

PROYECTO DE LEY PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD

FUNDAMENTOS

En las últimas décadas, el Estado moderno- asumido como actor clave en la materialización del interés común- ha recobrado protagonismo y ha reposicionado su rol en los procesos de gestión y planificación con impacto social y económico. Al mismo tiempo, los ciudadanos comenzaron a vincularse de un nuevo modo con este Estado, exigiendo mejoras tangibles de los mencionados procesos.

En este marco, la Modernización del Estado, instalada como necesidad y objetivo, ha ido cambiando sus modos de encarar la gestión gubernamental, siendo, hoy día, de fundamental importancia la manera en que se genera la relación del Estado con los ciudadanos. Y es en esta dimensión en donde, en los últimos años, aparece la noción de "calidad" que asume, tanto en el ámbito público como en el privado, la importancia de la capacidad de un bien o servicio de satisfacer ciertas necesidades de los usuarios y beneficiarios de ese bien o servicio. Cuestión de la que se han derivado vertientes de exigencia, metodologías de planificación y trabajo, ya sea en el ámbito público como privado, a fin de mejorar tanto productos como servicios brindados por una organización u organismo responsables de adoptar procesos e instrumentos que de modo organizado y planificado obtenga los resultados previstos y deseados.

En particular, en el ámbito privado, ya aparecen iniciativas vinculadas a la calidad luego de la Segunda Guerra Mundial. Tal el caso de Japón con aplicación de técnicas de control estadístico de calidad, que derivarían en el ámbito industrial en la institución del "Premio Deming" que promueve desde entonces, el control de resultados vinculando las actividades y funciones de toda la empresa con los resultados eficaces y eficientes a partir de la implantación de herramientas de calidad y técnicas estadísticas. En este sentido, son muchos los países que poseen modelos aceptados de Premio a la Calidad en el ámbito privado. En 1987, Estados Unidos instituyó por ley el Premio Anual de Calidad de los Estados Unidos de Norteamérica para "promover una conciencia de calidad, reconocer los logros en materia de

calidad de las empresas y difundir las estrategias exitosas para el logro de la calidad". En Europa, países como España, Finlandia, Francia, Inglaterra, Italia e Irlanda, entre otros, han instituido el Premio Nacional a la Calidad, instrumentando en 1992 por primera vez el premio de la Comunidad Económica Europea, bajo la tutela de la Fundación Europea para la Calidad. Entre estos, se encuentra el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión como "Modelo supranacional" que trata de crear un punto de referencia en el que se encuentren reflejados los distintos modelos de excelencia nacionales de los países iberoamericanos. El mismo- desarrollado en 1999 como modelo para la evaluación de la gestión en organizaciones tanto públicas como privadas de cualquier actividad y tamaño- promueve la generación de procesos de calidad y excelencia; haciendo hincapié en los últimos años en la generación y desarrollo de versiones destinadas a las Administraciones Públicas.

En este contexto, el Estado Argentino se propuso recuperar y fortalecer sus capacidades institucionales y políticas, a fin de actuar como un fuerte promotor del desarrollo económico y un firme garante de la equidad social, enfrentando el reto de una Modernización tendiente al fortalecimiento de sus capacidades institucionales y políticas, haciendo hincapié en un esfuerzo por involucrar tanto el ámbito público con el privado para obtener un territorio más equitativo e inclusivo. Para abordar este desafío se hizo necesario pensar en la adopción de normas como instrumentos orientadores que den marco a una visión común con estrategias de innovación, racionalización y mejora de la gestión, orientadas por la Calidad y la excelencia. Calidad que desde "un nuevo paradigma de gestión gubernamental", focalizado en la mejora continua de los procesos intra, inter y extra gubernamentales y organizacionales, procure con un horizonte a corto, mediano y largo plazo, la articulación directa con y entre los ciudadanos, sus intereses y necesidades para la mejora de la calidad de vida.

En este camino, el Estado Argentino adhiere- junto a los gobiernos de los países de Latinoamérica, España y Portugal y el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo-CLAD- a la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CICGP) aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en 2008. La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CICGP) brinda un enfoque común sobre la Calidad y la excelencia en la gestión pública y señala en los parágrafos 21 y 22:

“El reto de la Calidad en la gestión pública es su orientación al servicio de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y su compromiso en alcanzar una sociedad de bienestar. La capacidad de innovar y adaptarse continuamente a los requerimientos sociales permitirá a la Administración Pública incrementar la credibilidad y confianza de los ciudadanos sobre las diversas prestaciones y variados servicios que suministra (...) El aprendizaje y la innovación son determinantes para la mejora de la Calidad y la sostenibilidad en el cumplimiento de los objetivos de la Administración Pública”.¹

Así, el concepto de Calidad cobra un nuevo protagonismo ya que se comienza a revisar los modos de concebir el Estado y sus funciones, generándose un proceso de revisión y evaluación de las diversas alternativas de gestión ligadas a los diferentes bienes y prestaciones brindados por el Estado pero también expandiéndose al ámbito privado en cuanto a los modos con que el Estado se vincula con los diferentes ámbitos y a cómo las actividades privadas repercuten en un territorio particular. Entonces, el *reto de la calidad* persigue tanto el cumplimiento de las expectativas finales del ciudadano entorno a los servicios y prestaciones recibidas, el resguardo en los procesos de diseño, ejecución y gestión de las políticas públicas asociadas para la consecución óptima de dichas prestaciones, con un alto impacto positivo en el medio social en el que se ejecutan; como la mejora de los procesos de gestión y modernización en los ámbitos privados, de manera de generar un círculo virtuoso en el campo de las relaciones sociales e inter-institucionales.

Particularmente, bajo esta perspectiva, el Estado Argentino procura entidades públicas más abiertas, con mayor transparencia y legitimidad ciudadana para lo que se encuentra en la búsqueda de modalidades y dispositivos que favorezcan a este camino de fortalecimiento institucional para un mejor gobierno, a través de intervenciones públicas de mayor calidad. Así, el gobierno nacional ha instituido mediante la ley 24.127 el Premio Nacional a la Calidad en el Sector Privado y en la Administración Pública. Este Premio, instituido en el año 1992, aspira al cumplimiento de mejora de la calidad en los procesos de bienes y servicios en todo el ámbito nacional. El mismo propende, por un lado, a la mejora de la Calidad de las políticas públicas y

1

a hacer su gestión más eficiente con el objetivo de promover e impulsar el fortalecimiento del aparato administrativo institucional de los Gobiernos Provinciales y Municipales y, por el otro, a impulsar mediante diferentes instrumentos al diseño y ejecución de iniciativas que conduzcan la implantación de la gestión de Calidad en los diferentes ámbitos provinciales, sobre la base de un modelo de excelencia.

Como experiencias exitosas, se encuentran los casos de las Provincias hermanas de San Juan y Chaco. En esta última, la distinción instituida por Decreto N° 2787/12 es un reconocimiento público a Organizaciones Públicas y Privadas que promueve e incentiva la mejora en el desempeño y cuyo objetivo es el de “promover, instaurar y desarrollar la gestión de la calidad en el ámbito público y privado a través del reconocimiento y la difusión de las mejores prácticas, como ejemplo de modernización e innovación en pos de satisfacer las demandas cada vez más crecientes de la sociedad”. Por su parte, San Juan instituyó mediante Ley N° 7910 el Premio Provincial a la Calidad de las Organizaciones Públicas y Privadas, el cual tiene como objetivo “la promoción, desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y en los servicios que se originan en la esfera de la Administración Pública y en el sector privado, teniendo en cuenta la protección de los usuarios y de los consumidores”.

Es así que, el Gobierno de la Provincia de Entre Ríos, acompañando al modelo nacional, con el fin de apuntalar una mejora constante en la calidad de vida de los trabajadores entrerrianos mediante la generación de un ámbito laboral equilibrado y armonioso, con eficiencia en el uso de los recursos, y con la finalidad de satisfacer los requerimientos de cada uno de los ciudadanos y de la sociedad en su conjunto; propone la creación del PREMIO PROVINCIAL a la CALIDAD PARA EL SECTOR PUBLICO y PRIVADO con el objeto de promover los procesos y sistemas destinados a la mejora de la calidad institucional para la eficiencia y la eficacia de la Gestión que derivará en la mejora de los productos y servicios en los diferentes ámbitos, con impacto en el medio socio-económico provincial.

Por todo ello; el Gobierno de la Provincia de Entre Ríos insta a que se dé sanción favorable al presente Proyecto de Ley:

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS SANCIONA CON FUERZA DE LEY:

TÍTULO I – GENERALIDADES

ARTÍCULO 1° - PREMIO - Créase en el ámbito de la Provincia de Entre Ríos el “Premio Provincial a la Calidad”, el que se regirá por la presente ley.

ARTÍCULO 2° - OBJETIVOS - Son objetivos de la presente Ley: propiciar la generación e instalación de un sistema de cultura de calidad en la gestión en los ámbitos públicos y privados provinciales y difundir e incentivar las mejores prácticas llevadas a cabo por las diferentes organizaciones. Bajo estos objetivos, se procede a reconocer la mejora en la calidad de los procesos de producción y gestión de bienes y servicios bajo los criterios de excelencia e innovación con impacto territorial, vinculando la calidad de vida de los trabajadores del Estado en particular y de los ciudadanos en general, el cuidado del entorno social, ambiental, cultural y económico de la Provincia.

ARTÍCULO 3° - PARTICIPANTES - Podrán aspirar al PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD en la categoría “Sector Público” todos los entes y organismos pertenecientes a la Administración Pública Provincial y Municipal de la Provincia de Entre Ríos; y en la categoría “Sector Privado”, todas aquellas organizaciones privadas con y sin fines de lucro, con domicilio legal en la Provincia de Entre Ríos.

ARTÍCULO 4° - AUTORIDAD DE APLICACIÓN - Se instituye a la Secretaría de Gestión Pública de la Provincia de Entre Ríos como la autoridad de aplicación de la presente ley, correspondiendo a la misma definir y programar lo necesario para su puesta en marcha y funcionamiento, asignándosele a tal fin las partidas presupuestarias correspondientes.

ARTÍCULO 5° - DEL PREMIO - El Premio Provincial a la Calidad, de naturaleza simbólica, será entregado una vez al año en reconocimiento a los logros alcanzados por las instituciones participantes de acuerdo a los criterios de calidad fijados en temáticas como Liderazgo,

Enfoque en el usuario, Desarrollo del personal, Información y análisis, Planificación, Aseguramiento y mejora de la calidad, Impacto en el entorno físico y social, Gestión de calidad: procesos y gestión.

A los fines del premio serán considerados como atributos de calidad a impulsar y lograr: el desarrollo organizacional, la satisfacción del ciudadano o destinatario de los bienes o servicios, la capacitación, el empleo de tecnologías que aumenten la productividad y la operatividad de la institución, la incorporación de nuevos conceptos de planificación, modernización y calidad, la integración conceptual y operativa, la preservación del ambiente y la conservación de los recursos, el desarrollo de las capacidades del personal, la mejora en los mecanismos de participación e información ciudadanos, la eficiencia en el manejo de recursos económicos.

TÍTULO II - ETAPAS DEL PROCESO

ARTÍCULO 6° - CONVOCATORIA Y DIFUSIÓN – Se realizarán los eventos de difusión necesarios invitando a responsables de las distintas organizaciones en el ámbito de la Provincia de Entre Ríos, para dar a conocer el contenido y el proceso del premio.

ARTÍCULO 7° - ORIENTACIÓN A POSTULANTES – Se impartirán talleres de orientación referidos a aspectos conceptuales y metodológicos como así también al proceso y criterio de evaluación del Premio Provincial a la Calidad.

ARTÍCULO 8° - FORMACIÓN Y SELECCIÓN DE EVALUADORES – Los evaluadores recibirán una capacitación para asegurar la interpretación uniforme de los criterios de evaluación del Premio y el sistema de calificación que se establezca.

La selección de los evaluadores será bajo los criterios de formación y experiencia en materia de gestión y el tipo de organización analizada, teniendo en cuenta que no se presenten conflictos de interés.

ARTÍCULO 9° - EVALUACIÓN DE INFORMES DE POSTULACIÓN – Los evaluadores realizarán un análisis de los informes de postulación que presenten las organizaciones inscriptas, con el fin de evaluarlas de acuerdo a los criterios que se establezcan, los cuales

serán notificados a los participantes.

ARTÍCULO 10° - VERIFICACIÓN – Todas las organizaciones postulantes podrán recibir la visita de los evaluadores para examinar la implementación y los resultados, así como verificar la consistencia entre los distintos criterios consignados en el informe de postulación.

ARTÍCULO 11° - JURADO – El jurado se conformará mediante invitación de la autoridad de aplicación a destacados representantes de los sectores privado, gubernamental, académico, que se han distinguido por su aporte y experiencia.

ARTÍCULO 12° - SELECCIÓN DE GANADORES - Teniendo en cuenta el análisis de los informes de postulación realizado por los evaluadores, el jurado seleccionará las organizaciones con mayor desarrollo respecto al modelo de gestión de calidad en las distintas categorías y decidirá cuáles de ellas son merecedoras del Premio a la Calidad de la Provincia de Entre Ríos.

ARTÍCULO 13° - ENTREGA DEL PREMIO - Los ganadores recibirán el premio que será entregado por el Sr. Gobernador o su delegado, y podrán acceder a las certificaciones firmadas por el Gobernador y el Secretario de Gestión Pública de la Provincia.

ARTÍCULO 14° - COLABORACIÓN – Las organizaciones ganadoras adquieren el compromiso de dar a conocer sus experiencias y resultados, convirtiéndose en promotoras de la cultura de calidad de la gestión en el ámbito de la Provincia.

ARTÍCULO 15° - REGLAMENTACIÓN - El poder Ejecutivo a través de la Autoridad de Aplicación reglamentará lo relativo a la estructura organizativa, la programación, la implementación y los aspectos procedimentales vinculados a la presente Ley.

ARTÍCULO 16° - DE FORMA.