



CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

DECRETO N° 229/00

**Jefatura de Gabinete de Ministros
República Argentina**

Modernización de la Gestión Pública



Modernización de la Gestión Pública

Forma tradicional de
gestión de la
Administración
Pública



Cumplimiento
exclusivo de las
normas

El Programa Carta Compromiso promueve...



Gestión orientada
a resultados



- Objetivos medibles
- Respuestas adecuadas a las demandas de la sociedad

Receptividad y Calidad

■ 1- RECEPTIVIDAD DE LA ADMINISTRACION :

- **Desde el punto de vista de la Administración:** como la capacidad para dar respuesta a la evolución de las demandas y expectativas de los ciudadanos
- **Desde el punto de vista del Ciudadano:**

Que sea comprensible	Responda a sus necesidades
Sea accesible	Fomente la participación activa

■ 2.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS :

- **Desde el punto de vista de la Administración:** como la política pública transformada en servicios para responder a las necesidades ciudadanas de modo económico, eficiente, eficaz, efectivo, equitativo y justo
- **Desde el punto de vista del Ciudadano:** como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio público que le confieren su aptitud para satisfacer sus necesidades

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

¿QUIENES DETERMINAN LA CALIDAD?

La calidad de los servicios públicos la determinan los ciudadanos, quienes, en última instancia, son los que deben explicitar si se ha dado plena satisfacción a sus expectativas (lo que necesitan y esperan), es decir, si se ha prestado un servicio de calidad.

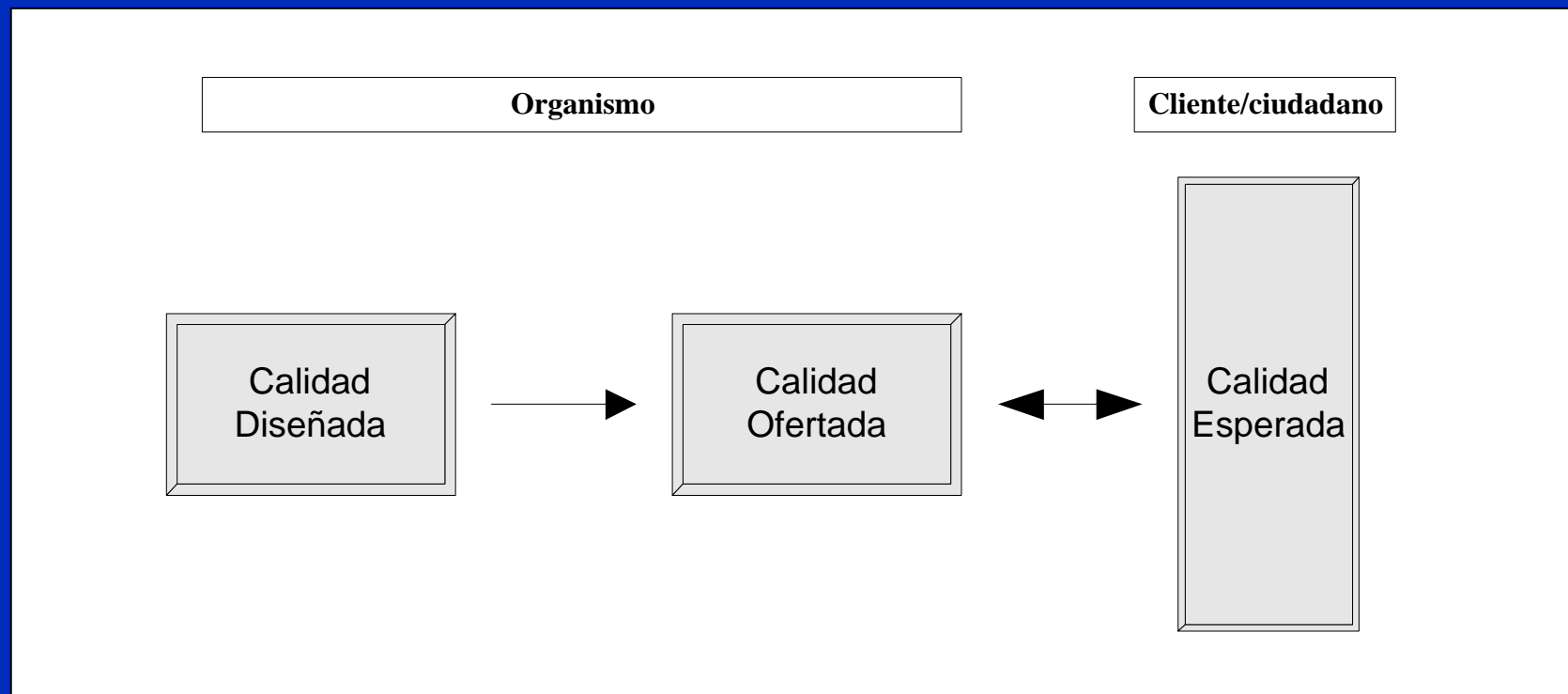
LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En todo proceso de construcción de calidad se dan tres niveles o vectores:

1. El primer vector lo constituye la calidad diseñada: es la que la organización interpreta como esperada por el ciudadano.
2. El segundo vector lo constituye la calidad ofertada: es la que se construye y gestiona a partir de la anterior.
3. El tercer vector lo constituye la calidad esperada por el ciudadano: es la definida a partir de sus expectativas.

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Cualquier proceso de mejora de la calidad deberá procurar aproximar la calidad diseñada y producida por el organismo a la calidad esperada (expectativas) por los ciudadanos.



LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

EXPECTATIVAS

Las expectativas constituyen el punto de referencia para la construcción de los estándares y contra los cuales se evalúa lo actuado por la organización.

Carta Compromiso con el Ciudadano

Objetivo General del Programa

Desarrollar en los organismos públicos procesos de mejora continua que permitan incrementar - en forma progresiva, permanente y constante en el tiempo – su receptividad a las demandas y necesidades de los ciudadanos y la calidad de los servicios que prestan para dar respuesta a las mismas

Objetivos Específicos

- 1. Lograr una mayor sensibilidad y receptividad hacia las demandas de los ciudadanos, orientando su desempeño en el marco de una administración por resultados**
- 2. Fortalecer la capacidad de los ciudadanos para ejercer sus derechos a recibir servicios de calidad (acordes a sus necesidades y expectativas)**
- 3. Normalizar el uso de Estándares e indicadores de calidad de los servicios y de satisfacción de los ciudadanos y difundir los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño institucional**
- 4. Fortalecer la participación ciudadana en la formulación de los programas, en el diseño, elaboración y evaluación de los servicios y en el control del desempeño institucional**
- 5. Generar condiciones para el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad y promover la incorporación de innovaciones en los organismos públicos**

Componentes

- **ESTANDARES de Calidad de los SERVICIOS que presta la organización**

- 1.- Estándares de los “Servicios Esenciales ”
- 2.- Estándares de los Servicios en los Puntos de Contacto –
ATENCION AL PUBLICO -

- **SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO**

- **SISTEMA DE PARTICIPACION CIUDADANA**

- **MONITOREO Y EVALUACION de las actividades y resultados**

Contenidos

- **Presentación**

- **Misión y Objetivos de la organización**

- **Descripción de los Servicios**

- **Destinatarios de los Servicios**

- **Derechos y Obligaciones de los ciudadanos**

- **Normas que regulan los servicios**

- **Canales de comunicación del organismo (Pág. web, 0800, etc) con la información que brinda y canales para obtener información de la ciudadanía**

- **Estándares de calidad y formas de medición**

- **Modalidades de Participación Ciudadana**

- **Sistema de Quejas y mecanismos de compensación**

- **Compromisos de mejora para el período anual**

LA CARTA COMPROMISO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Vertiente Externa (Finalidad)

Ofrecer servicios de calidad conforme a las expectativas ciudadanas y a lo exigido por la ley o el ordenamiento institucional

Vertiente interna (Cómo)

Mejora continua de la estructura, procesos, proveedores, recursos, etc.

Carta Compromiso (instrumento)

Comunicación de los servicios que brinda el organismo y definición pública de los estándares de calidad y compromisos de mejora

Implementación

ETAPA PREPARATORIA

- ACUERDOS INSTITUCIONALES
- PLANIFICACION DEL TRABAJO
- PREPARACION DE LOS RECURSOS HUMANOS
 - Selección y capacitación del equipo de “facilitadores”
 - Consolidación del equipo
 - Sensibilización del personal
- ELABORACION DEL MAPA DE PRODUCCION EXTERNA

Etapas de Implementación del Programa

ETAPA I Establecimientos de los
Compromisos

ETAPA II Medir para mejorar

ETAPA III Evaluar para Decidir

Implementación

ETAPA I – Establecimiento de Compromisos

- 1.- Identificación de la situación actual
 - En relación al diseño y producción de los Servicios
 - En relación a la interacción entre la organización y los ciudadanos

- 2.- Definición de los compromisos del organismos sobre la base de :
 - Estándares de Calidad
 - Compromisos de Mejora anuales

PRODUCTO: CARTA COMPROMISO

Implementación

ETAPA II - Medir para mejorar

- 1.- Definir y elaborar el sistema de información requerido para el monitoreo y evaluación del cumplimiento de los estándares y compromisos de mejora fijados.
- 2.- Diseñar el Sistema de Monitoreo de los componentes de Programa y conformar la Unidad de Monitoreo del Organismo.
- 3.- Monitorear periódicamente los estándares y compromisos, las actividades de mejora, el cronograma de trabajo y el cumplimiento de los objetivos de acuerdo a lo planificado para el período anual.

PRODUCTO: Verificación de resultados y solución de los problemas detectados

Implementación

ETAPA III - Evaluar para Decidir

- 1.- Evaluación del Nivel de cumplimiento final de los estándares fijados y los compromisos asumidos para el período anual y la satisfacción de los ciudadanos con los resultados obtenidos
- 2.- Evaluación la relevancia y calidad del sistema de retroalimentación y su utilización para la toma de decisiones relacionada con la mejora e innovaciones en los servicios
- 3.- Determinación de los aspectos que deben ser mejorados y fijación de nuevos objetivos

Implementación

ETAPA III -

PRODUCTOS:

- 1.- Informe anual de avance de organismos (Dec, 229/ 00)
- 2.- Evaluación y Calificación de la Jefatura de Gabinete de Ministros

PRINCIPALES LOGROS

43 organismos han firmado sus Carta Compromiso con el Ciudadano -

900 servicios esenciales estandarizados

2100 estándares de calidad de servicios y compromisos de mejora establecidos y evaluados por la SGP y ya casi en un 40% por la ciudadanía

520 facilitadores de los organismos capacitados

800 agentes formados en atención al público.

El 85% de los organismos han incrementado las acciones de difusión y comunicación

PRINCIPALES LOGROS

12 Manuales y publicaciones para difundir y transferir el programa

28 ediciones del Boletín Electrónico del Programa con un alcance de 8600 suscriptos.

El 100% de los organismos disponen actualmente de páginas web

El 45% de los organismos utilizan líneas telefónicas gratuitas (0800)

Más de 30 organismos instalaron mecanismos de consulta a los ciudadanos,

El 85% de los organismos adheridos desarrollan más de dos modalidades de participación ciudadana y 40% cuatro o más modalidades

PRINCIPALES LOGROS

La Unidad coordinadora del Programa ha realizado 55 grupos focales, 180 entrevistas en profundidad y 55 encuestas de satisfacción y expectativas

Se han realizado auditorías ciudadanas en forma conjunta con 6 organismos adheridos al Programa que prestan servicios a una población de aproximadamente cuatro millones.

El 90% de los organismos creó un Sistema de quejas a partir de la implementación del Programa.

Se crearon Unidades de Monitoreo y evaluación en 39 Organismos.

35 organismos utilizan el software de Tablero de Control

Se brindó asistencia técnica a 10 Organismos vinculada a fortalecimiento de los procesos productivos de servicios a través de la implementación de Normas ISO 9001.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.