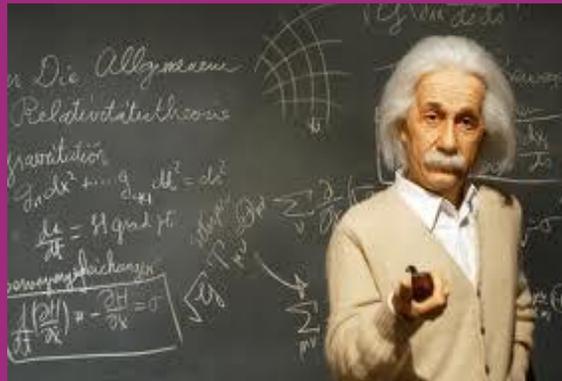


GODOY CRUZ COMPROMETIDO CON LA CALIDAD



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" in "Godoy" and ends under the "z" in "Cruz", 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



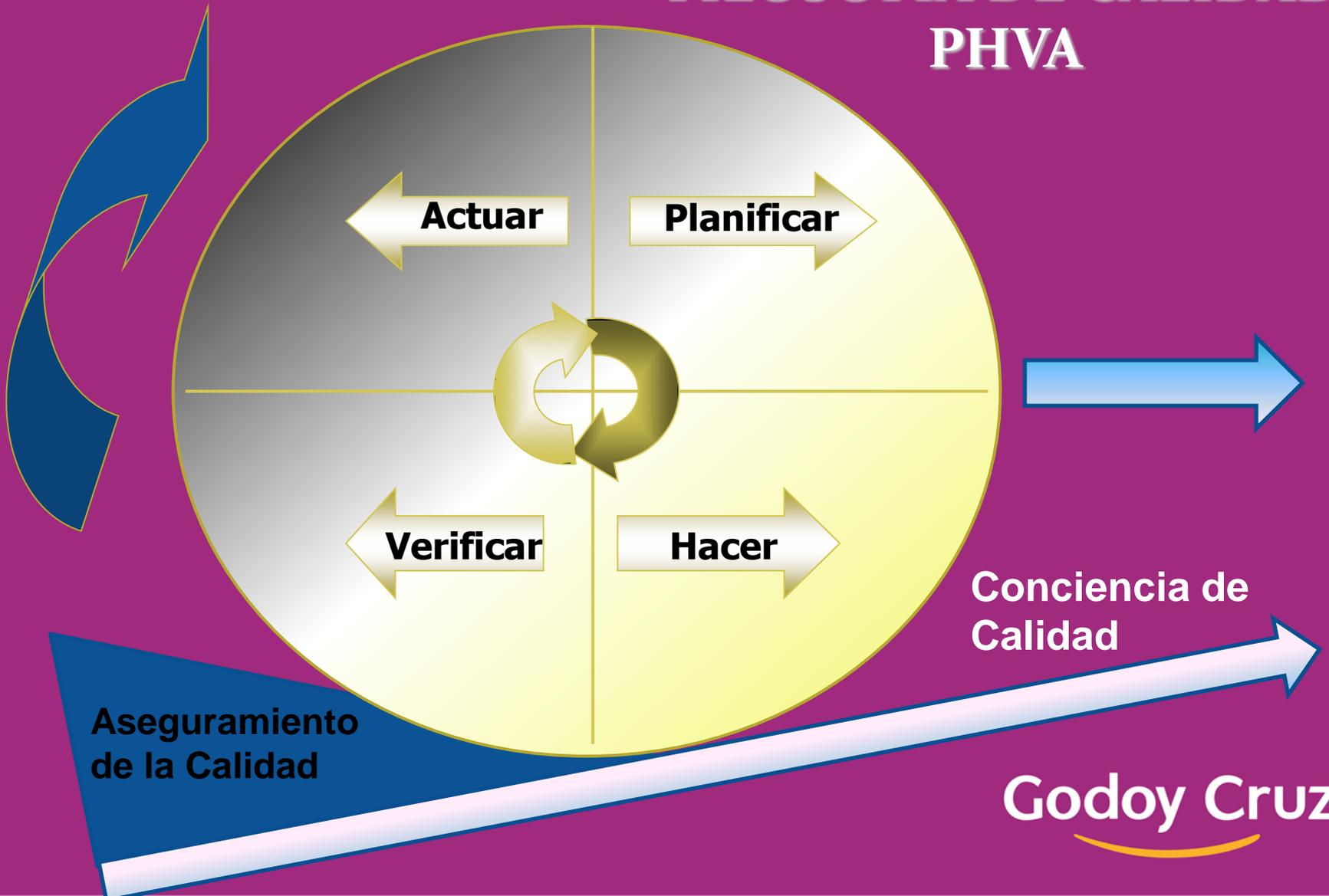
propiedad raíz

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

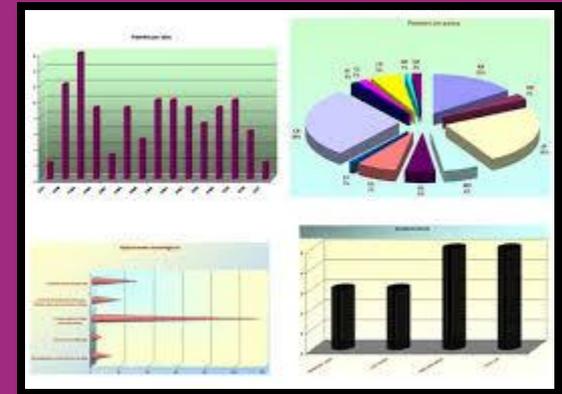


Atención
Ciudadana según
procedimientos

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

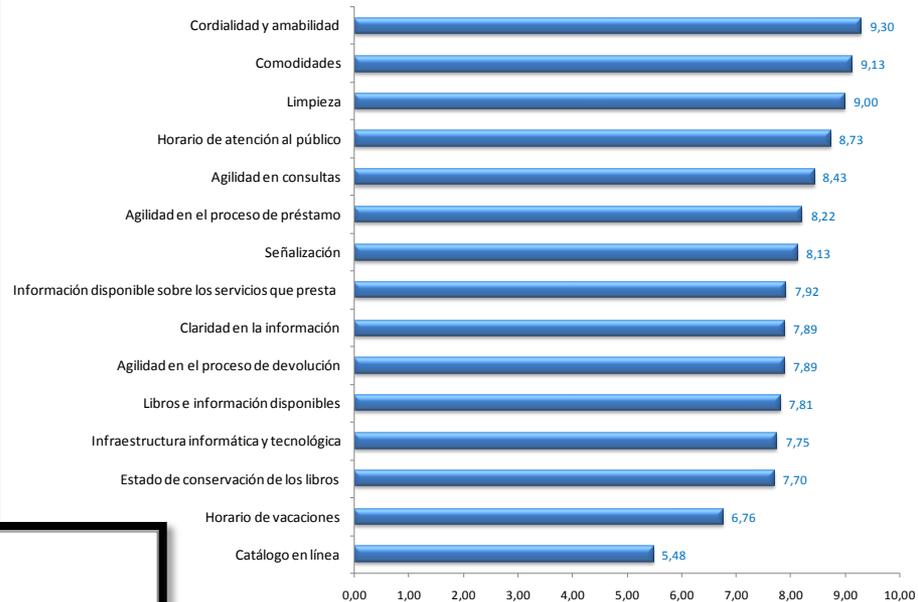


Encuestas : Ciudadanos
Proveedores
Clientes Internos
Clima Organizacional

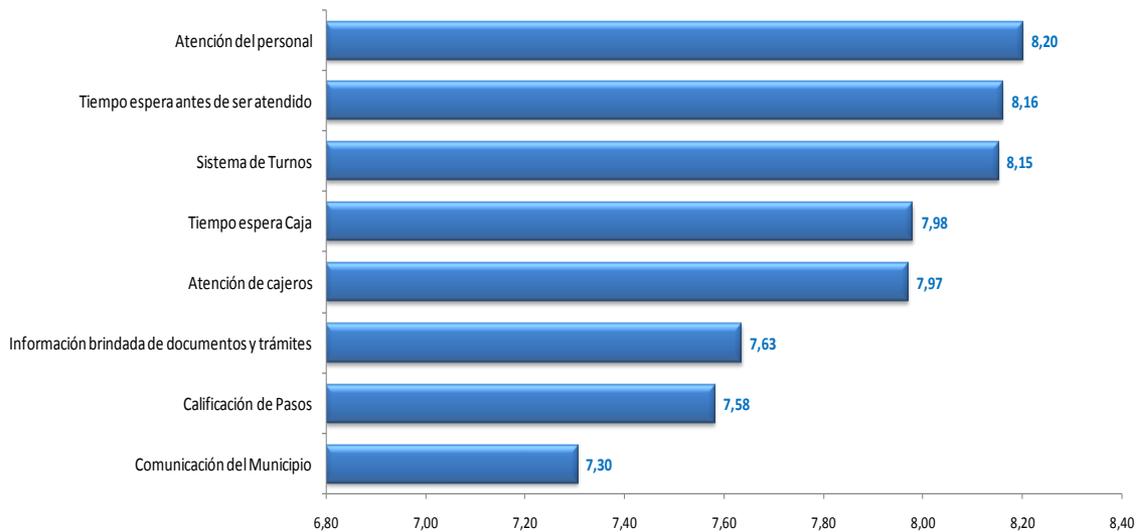
Verificar



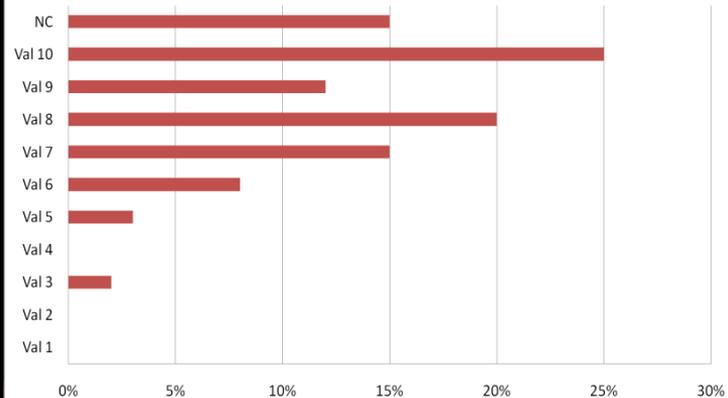
Valoración ciudadana (Biblioteca) - Marzo 2013



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

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.