORMA IRAM 30.300

Guía para la Interpretación de la norma IRAM ISO 9001: 2000 en Municipios





PROCESOS CERTIFICADOS

2010

“Prestación del servicio de regularización de deuda impositiva”

2011

“Cálculo, Emisión y Distribución de Tasas Inmobiliarias”

2011

“Recepción, Tipificación, Derivación y Seguimiento de solicitudes de los vecinos realizadas a través del Centro Integral de Atención al Vecino”



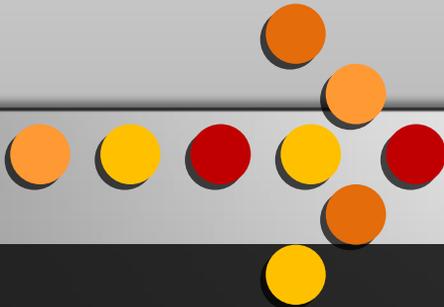
EXPECTATIVAS AL INICIO



¿Qué cambiaría en nuestro día a día con la implementación de la Norma ISO?

o

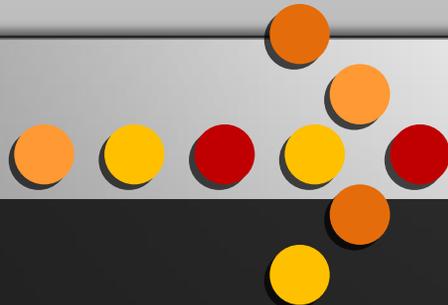
¿Servirá para algo el sobre esfuerzo inicial?



EXPECTATIVAS AL INICIO



- Convicción del esfuerzo a realizar ante la nueva gestión de cambios
- Alto compromiso y responsabilidad por el desafío a cumplir
- Convencimiento del alto profesionalismo en el grupo y necesidad de estandarizar los procesos involucrados



PILARES PARA EL EXITO

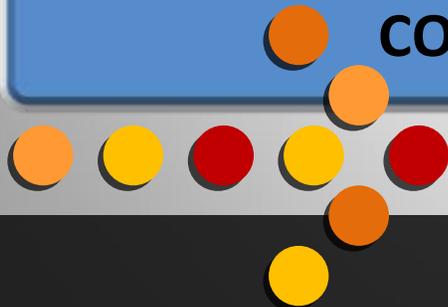


CAPACITACION

PARTICIPACION DE TODOS

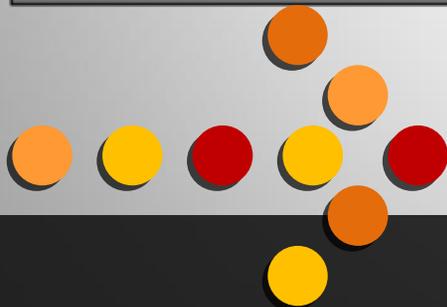
ADECUAR LA NORMA A LA ORGANIZACION

COMPROMISO DE LA DIRECCION



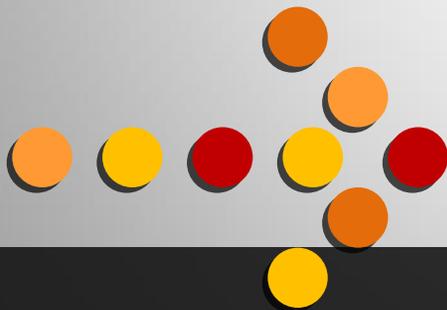
CAMBIOS DURANTE LA IMPLEMENTACION

- Disminución de la burocracia en los procesos existentes
- Mejora de la cadena de valor operativo (operaciones más eficientes)
- Mejora de la calidad del trabajo y las ideas del día a día





ALGUNAS HERRAMIENTAS PARA COMPARTIR



INTRANET MUNICIPAL



Municipio
de Tigre

Sistema Tigre de Calidad



Inicio

Acceso

Nombre de usuario

Contraseña

Recordarme

Acceso

- [¿Olvidó su contraseña?](#)
- [¿Olvidó su nombre de usuario?](#)
- [Regístrese aquí](#)

Usted debe loguearse primero

Acceso

Introduzca su nombre de usuario y contraseña para acceder a la zona privada del sitio



Nombre de usuario

Contraseña

Recordarme

Acceso

- [¿Olvidó su contraseña?](#)
- [¿Olvidó su nombre de usuario?](#)





Municipio
de Tigre

Sistema Tigre de Calidad



Inicio

- Inicio
- Manual de Calidad
- Proc. Generales
- Dirección Ejecutiva de Verificación Impositiva (Devi)

Acceso

Hola mgomez,

Finalizar Sesión

Manual de Calidad



Carpeta actual: [Manual-Calidad](#)

<u>Nombre de Archivo</u>	<u>Tamaño</u>	<u>Ultimos Cambios</u>
MC Seccion		
MC Anexos		





Municipio
de Tigre

Sistema Tigre de Calidad



Inicio

◆ Inicio

◆ Manual de Calidad

◆ Proc. Generales

◆ Dirección Ejecutiva de
Verificación Impositiva (Devi)

◆ Manual DEV

◆ Proc. específicos-DEV

◆ Documentos externos

Acceso

Manual DEVI

Carpeta actual: [Manual-devi](#)



<u>Nombre de Archivo</u>	<u>Tamaño</u>	<u>Ultimos Cambios</u>
MANUAL DEVI Rev 00.pdf	728 KB	09/06/2010 14:17



Hola mgo



INTRANET MUNICIPAL



Municipio
de Tigre

Sistema Tigre de Calidad



Inicio

- Inicio
- Manual de Calidad
- Proc. Generales
- Dirección Ejecutiva de Verificación Impositiva (Devi)
 - Manual DEVI
 - Proc. específicos-DEVI
 - Documentos externos

Acceso

Hola mgomez,

Finalizar Sesión

Proc. específicos-DEVI



Carpeta actual: [Proc-especificos](#)

<u>Nombre de Archivo</u>	<u>Tamaño</u>	<u>Ultimos Cambios</u>
Formularios		
DEVI PE 08 00 RECEPCIÓN Y CONTESTACION DE DESCARGOS Y EXPEDIENTES.pdf	556 KB	10/06/2010 09:13
DEVI PE 07 00 RECEPCIÓN Y ENTREGA DE MANDAMIENTOS.pdf	405 KB	10/06/2010 09:18
DEVI PE 06 00 INTIMACIÓN EN ZONAS GENERALES.pdf	578 KB	10/06/2010 09:13
DEVI PE 05 00 EMISION DE INTIMACIONES.pdf	516 KB	10/06/2010 09:13
DEVI PE 04 00 ENVIO DE CUENTAS A JUICIO.pdf	283 KB	10/06/2010 09:13
DEVI PE 03 00 PRESCRIPCIÓN DE PERÍODOS.pdf	253 KB	10/06/2010 09:13
DEVI PE 02 00 FINANCIACIÓN DE DEUDAS.pdf	1,05 MB	10/06/2010 09:14
DEVI PE 01 00 ATENCION PRESENCIAL AL CONTRIBUYENTE.pdf	612 KB	10/06/2010 09:13



INTRANET MUNICIPAL



Inicio

Manual de Calidad

Proc. Generales

Dirección Ejecutiva de Verificación Impositiva (Devi)

- Manual DEV
- Proc. específicos-DEV
- Documentos externos

Acceso

Hola mgomez,

Finalizar Sesión

Documentos Externos



Carpeta actual: [Nivel superior](#)

<u>Nombre de Archivo</u>	<u>Tamaño</u>	<u>Ultimos Cambios</u>
Ley Organica de las Municipalidades de la Pcia de Buenos Aires.doc	313 KB	04/06/2010 12:35
LEY ORGANICA DE LAS MUNICIPALIDADES - Decreto - Ley 6769-58.pdf	479 KB	04/06/2010 12:35
LEY 10397 Anexo I CODIGO FISCAL.doc	514 KB	04/06/2010 12:35
iso 9001_2008.pdf	299 KB	04/06/2010 12:35
IRAM 30300 (2003).pdf	342 KB	04/06/2010 12:35
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO MUNICIPIO DE TIGRE.doc	236 KB	04/06/2010 12:35
ESCALAFON MUNICIPAL DECRETO 650-09 (JPG).doc	3,70 MB	07/06/2010 13:46
D-907-06 Régimen de Facilidades de Pago y Refinanciación de Deudas PLAN CERO.doc	32,5 KB	04/06/2010 12:35
D-854-00 Plan Tradicional.doc	30,5 KB	04/06/2010 12:35
D-716-08 Régimen de Descuento por Pago Contado.doc	47,5 KB	04/06/2010 12:35
D-715-08 Plan Doble Beneficio.doc	54,0 KB	04/06/2010 12:35
D-459-09 Régimen de Facilidades de Pago para los Derechos de Construcción.doc	88,5 KB	04/06/2010 12:35
D-1771-09 Pone en vigencia PLAN CERO.doc	103 KB	04/06/2010 12:35
CARTA TIGRE FINAL 3 de octubre 2008.doc	916 KB	04/06/2010 12:35
3059-09 impositiva 2010.pdf	736 KB	04/06/2010 12:35



CUADRO DE INDICADORES



Parte I: Relación entre Objetivos Municipales y Objetivos de la Dirección Ejecutiva de Verificación Impositiva (DEVI) con los Indicadores DEVI Asociados:

OBJETIVOS DEL MUNICIPIO	OBJETIVOS ESPECIFICOS DEVI Primera Etapa de Implementación	INDICADORES DEVI Interrelación con los Objetivos Específicos
<p>Los objetivos generales establecidos en esta primera etapa surgen de la Carta Compromiso con el Ciudadano, los cuales se detallan a continuación:</p> <p>a. Dar a conocer un conjunto de funciones relevantes del Municipio de Tigre.</p> <p>b. Describir un núcleo de servicios esenciales que son prestados por el municipio y sus diferentes modalidades de acceso, estableciendo una orientación básica para su correcta comprensión.</p> <p>c. Fortalecer los derechos de los ciudadanos, en su calidad de destinatarios de los servicios e informarlos sobre sus obligaciones, aspirando a un mayor protagonismo de los interesados para lograr una mejor satisfacción de sus intereses y necesidades.</p> <p>d. Dar a conocer las vías por las cuales se pueden formular quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>e. Definir en forma clara y precisa los resultados que se pueden esperar en relación con los servicios prestados.</p> <p>f. Asumir en forma pública el compromiso explícito de desarrollar una mejora continua, constante e ininterrumpida de la calidad de prestación de los servicios incorporados.</p>	<p>1. Aumentar el porcentaje de efectividad en la cobranza (colabora con los objetivos: c, e, f)</p> <p>2. Aumentar el número de Planes de Pago (colabora con los objetivos: b, c)</p> <p>3. Mejorar el Índice de Atención Presencial al Contribuyente (colabora con los objetivos: a, b, c, e, f)</p> <p>4. Disminuir el coeficiente de quejas (colabora con los objetivos: f)</p> <p>5. Disminuir el plazo de gestión en lo referente a trámites iniciados por contribuyentes (colabora con los objetivos: c, f)</p>	<p>IN01 DEVI PE03 - Cantidad de Trámites de prescripción Ingresados IN02 DEVI PE03 - Proporción de Trámites de prescripción por cantidad de planes de pago realizados IN01 DEVI PE04 - Coeficiente CEJ IN01 DEVI PE05 - Coeficiente CEC IN01 DEVI PE06 - Coeficiente CEC IN01 DEVI PE07 - Tiempo de permanencia promedio de Mandamientos en la DEVI</p> <p>IN01 DEVI PE02 - Índice Comparativo de Planes de Pago (ICPP) IN02 DEVI PE02 - Cantidad Total de Planes de Pago</p> <p>IN01 DEVI PE01 - Índice de Atención Presencial al Contribuyente (IAPC)</p> <p>IN02 DEVI PE01 - Coeficiente de Quejas</p> <p>IN01 DEVI PE08 - Tiempo de permanencia promedio de Planillas de Descargo) IN02 DEVI PE08 - Tiempo de permanencia promedio de Expedientes</p>



CUADRO DE INDICADORES



Parte II: Indicadores aplicados para medir el cumplimiento de los objetivos y evaluar el desempeño de los procedimientos:

OBJETIVOS ESPECIFICOS DEVI Primera Etapa de Implementación	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO N°	INDICADORES DEV	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	META	OBSERVACIONES
1. Aumentar el porcentaje de efectividad en la cobranza (colabora con los objetivos: c, e, f)	DEVI PE01 - Atención Presencial al Contribuyente	1. Índice de Atención Presencial al Contribuyente (IAPC)	$\frac{\text{Prom. mensual de contribuyentes atendidos}}{\text{Prom. mensual base de contribuyentes atendidos}} \times 100$	Mensual	Mayor Igual al 1% mensual no acumulativo	Se considera un indicador importante para el área, el cual se comenzará a construir con año base marzo 2010.
		2. Coeficiente de Quejas	$\frac{\text{Cant. de comentarios negativos}}{\text{Cant. de contribuyentes atendidos}} \times 100$		Menor Igual al 5% del Total de contribuyentes atendidos	
3. Mejorar el Índice de Atención Presencial al Contribuyente (colabora con los objetivos: a, b, c, e, f)	DEVI PE02 - Financiación de Deudas	1. Índice Comparativo de Planes de Pago (ICPP) (Sistema M@jor - Módulo Gerencial - Anexo VII - Estadísticas del Procedimiento).	$\frac{\text{Cant. Total de Planes por ABL/SH Año en curso}}{\text{Cant. Total Planes de ABL/SH Año anterior}} \times 100$ * Año en curso: últimos 12 meses * Año Anterior: 12 meses del año inmediato anterior	Mensual	Aumentar el ICPP en un 1 % mensual, logrando un total de un 12 % anual.	Esto será posible debido a la instauración de un nuevo régimen municipal en cuanto a financiación de deudas que generará un aumento en la cantidad de planes realizados.
4. Disminuir el coeficiente de quejas (colabora con los objetivos: f)			Mayor Igual a 403 Planes de Pago. Valor calculado en base al Promedio del Año 2009.			
5. Disminuir el plazo de gestión en lo referente a trámites iniciados por contribuyentes (colabora con los objetivos: c, f)		2. Cantidad Total de Planes de Pago	Obtención Directa Sistema M@jor - Módulo Gerencial			



CUADRO DE INDICADORES



Parte II: Indicadores aplicados para medir el cumplimiento de los objetivos y evaluar el desempeño de los procedimientos (continuación):

OBJETIVOS ESPECIFICOS DEVI Primera Etapa de Implementación	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO N°	INDICADORES DEVI	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	META	OBSERVACIONES
1. Aumentar el porcentaje de efectividad en la cobranza (colabora con los objetivos: c, e, f)	DEVI PE03 – Prescripción de Periodos	1. Cantidad de trámites de prescripción ingresados.	Cant. Trámites Prescripción Ingresados	Mensual	Los Trámites de prescripción no pueden superar un total de 110 mensuales siendo éste el promedio mensual de los trámites de prescripción ingresados en el año inmediato anterior	La capacidad del personal de la DEVI permitirá disminuir el número de este tipo de trámites y su proporción en base a los planes de pago formalizados.
2. Aumentar el número de Planes de Pago (colabora con los objetivos: b, c)		2. Proporción de trámites de prescripción por cantidad de planes de pago realizados.	$\frac{\text{Cant. Total de Trámites de Prescripción}}{\text{Cant. Total de Planes de Pago Formalizados}} \times 100$		Los trámites de prescripción no deben superar el 25% del total de trámites de financiación	
3. Mejorar el Índice de Atención Presencial al Contribuyente (colabora con los objetivos: a, b, c, e, f)	DEVI PE04 – Envío de Cuentas a Juicio	1. Coeficiente CEJ (Cuentas enviadas a Juicio) - Proporción de Cuentas Intimadas enviadas a juicio	$\frac{\text{Cant. Total de cuentas Intimadas enviadas a Juicio}}{\text{Cant. Total de cuentas Intimadas}} \times 100$	Anual	Aumentar en un 10 % la cantidad de Cuentas de ABL/SH intimadas enviadas a juicio.	Para lograr esta meta, será necesario que se revea la reglamentación en cuanto a requisitos de las cuentas para su envío a legales.
4. Disminuir el coeficiente de quejas (colabora con los objetivos: f)		5. Disminuir el plazo de gestión en lo referente a trámites iniciados por contribuyentes (colabora con los objetivos: c, f)				



PROCESO

Intimación en Zonas Generales

CODIGO DEL INDICADOR

IN01 DEVI PE06

INDICADOR

Coefficiente de efectividad en la cobranza (CEC)

META

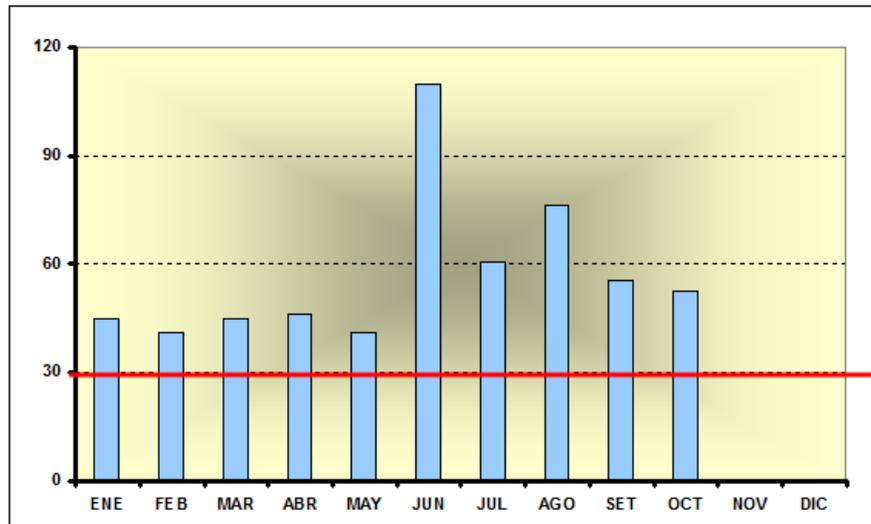
>= al 30 %

FRECUENCIA DE MEDICION

MENSUAL

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
45	41	45	46	41	110	61	76	55	53		

GRAFICO



Aumentar el CEC >=30% mensual - Objetivo 2010

FORMULA MATEMATICA

$$\frac{\text{Recaudación Total del mes en curso}}{\text{Recaudación Total del mismo mes año anterior}}$$

UBICACIÓN DE LOS REGISTROS SOPORTES

Dirección Ejecutiva de Verificación Impositiva - Desktop
Verificador Impositivo

MES

ANALISIS DEL INDICADOR

ENE

FEB

MAR

ABR

MAY

JUN

JUL

AGO

SET

OCT

NOV

DIC

SE SUPERO LA META POR INCREMENTO DE CUOTAS DE PLANES Y PAGOS NUEVOS. ADEMAS EN EL MES DE JUNIO SE INTIMARON DEUDAS CON CONVENIO CON LA EMPRESA VERAZ LO QUE INCREMENTO TAL PORCENTAJE

Preparó:

Supervisó:

Aprobó:

Aclaración:

INTRANET MUNICIPAL



Municipio de Tigre

Sistema Tigre de Calidad



Inicio Capacitación Normas Cargar Encuesta Resultados de las Encuestas

- Manual de Calidad
- Procedimientos Generales
- Políticas de Calidad
- Dirección Ejecutiva de Verificación Impositiva (Devi)

Acceso

Hola mgomez,

Finalizar Sesión

ESTADÍSTICAS

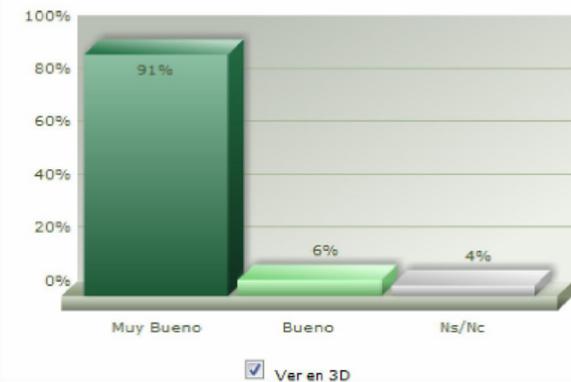
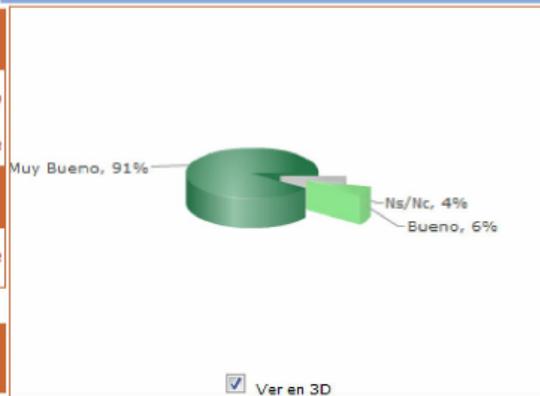
Detalle

Pregunta: Rapidez en la atención
 Mes: Agosto Año: 2010

Encuesta autoadministrada de satisfacción del ciudadano Verificación Impositiva

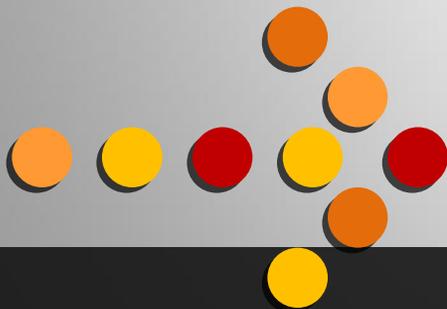
Total Agosto de 2010
Cantidad de encuestas: 9
Promedio calificación: 9.78
Cantidades totales
Cantidad de encuestas: 83

Exportar:  



EL RECONOCIMIENTO





Certificado | Sistemas de Gestión



INSTITUTO ARGENTINO
DE NORMALIZACIÓN
Y CERTIFICACIÓN



IRAM certifica que:

**MUNICIPIO DE TIGRE –
Dirección de Verificación Impositiva**

Av. Cazón 1541 - (1648) - Tigre - Pcia. de Buenos Aires

posee un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos de la norma:

IRAM-ISO 9001:2008

Cuyo alcance es:

Prestación del servicio de regularización de deuda impositiva.

Certificado de Registro N°. 9000-4128

Vigencia Desde: 2010-12-21
Hasta: 2013-12-21



Este certificado es válido siempre que la organización mantenga en operación, en condiciones satisfactorias, su Sistema de Gestión de la Calidad.

[Signature]
Dirección de Certificación

[Signature]
Comité General de Certificación





1ª Jornada Calidad en Administración Pública y Calidad Parlamentaria

