

**Concejo Deliberante
de la Ciudad de Ushuaia**

BLOQUE
MOVIMIENTO POPULAR FUEGUINO
Concejal Ricardo Garramuño

CONCEJO DELIBERANTE DE USHUAIA	
MESA DE EFICIENCIA LEGISLATIVA	
ASUNTOS INGRESADOS	
Fecha: 16.8	Hs. 14:00
Numero: 827	Fojas: 5
Expte. N°	
Grado:	
Recibido:	leg 342

"2018 – Año de los 44 héroes del Submarino ARA San Juan"

NOTA N° 73/18

Letra: B. MPF

Ushuaia, 16 de agosto de 2018.-

Sr. PRESIDENTE
CONCEJO DELIBERANTE DE USHUAIA
Dn. Juan Carlos PINO
S. / D

Me dirijo a Ud. con el objeto de solicitar la incorporación del siguiente proyecto de Ordenanza, para ser incorporado al Boletín de Asuntos Entrados de la próxima Sesión Ordinaria.

Desde la sanción de la Carta Orgánica Municipal, algunas áreas municipales han certificado bajo la normativa ISO 9000. Estas fueron: Tesorería, Contaduría, Compras, Ingresos, y Juzgado de Faltas; siendo esta última área la única que se sabe que ha renovado y sostenido la certificación.

Mediante Resolución CD N° 132/2016 este Cuerpo Deliberativo ha solicitado información sobre los procesos de certificación de calidad y las áreas que han participado de dichos procesos, sin haber obtenido respuesta a la misma. En consecuencia, desconozco si las áreas que habían sido certificadas han renovado sus respectivas certificaciones, o si otras áreas han iniciado sus procesos de certificación de calidad, conforme lo establece el artículo 165 de la Carta Orgánica Municipal de Ushuaia.

En otros Municipios y dependencias estatales se han implementado certificaciones en algunas áreas estratégicas. Ejemplos de este tipo de iniciativas

"Las Islas Malvinas, Georgias y Sándwich del Sur son y serán argentinas."



***Concejo Deliberante
de la Ciudad de Ushuaia***

BLOQUE
MOVIMIENTO POPULAR FUEGUINO
Concejal Ricardo Garramuño

"2018 – Año de los 44 héroes del Submarino ARA San Juan"

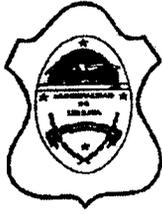
han sido: El Concejo Deliberante de la ciudad de San Juan (2017); Bahía Blanca (2010); Maipú (1994), Campana (2017), etc.

El caso más emblemático es el Municipio de Pilar, donde se han implementado y certificado Sistemas de Gestión de Calidad por las Normas ISO 9001 en varias áreas municipales. En dicho municipio están certificados los procesos de Licencias para conducir (desde 2004), Turismo (desde 2007) Defensa del Consumidor (2008), Mediación Comunitaria (2008), Centro de Formación profesional municipal (2008), Discapacidad (2009), Coordinación de Inspecciones (2010). Actualmente se encuentran en proceso de certificación y se planifica realizarlas en el segundo semestre de 2010 las áreas de Planeamiento; Catastro Técnico; Niñez, Adolescencia y Familia (trabaja en la prevención y contención en los casos de violencia y maltrato infantil y en violencia de género).

En este caso, la implementación de las certificaciones se caracterizó por la capacitación del personal interno, en detrimento de la contratación de agentes externos, lo que se señala como una fortaleza. En este sentido el Centro de Formación Profesional se encuentra certificado por una Norma IRAM para Institutos de Formación Profesional, que contempla no solo la mayoría de los requisitos de la Norma ISO 9001, sino que algunos específicos de la actividad, como la vinculación con el contexto socio-productivo, la elaboración del diseño curricular, los procesos de formación y orientación profesional y el seguimiento de egresados.

Este municipio ganó el reconocimiento a la buena gestión municipal del Senado de la Nación en el año 2010. La iniciativa fue articulada a través de la suscripción al Acta Complementaria: Municipalidad del Pilar al Convenio Marco, con el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y la Asociación Civil IRAM – Instituto Argentino de Normalización.

"Las Islas Malvinas, Georgias y Sándwich del Sur son y serán argentinas."



***Concejo Deliberante
de la Ciudad de Ushuaia***

BLOQUE
MOVIMIENTO POPULAR FUEGUINO
Concejal Ricardo Garramuño

“2018 – Año de los 44 héroes del Submarino ARA San Juan”

Nuestra ciudad tiene condiciones distintivas del resto de las ciudades del país. La condición de insularidad, sumada a la lejanía de los principales centros urbanos, la particularidad del clima y de la historia política y económica la conciben en su heterogeneidad cultural y la tornan excesivamente vulnerable a los vaivenes de la política de turno. En ese marco se vuelve indispensable contar con un marco normativo fiel que permita regularizar, homogeneizar y otorgar transparencia a los procesos internos que se realizan en el municipio.

Con ese espíritu la Carta Orgánica de la Ciudad de Ushuaia considera la “CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS MUNICIPALES”
ARTÍCULO 165.- Todas las áreas de gestión municipal adoptan procesos de Certificación de Calidad, lo que es reglamentado por la ordenanza que se dicte, de acuerdo a los estándares nacionales e internacionales. Cada DOS (2) años el Intendente informa al Concejo Deliberante el estado de certificación de las normas de calidad adoptadas para cada área de gobierno y las previsiones en tal sentido para el período siguiente.”

El proceso de modernización del Estado plantea la necesidad de hacer a la administración de los organismos públicos más eficaz y transparente, con recursos humanos capacitados, una asignación y control del uso de los recursos más eficiente y una mayor responsabilidad de parte de los funcionarios y agentes,

La crisis del modelo burocrático de gestión, la descentralización del Estado y una mayor demanda respecto a la satisfacción de requerimientos y participación existente por parte de la ciudadanía, sugieren la necesidad de implementar nuevos modelos de gestión en nuestros Organismos Públicos, tanto a nivel nacional, provincial o municipal. Estos modelos deben sustentarse en valores y principios que hagan a la calidad de la gestión y su mejora continua, enfoquen la gestión, mejoren

“Las Islas Malvinas, Georgias y Sándwich del Sur son y serán argentinas.”



***Concejo Deliberante
de la Ciudad de Ushuaia***

BLOQUE
MOVIMIENTO POPULAR FUEGUINO
Concejal Ricardo Garramuño

"2018 – Año de los 44 héroes del Submarino ARA San Juan"

la calidad de los servicios y permitan evaluar los niveles de eficiencia y contar con un mayor control social.

Un sistema de calidad contiene un fuerte compromiso con la mejora continua de los procesos, fomentando la constante búsqueda de la excelencia. Creo que la Municipalidad debe realizar un traspaso gradual hacia un modelo orientado a objetivos y mayormente informatizado, donde los ciudadanos puedan realizar sus trámites con facilidad, seguridad y rapidez eliminando burocracia y reduciendo costos. De esta manera se podrá lograr una administración más ordenada, enfocada en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los vecinos.

Un proceso de certificación implica la correcta definición de parámetros que sirvan como indicadores del funcionamiento de una organización, y entonces, identificar inconvenientes y proponer mejoras oportunamente. Y estos indicadores facilitan la toma de decisiones oportunas, a la vez que colaboran con la gestión del Intendente, secretarios y otras autoridades.

Un sistema de calidad, se puede instrumentar por etapas, sectores, o en determinados procesos seleccionados, de acuerdo a las necesidades, prioridades y características de una organización. El proyecto que presento no pretende que se certifiquen todas las áreas al mismo tiempo, sino que cada área comience un proceso que permita revisar sus procedimientos, repensar sus prácticas y modelos de gestión y atención enfocadas en la atención al ciudadano.

Finalmente, al ser la certificación un procedimiento por el cual un tercero provee garantía escrita de que un producto, proceso o servicio que cumple con los requisitos especificados en un índice de referencia, es una manera de acreditar la capacidad de un organismo para ofrecer un servicio, producto o sistema de acuerdo

"Las Islas Malvinas, Georgias y Sándwich del Sur son y serán argentinas."



**Concejo Deliberante
de la Ciudad de Ushuaia**

BLOQUE
MOVIMIENTO POPULAR FUEGUINO
Concejal Ricardo Garramuño

“2018 – Año de los 44 héroes del Submarino ARA San Juan”

con los requisitos del administrado y, además, permite poner en valor la tarea cotidiana de los agentes municipales.

Por los motivos expuestos, solicito el acompañamiento de mis pares para aprobar el presente proyecto de Ordenanza.



Gastón AYALA
CONCEJAL M.P.F.
Concejo Deliberante Ushuaia



Lic. Ricardo J. Garramuño
Concejal M.P.F.



**Concejo Deliberante
de la Ciudad de Ushuaia**

BLOQUE
MOVIMIENTO POPULAR FUEGUINO
Concejal Ricardo Garramuño

"2018 – Año de los 44 héroes del Submarino ARA San Juan"

PROYECTO DE ORDENANZA

ARTÍCULO 1°. - **Objeto.** Reglamentar el artículo 165 de la Carta Orgánica Municipal de Ushuaia a través de la implementación de un Sistema Municipal de Fortalecimiento institucional y Certificación de Calidad a fin de establecer los mecanismos tendientes a que todas las áreas municipales certifiquen calidad en sus procesos para propiciar modelos de mejora continua en todas las áreas municipales.

ARTÍCULO 2°. - **Posibilidad de certificación. Garantía.** El Estado Municipal reconoce la importancia de la calidad y la mejora continua en los procesos de la Administración Pública, como impulsores del servicio público al vecino, y garantiza a todas las áreas e instituciones que lo conforman la posibilidad de certificar o recertificar la calidad de sus procesos.

ARTÍCULO 3°. - **Principios.** La Municipalidad adopta los principios previstos en el Capítulo II de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.

ARTÍCULO 4°. - **Creación.** Créase el Programa de Implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad en la Administración pública.

ARTÍCULO 5°. - **Normas de referencia.** El Programa creado por en el artículo 1° de la presente ordenanza utiliza los parámetros de calidad incluidos en las normas ISO 9001:2015, e IRAM 30300, o las que en un futuro las reemplacen, y las normas complementarias previstas en la reglamentación.

ARTÍCULO 6°. - **Comité de Calidad.** Crease el Comité de Calidad del Programa de Implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad, integrado por el Intendente, que lo preside; dos miembros de su equipo de gobierno; y cuatro concejales elegidos por mayoría en Sesión Ordinaria.



**Concejo Deliberante
de la Ciudad de Ushuaia**

BLOQUE
MOVIMIENTO POPULAR FUEGUINO
Concejal Ricardo Garramuño

"2018 – Año de los 44 héroes del Submarino ARA San Juan"

ARTÍCULO 7°. - **Plan de calidad.** Es función del Comité de Calidad del Programa de Implementación de los Sistemas de Gestión de calidad debe elaborar un Plan de Calidad con las actividades a desarrollar para la mejora de la calidad de la gestión.

ARTÍCULO 8°. - **Actividades del Plan de Calidad.** El Plan de Calidad debe incluir, como mínimo, las siguientes acciones o actividades:

- a) Identificar los procesos a normalizar y certificar;
- b) Determinar prioridades y definir plazos de aplicación
- c) Fomentar la adopción del Sistema de Calidad de la norma ISO 9001:2015, e IRAM 30300; o aquellas que en un futuro las reemplacen, en otras organizaciones no gubernamentales.

ARTÍCULO 9°. - **Política de Calidad.** La Municipalidad de Ushuaia adopta para sí los siguientes objetivos, que integran la Política de Calidad en el ámbito municipal:

- a) Estudiar y anticipar las necesidades y expectativas de los vecinos y organizaciones de la ciudad, y satisfacerlas oportunamente y con servicios de calidad;
- b) Promover el desarrollo social, la cultura, y un desarrollo económico sustentable observando siempre el cuidado y protección del ambiente.
- c) Utilizar los recursos del estado de manera eficiente y eficaz, con la adopción de nuevas tecnologías y canales de comunicación, de manera que los impuestos pagados por los contribuyentes se transformen en bienes y servicios de excelencia;
- d) Generar en el personal municipal un constante y permanente incentivo hacia el crecimiento personal, la profesionalización, y su desarrollo.
- e) Implementar, gradualmente, en los distintos procesos internos y servicios ofrecidos los Sistemas de Gestión de Calidad en la Administración Pública



**Concejo Deliberante
de la Ciudad de Ushuaia**

BLOQUE
MOVIMIENTO POPULAR FUEGUINO
Concejal Ricardo Garramuño

“2018 – Año de los 44 héroes del Submarino ARA San Juan”

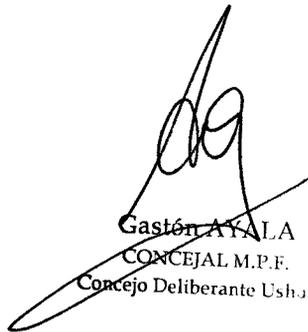
- f) Generar mecanismos de participación para profundizar la calidad democrática y consolidar los mecanismos incipientes de construcción de ciudadanía.

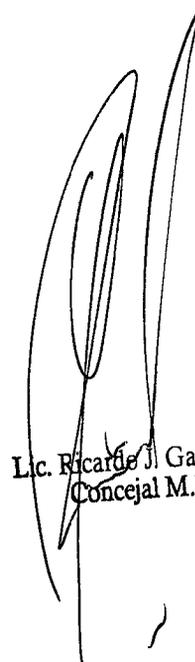
ARTÍCULO 10°. - **Adecuaciones presupuestarias.** El Departamento Ejecutivo Municipal debe realizar las adecuaciones presupuestarias necesarias para la aplicación de la presente Ordenanza.

CLAUSULAS TRANSITORIAS.

PRIMERA: PRIORIZÁSE la aplicación de la presente ordenanza en las siguientes secretarías: de Planificación e Inversión Pública; de Economía y Finanzas; de Hábitat y Ordenamiento Urbano; de Medio Ambiente; de Turismo; y en la Sindicatura General Municipal.

ARTÍCULO 11°. - De forma


Gastón AYALA
CONCEJAL M.P.F.
Concejo Deliberante Ushuaia


Lic. Ricardo J. Garramuño
Concejal M.P.F.