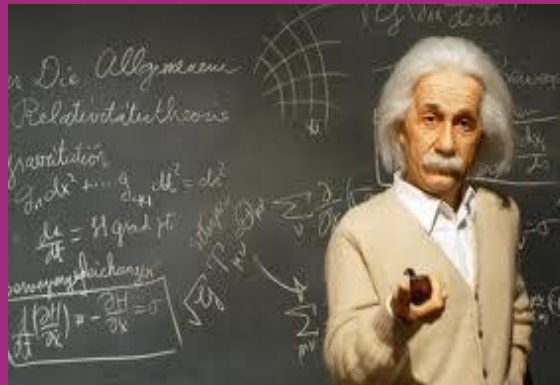


GODOY CRUZ COMPROMETIDO CON LA CALIDAD



Godoy Cruz

*“Si buscas resultados distintos,
deja de hacer siempre lo mismo”*



Albert Einstein

NUESTRA HISTORIA EN CALIDAD

1999

DESAFIO:

MUNICIPIO APAGADO

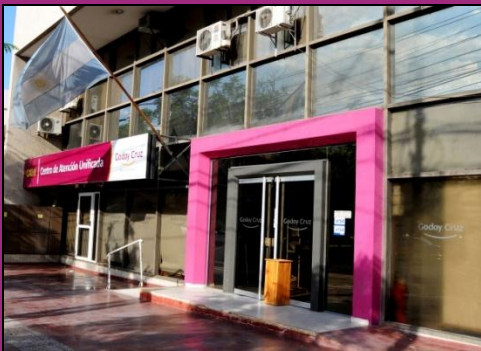
DESCONECTADO CON EL VECINO

Godoy Cruz

The logo for Godoy Cruz, featuring the text "Godoy Cruz" in a white, sans-serif font. Below the text is a yellow curved line that starts under the "o" and ends under the "z", resembling a smile or a swoosh.

Objetivo:

Mostrar la evolución de la Municipalidad de Godoy Cruz en la gestión de calidad con el fin de compartir nuestra experiencia



2000

COMENZAMOS A RECORRER EL CAMINO DE
LA MEJORA CONTINUA



Godoy Cruz

2000 – 2003

PROYECTO MUNICIPIO ACTIVO

Reorganización, capacitación y fortalecimiento
institucional

Gran Modernización Tecnológica

2004

Primer Centro de Atención Unificada

Este proyecto consistió en el diseño, organización e implementación de un Sistema de Atención a los Ciudadanos, a partir del concepto de ventanilla única, denominado “Centro de Atención Unificada” (CAU).



El desarrollo de esta experiencia fue realizada con el objeto de:

- ✓ Atender a los ciudadanos en un único punto de contacto y en forma dinámica,
- ✓ Con comodidades especiales tanto para el público como para los empleados.
- ✓ Con los recursos y equipamiento informático necesarios, permitiendo mejorar la calidad y excelencia de los servicios que se brindan.

Godoy Cruz

2005

Esta idea y su implementación ganó el Premio Nacional que otorga el senado de la Nación a las Buenas Prácticas Municipales



Godoy Cruz

2006

COSTOS DE LA CALIDAD

- Implementación del SGC
con sus costos asociados
(personas, recursos, cultura
interna)
- Capacitación del personal
- Certificación



COSTOS DE LA NO CALIDAD

- Corregir errores
- Contribuyentes
disconformes
- Personal desmotivado
- Quejas y Reclamos

Godoy Cruz

2006 - 2007

Comenzamos la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001



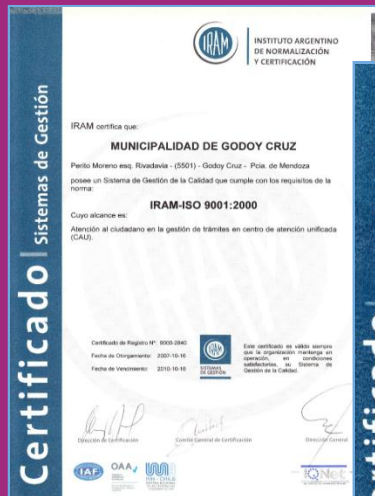
Godoy Cruz

Octubre 2007 – Octubre 2010

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008

Atención al ciudadano en la gestión de trámites en Centro de Atención Unificada (CAU).

Reg. Nro. 9000-2840



Godoy Cruz

OTROS ALCANCES DE NUESTRA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008

2009

-Gestión Administrativa de la documentación
ingresada por Mesa de Entradas del HCD
Reg. Nro. 9000-3387

2012

- Organización y tratamiento técnico del fondo bibliográfico.
- Prestación de servicios bibliotecarios de consulta, orientación, préstamo en sala y a domicilio.
- Servicio de extensión bibliotecaria para discapacitados.
Reg. Nro. 9000-2840



Godoy Cruz

2013

RECERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008



Atención al ciudadano en los CAU

Recaudación de recursos de origen municipal



Recepción de reclamos, sugerencias y felicitaciones



Emisión y distribución de tasas de servicio de



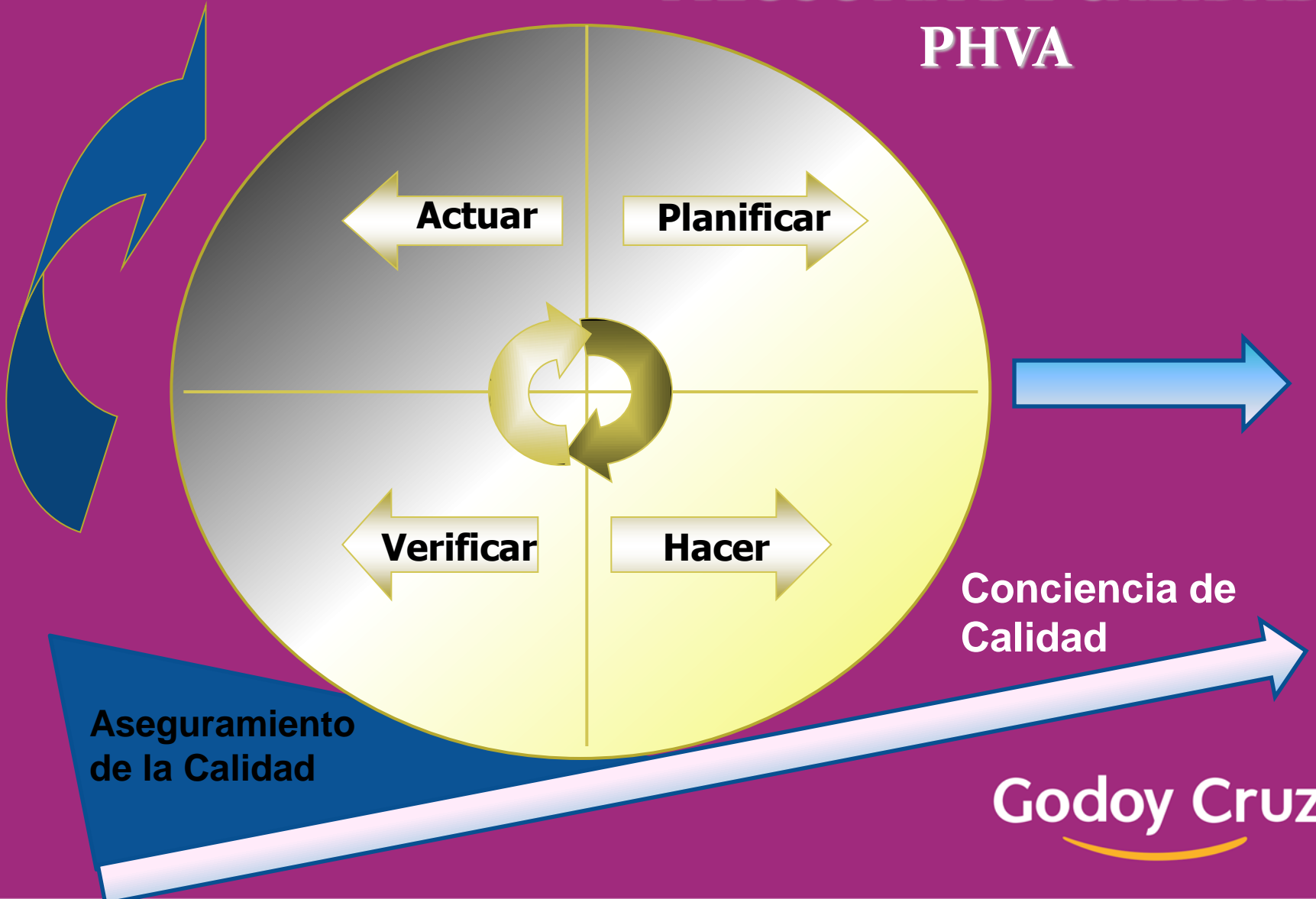
propiedad raíz

Extensión de los servicios del CAU para discapacitados temporales o permanentes.



Godoy Cruz

FILOSOFIA DE CALIDAD PHVA



**Aseguramiento
de la Calidad**

**Conciencia de
Calidad**

Godoy Cruz

Planificar

Convicción Política



Escuchamos los requisitos de los ciudadanos

Elaboramos Procedimientos, Manuales, Planes



Fijamos objetivos e indicadores

Hacer

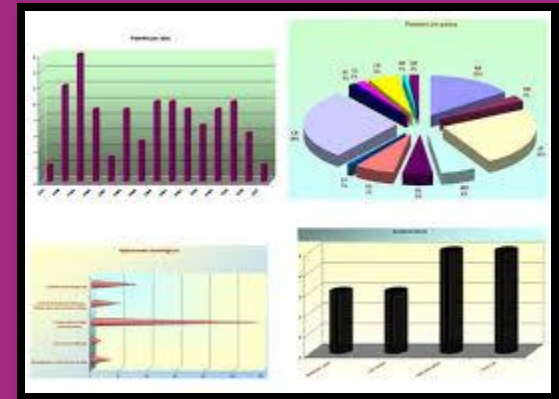


Atención
Ciudadana según
procedimientos

Capacitación



Procesamiento
Indicadores



Uso de herramientas de
Calidad: NC, AP, AM y AC
en pos de la mejora
continua



Godoy Cruz



Verificar

Revisión por la Dirección



Auditorías Internas
/Externas
Revisión de indicadores

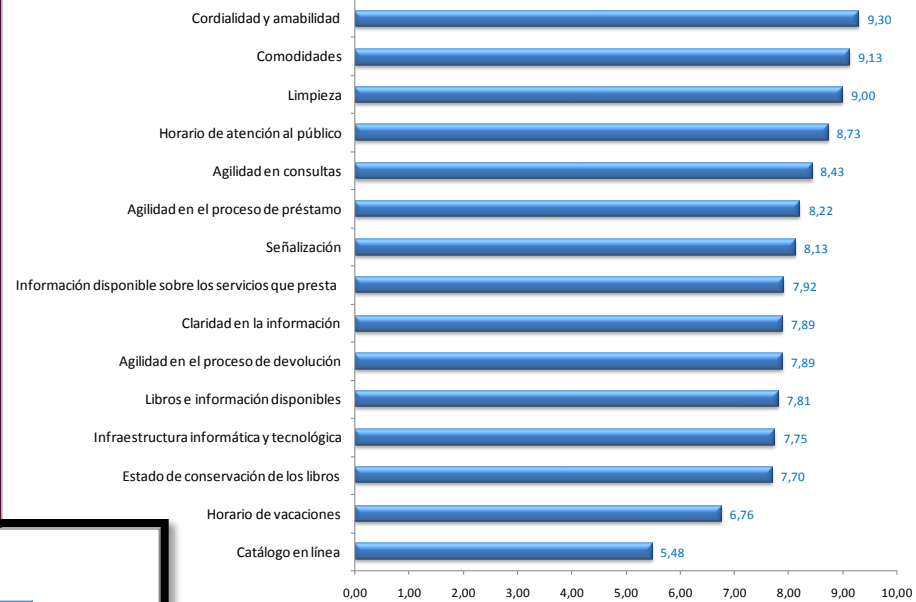


Encuestas : Ciudadanos
Proveedores
Clientes Internos
Clima Organizacional

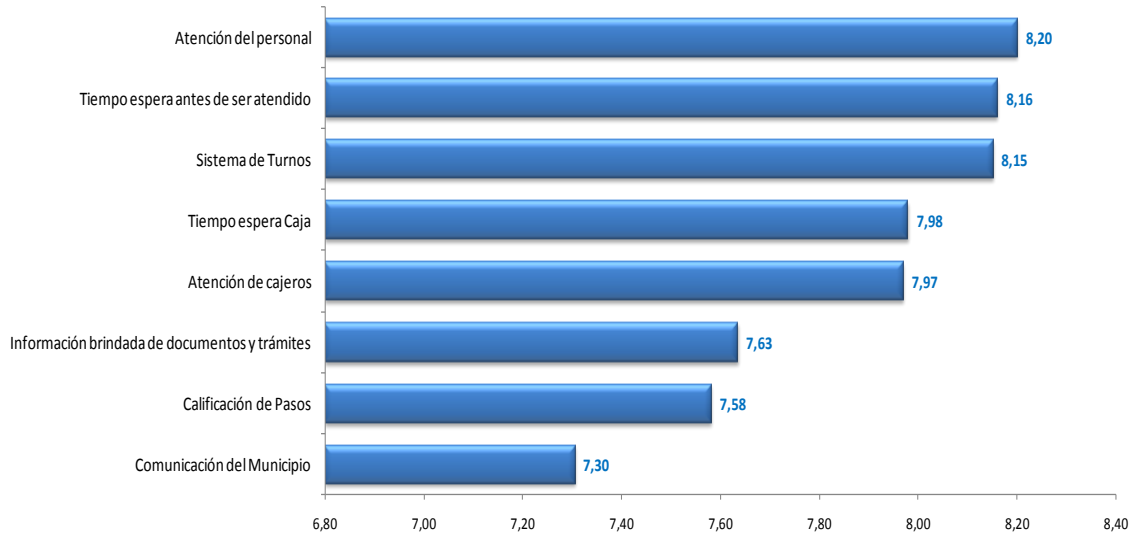
Verificar



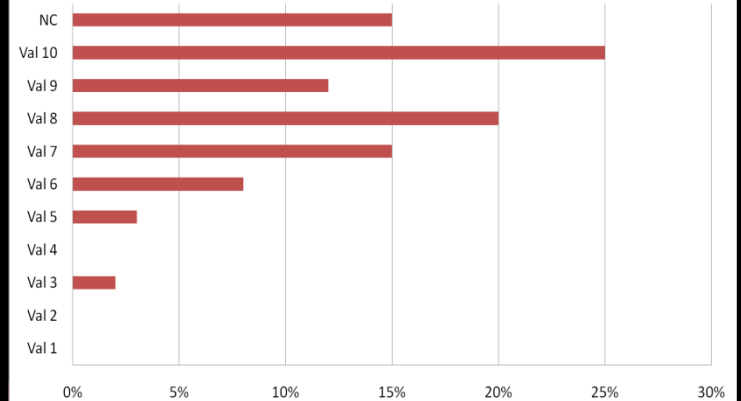
Valoración ciudadana (Biblioteca) - Marzo 2013



Valoración ciudadanos CAU 2013



**Nivel de Satisfacción que Percibe el Proveedor sobre el Proceso De Compras del Municipio
(1 es totalmente insatisfactorio y 10 totalmente satisfactorio)
Julio 2012**



Actuar



Atención
Ciudadana



Toma de
Decisiones
Basado en
Indicadores

Tratamiento
Hallazgos
Auditorías: Mejora
Continua



Administración de nuestro
Sistema Informático de Calidad

No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Comuníquese con Unidad Funcional Calidad	Auditorías Internas	Reuniones de trabajo	Avance de Tareas 2013
Tablero de Indicadores de Unidad Funcional Calidad	Seguimiento por proceso	Evolución mensual de pendientes	Sistema de Gestión de Calidad en Intranet	
Interpretación y uso de las distintas hojas del SIC	Modificaciones de las distintas versiones	Fecha de actualización: 11/11/2013		

SIC 2013 Unidad Funcional Calidad - Dirección de Sistemas

Godoy Cruz

Fortalezas detectadas por las auditorías externas:

- **Compromiso de la Alta Dirección y del personal**
- **Estructura del SGC**, evidenciado en el grado de detalle de la información de la documentación y planificación del mismo y las mejoras implementadas en los procesos de la organización.
- **La Competencia técnica y calidad de atención personal.**
- **Preocupación del personal por satisfacer las necesidades de sus clientes** tanto internos como de los ciudadanos.
- **Control y Registro de la Identificación Única del Producto/Servicio**, a través del uso de las herramientas: “Sistema Municipio Activo” y en forma Manual, mediante la metodología establecida por los “Planes de Contingencia”

Beneficios de la implementación del SGC:

- **Convicción** de que un organismo público puede estar a la altura de una **certificación de calidad internacional**.
- **Desafío permanente** para mejorar en forma continua.
- **Procesos evaluados** por indicadores que permite comprender debilidades para lograr los objetivos propuestos.
- **Escucha activa** del ciudadano, aumentando su confianza y satisfacción.
- **Participación activa del personal** involucrado que ven sus reconocidos sus esfuerzos.
- **Promoción de la cultura tributaria**, devolviendo al ciudadano el pago de sus tasas en servicios, información adecuada y cordialidad en el trato

¿COMO ESTA GODOY CRUZ
DESPUES DE RECORRER
ESTE CAMINO?

Godoy Cruz

The logo for Godoy Cruz, featuring the text "Godoy Cruz" in a white sans-serif font. Below the text is a yellow curved line that starts under the 'o' in "Godoy" and ends under the 'z' in "Cruz", resembling a smile or a swoosh.