

Modernización de la Gestión Pública

Gestión de la Calidad la Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires

“Una gestión pública de calidad es aquella que contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y para resultados, proporcionando insumos para la adecuada rendición de cuentas”.

*CARTA IBEROAMERICANA
DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA*

El Control Interno en la Ciudad de Buenos Aires

La Sindicatura General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires fue creada por el artículo 133 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires. Su ámbito de competencia y funciones, fueron fijadas en el Título IV, Capítulo IV de la Ley N° 70 de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público.

Como Órgano Rector del Sistema de Control Interno, tiene a su cargo el control presupuestario, contable, financiero, económico, patrimonial, legal y de gestión.

El Control Interno en la Ciudad de Buenos Aires

El Sistema de Control Interno queda conformado por la Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires y por las Unidades de Auditoría Interna de cada jurisdicción y entidades que dependan del Poder Ejecutivo. Estas Unidades dependen jerárquicamente de la autoridad superior de cada organismo y actúan coordinadas y supervisadas técnicamente por la Sindicatura General.



El comienzo...



En tanto la **Visión** de la Sindicatura es lograr la excelencia en la gestión pública de la Ciudad, a través de sus misiones y funciones, la Conducción del organismo decidió en el 2007 implementar el **Sistema de Gestión de Calidad**, en pos de promover la mejora continua de sus procesos y el fortalecimiento del Control Interno.

“Certificar representa para el organismo no sólo lograr un estándar de procedimientos y manuales de control, sino también, y al mismo tiempo, optimizar de forma permanente el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de gestión y del organismo en sí mismo”

Palabras del Síndico General en el Acto de Presentación del Proyecto- año 2007.



Implementación y certificación

Luego de un gran trabajo, en diciembre del 2009 logramos la **Certificación** con el IRAM de todos los procesos del organismo conforme la Norma ISO 9001: 2008.

En marzo del 2011 realizamos el **Primer Mantenimiento** y en el 2012 llevamos adelante con éxito el **Segundo Mantenimiento**.

Próximamente recibiremos la Auditoría de Recertificación.

Implementación y certificación

La implementación de nuestro SGC ha sido un **logro** a nivel institucional y gubernamental, promoviendo la transparencia y la confiabilidad de todas las actividades y productos de la Sindicatura General, potenciando su valoración y reconocimiento tanto en el ámbito interno como externo.

Es el primer organismo público del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que certifica en forma completa todos su procesos.

¿Cómo lograrlo?

Liderazgo y recursos



Gestión de Calidad y Mejora Continua



Compromiso y participación de todos



Capacitación

Definición de Calidad

Definimos Calidad como el cumplimiento de los requisitos establecidos....

- **Por la normativa**
- **Por el organismo**
- **Por los alcanzado**
- **Por la Norma ISO 9001:2008.**

Siempre trabajamos “con” y “para” la calidad de nuestros productos, pero con este Sistema agregamos requisitos y concebimos las tareas de forma sistémica e integrada.

Recordemos que no certificamos productos sino procesos.

Definición de Calidad

Calidad

“Es una cultura innovadora de organización aplicable a la gestión pública”

● **Transparencia**

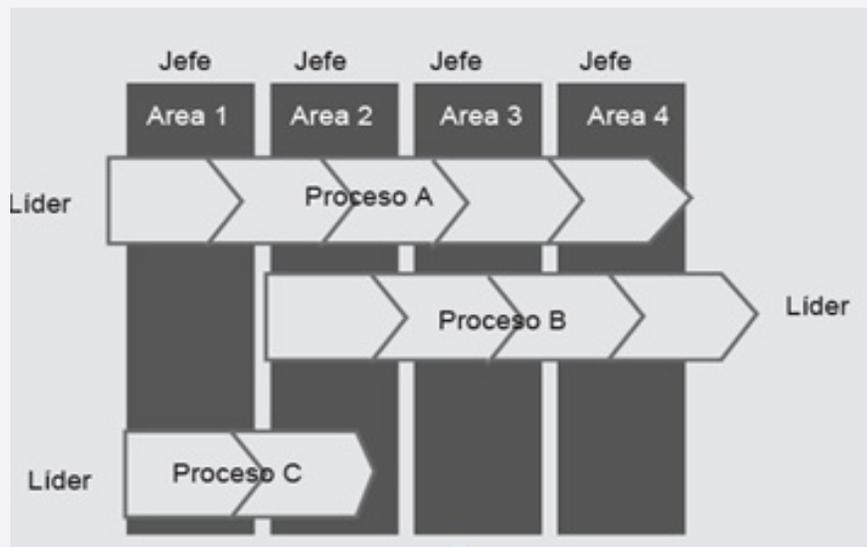
● **Confiabilidad**

● **Eficacia, eficiencia y economía**

● **Impacto al Ciudadano**

Los Principios de Calidad

Nuestro SGC se basa en los 8 principios de la Norma. Resulta pertinente resaltar que el *enfoque basado en procesos* es el que marcó un cambio fundamental en nuestro organismo.



SINDICATURA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Procesos de Conducción

Planificación Estratégica de la Conducción
(Gestión del Organismo, Política y Objetivos de la Calidad, Revisión por la Conducción, Asignación de los recursos, Enfoque a los alcanzados, Planificación Anual).

Auditoría

Procesos Principales

Generación de Normativa de Control Interno

Verificación y Control de Aperturas de Licitaciones

Redeterminación de Precios

Ejecución de Auditorías y emisión de Informes

Supervisión y Coordinación Técnica de UAIs

Elaboración y Emisión de Recomendaciones Autónomas

Elaboración y Emisión de Diagnósticos Especiales

Procesos de Apoyo

Compras

Auditoría Interna

Sistemas

Mesa de Entrada, Salida, Registro y Archivo

Recursos Humanos

Gestión de la Calidad y Análisis de Riesgos

Apoyo Legal

Comunicación

Retroalimentación

PODER EJECUTIVO

PODER EJECUTIVO

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Necesidades de los Alcanzados

Satisfacción de los Alcanzados

Entrada

Salidas

Retroalimentación

¿Cómo se constituye el SGC en la Sindicatura General? *(breve descripción)*

Nuestro documento fundante es la **Política de la Calidad**, la cual está firmada por la Conducción del organismo.

La misma refleja el compromiso con la mejora continua de los procesos, la capacitación y profesionalización del personal y el enfoque hacia la satisfacción de nuestros alcanzados.

Estos **ejes** se verán plasmados en el Tablero de Seguimiento de Objetivos del organismo

- ✓ Hemos desarrollado un **sistema de documentación** estandarizado, ágil y accesible para todos los integrantes del organismo. Desarrollamos procedimientos documentados de cada uno de los procesos, mediante la puesta en común de las diferentes áreas.
- ✓ Poseemos un **sistema de detección, registro, tratamiento y seguimiento de observaciones**, no conformidades, acciones preventivas y correctivas y oportunidades de mejora. (Hoy día tenemos más de 650 hallazgos).
- ✓ Realizamos una **evaluación sistemática de la satisfacción** tanto de los alcanzados como de los receptores internos.

Logros/beneficios

- ✓ *Pensamos y organizamos nuestro trabajo cotidiano como procesos interrelacionados, lo cual nos permite conocer la importancia y finalidad de nuestras tareas así como las actividades de nuestros compañeros.*
- ✓ *Realizamos mediciones periódicas en el Tablero de Seguimiento de Objetivos.*
- ✓ *Poseemos registros par la toma de decisiones estratégicas.*
- ✓ *Capacitamos nuestros equipos. Hoy día contamos con 30 auditores internos de Calidad.*
- ✓ *Incorporamos nuevas herramientas para la MEJORA CONTINUA...*

Durante el proceso de implementación puede suceder que haya...

- Resistencia al cambio,
- Creencia que insumirá mucho tiempo, que generará más burocracia, más papeles impresos.
- Convencimiento que es solo para empresas.
- Suposición de que el proyecto es sólo de la Conducción o del área que lo implementa.

Es por ello que resulta fundamental la participación, el compromiso y el involucramiento de todos.

Beneficios

La Gestión de Calidad como herramienta para la Modernización de la gestión pública

Fortalecimiento del control interno

Mejor articulación
de los recursos públicos

Optimización de la comunicación
interministerial

Cambio de paradigmas

Estandarización de procesos

Actualmente...

Algunos avances que estamos llevando adelante:

✓ Comités de mejora

Digitalización de los legajos normativos;

Matriz de Riesgo en base a la Norma ISO 31000;

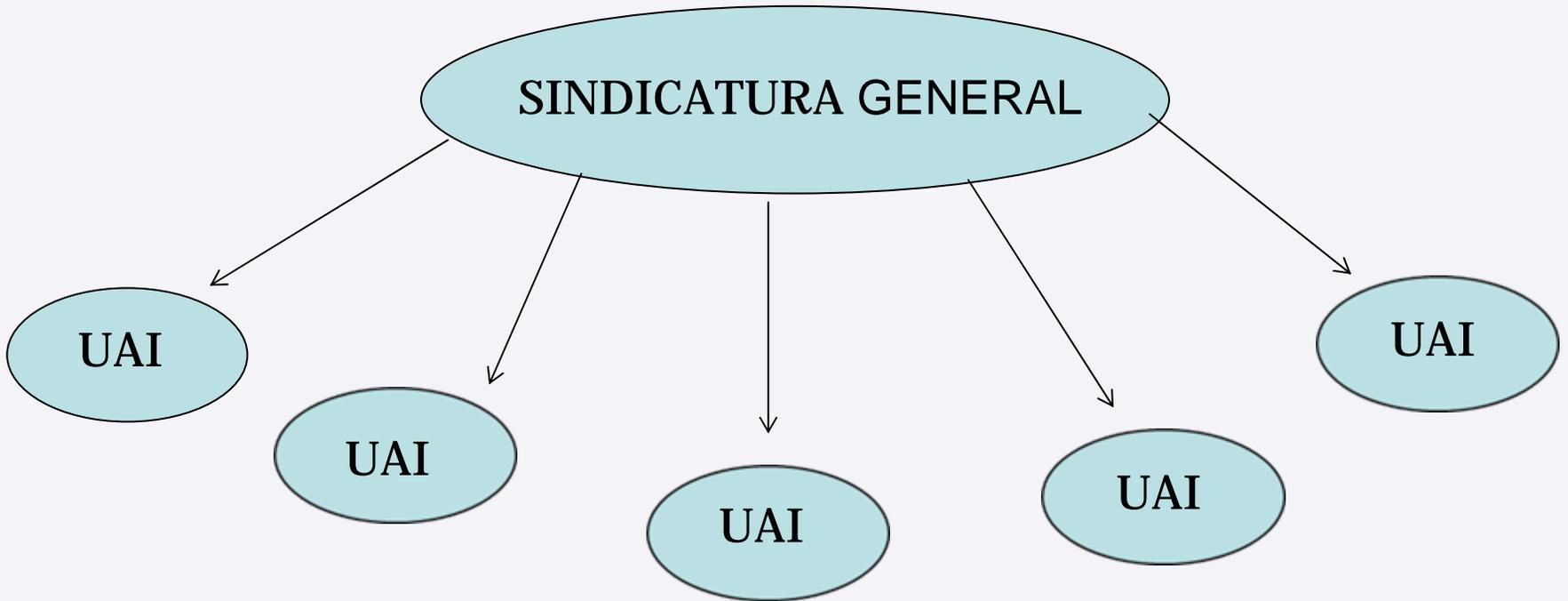
Modificación de la Encuesta de Satisfacción a los alcanzados, entre otros.

✓ Modelado de todos los procesos en Industry Print.

✓ Asesoramiento a otras áreas en materia de Gestión de Calidad.

✓ Talleres de capacitación y formación para el personal de la SGCBA y de las UAIs, promoviendo la implementación de sus Sistemas de Gestión de Calidad con criterios compartidos.

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua



Fortalecimiento y Optimización del Sistema de Control Interno



Para finalizar, con los logros que fuimos adquiriendo, esperamos que cada día más dependencias elijan este camino, promoviendo la cultura de la calidad en el ámbito Público, que tiene como premisa la modernización de las organizaciones.





Muchas Gracias!

