

Resumen Descriptivo de la Organización

1. Introducción

Maipú, es un departamento situado al norte de la Provincia de Mendoza, a 1.100 kilómetros de Capital Federal de la República Argentina. Fundado en 1858. Un lugar ideal para apreciar la calidez de su gente y disfrutar de los caminos del vino, actividad en pleno desarrollo productivo y turístico. Ver **ANEXO I**

El perfil Económico del Departamento se caracteriza por su aspecto agro-industrial, plantación de vides, frutales, olivos, hortalizas como el ajo y la cebolla, siendo las actividades industriales más importantes la vitivinicultura y la olivicultura.

La distancia de la Ciudad de Maipú a la Capital de la Provincia de Mendoza es de 15 Km., teniendo una extensión territorial de 717 km², una población de 172.332 habitantes (según, INDEC, Censo Nacional de Población 2010, datos definitivos), distribuida en un 70 % en zona urbana y 30% en zona rural. Con una densidad poblacional de 279, 3 hab./ km²

2. La Organización

EL 22 de Diciembre de 1872 se constituyó la primera Municipalidad de Maipú en el marco de las disposiciones vigentes de la época.

Visión

“Maipú, un Departamento innovador que promueve la igualdad de oportunidades, el conocimiento y la generación de redes, que se moderniza y conecta con el mundo sin perder su identidad cultural a través de políticas públicas fundadas en la cooperación, la equidad y el respeto por el ambiente, con el fin de promover un proceso de desarrollo socioeconómico local equilibrado, inclusivo y sustentable que eleve la calidad de vida de sus habitantes”.

Rev.: 04

Misión

“El sector público, privado y la comunidad organizada departamental se encuentran fuertemente comprometidos con el desarrollo equilibrado, inclusivo y sustentable del departamento, objetivo que pretenden alcanzar a través de la elevación de la eficiencia en la producción de bienes y servicios públicos, de la optimización de los recursos económicos, físicos, humanos y naturales locales, de la promoción de actividades económicas diversificadas, de la priorización del desarrollo humano y de la consolidación de la democracia participativa”.

Rev.: 04

Política de la Calidad

“La Municipalidad de Maipú, a través de sus órganos ejecutivo y legislativo, trabaja para lograr un estado eficaz y eficiente, alcanzando la satisfacción de los vecinos en la prestación de bienes y servicios, incorporando la calidad, el cuidado del ambiente y la salud y seguridad laboral como instrumentos de la acción de gobierno.

Para esto, se compromete con la Mejora Continua de su Sistema de Gestión. A través del cumplimiento de los requisitos del sistema, el incentivo del personal a una permanente actitud de prevención y cuidado, mejora continua, capacitación y profesionalización de la función pública, como así también del estímulo a la participación y la práctica de los valores establecidos por la organización.

Esta política de gestión forma parte de la identidad del Municipio de Maipú, apunta a la innovación en la gestión de gobierno la que propicia la integración de su personal y de la Municipalidad con la comunidad y de todo el que transite el suelo maipucino.

Se dará a conocer la Política de la Gestión a todos los integrantes del municipio y al personal ingresante, promocionándola interna y externamente.”

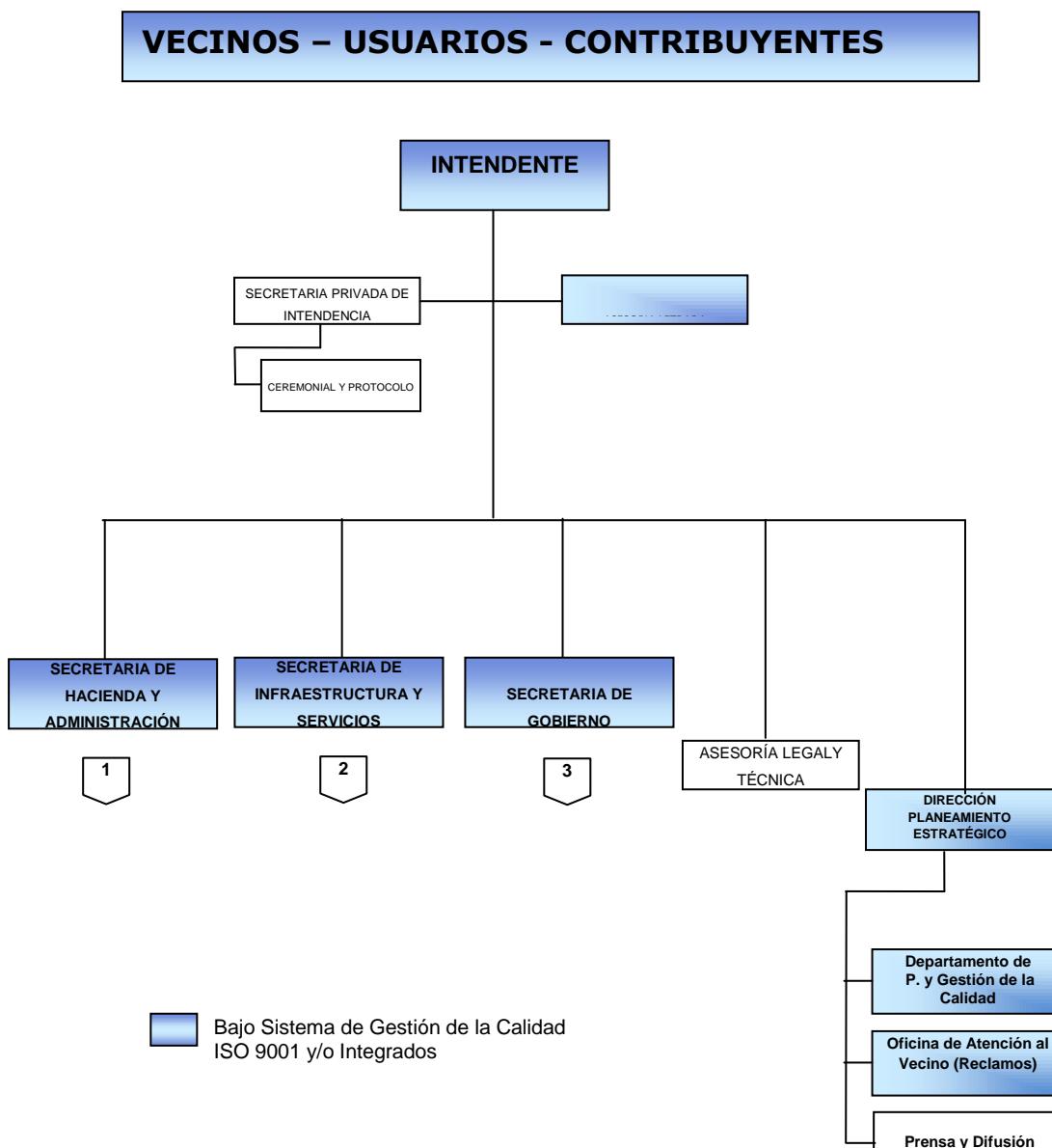
Rev.: 03

ALEJANDRO BERMEJO
Intendente Municipal

Objetivos de la Calidad de la Municipalidad de Maipú.

- ❖ Aumentar la Satisfacción del Vecino / Contribuyente.
- ❖ Promover la Capacitación en el personal y funcionarios de la Municipalidad.
- ❖ Garantizar la optimización de los recursos municipales.

3. Organigrama



Elaboración: Dirección de Planeamiento Estratégico

Los organigramas de cada una de las Secretarías se pueden observar en el **ANEXO II**.

La estructura Municipal se divide en ejecutiva y legislativa. La ejecutiva está conformada por la Intendencia, tres Secretarías, una Subsecretaría, Direcciones, Sub-direcciones y Departamentos, cuya función principal es ejecutar las políticas públicas según el Plan de Gobierno. La Dirección de planeamiento estratégico de donde depende el Departamento de planeamiento y gestión de la calidad cuya función principal es la implementación y administración del Sistema de Gestión de la Calidad y de las Auditorías Internas del Sistema.

La estructura legislativa está representada por el Honorable Concejo Deliberante cuya función principal es la de legislar y controlar la ejecución de las políticas públicas, en representación de los vecinos del departamento. Este cuerpo está compuesto por 12 concejales, 7 del Partido Justicialista – Frente para la Victoria, 4 de la Unión Cívica Radical, 1 Partido Demócrata. El Honorable Concejo Deliberante es parte del Sistema de la Calidad del municipio, cuyo proceso principal: tratamiento administrativo y legislativo de los asuntos ingresados al Honorable Concejo Deliberante de Maipú, está certificado, desde el año 2005, con la Norma ISO 9001:2008.

Tras el regreso a la democracia, 1983, el municipio es gobernado por la misma fuerza política, el Partido Justicialista. De los cuatro intendentes que ha pasado por su administración tres, han aplicado la calidad a la gestión de gobierno, siendo hoy una política de estado municipal.

4. Descripción de productos y servicios

La Municipalidad de Maipú es uno de los municipios de la provincia que presta por administración los servicios de: Recolección de Residuos a 48.868 empadronados tributantes a junio de 2013 (Fuente: Dirección de Rentas), con una cantidad de beneficiarios de 190.000 vecinos, Provisión de Agua Potable a el 96 % de la población, Cloacas con 59 % de cobertura departamental,

Alumbrado Público con 35.000 lámparas incluyendo espacios públicos, Barrido y Limpieza de las calles de jurisdicción municipal en un 100% de las mismas.

Además presta servicios adicionales como: Mantenimiento del Parque Metropolitano Sur de 180 has con 60 habilitadas, Planta de Tratamiento de Residuos Sólidos Urbano, tratando 140 tn /día, 90 Plazas y Paseos, Arbolado Público con 220.000 Forestales plantados, 16 Centros de Salud, una Posta Sanitaria, un Centro Departamental de Salud Mental, 2 Centros Integradores Comunitarios, una Oficina de Empleo y Capacitación, Centro de Desarrollo Socio Económico Local, 7 Delegaciones Municipales, un Centro de Desarrollo Infantil, 4 Polideportivos, 28 Centros Culturales y 4 Consejos Consultivos de Seguridad, Tercera Edad, Salud y Juventud.

5. Clientes Principales.

Se considera Cliente a cualquier persona u organismo que demande servicios que presta el municipio.

Los contribuyentes de la Municipalidad de Maipú se categorizan, según la Dirección de Rentas en: Familias, Comercios e Industrias, para efectivizar la tributación de las tasas y servicios municipales, los cuales se identifican con un número de padrón.

Para las problemáticas sociales se distingue en: beneficiarios, hogares beneficiarios, instituciones públicas y privadas como organizaciones no gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, uniones vecinales, etc..

Los usuarios de servicios, donde el ciudadano no cuenta con alternativa de prestación y donde no está personalizado el cliente, por ejemplo el visitante del Parque Metropolitano Sur o de una Plaza.

6. Tecnologías Empleadas.

Para desarrollar los servicios principales y adicionales la Municipalidad de Maipú cuenta servidor principal IBM AS 400, el cual aloja un conjunto de programas de desarrollo propio como el que se utiliza en: salud mental, reclamos, fiscalización y control, obras públicas, vial, entre otros y los softwares comprados como el Loyal. También cuenta con un sistema de 3 servidores de aplicación HP- Intel Integrados de 8 discos cada uno y una caja de seguridad

ignífuga donde se pone a resguardo los softwares originales con sus licencias actualizadas de la totalidad de los sistemas operativos, los backup y demás documentación técnica de soporte. Toda esta estructura informática se desarrolla en el marco de un Plan de Contingencia y Seguridad Informática, conforme a los estándares internacionales (ISO 17779).

Se integran todas las bases de datos del municipio de: Contaduría, Presupuesto y Compras (INFOGOV); se ha incorporado un servidor dedicado a internet de alta velocidad (20 Mb)

Al sistema antiguo en DB2 se incorpora un sistema gestor de base de datos más potente y moderno como el Oracle.

El parque informático asciende a 600 usuarios, los 16 centros de salud están informatizados contando con un programa propio solicitado por el Ministerio de Salud de la Nación.

Se administra y mantiene el servicio “Punto a Punto”, que enlaza el Data Center municipal con las Delegaciones, posibilitando la conectividad del Sistema Integrado de Información Tributario (SIIT), el servicio de Internet y el de mensajería interno (intranet). En la Casa Comunal se plantea una topología de red digital inalámbrica (wireless) que permite una conectividad con todo el equipamiento informático existente en la línea de atención primaria, en catastro, en tesorería, en las cajas, en rentas, etc.; se extiende también, la red digital inalámbrica al sector norte del edificio, integrando las áreas de la Secretaría de Infraestructura y Servicios con el Data Center Municipal. Para algunos casos especiales se ha conformado una red privada virtual (VPN) que permite acceder, vía Banda Ancha o modem 3G, al sistema de información municipal, para lograr por ejemplo el servicio “Renta Móvil”. En todos los casos descriptos las redes se encuentran configuradas bajos las normas de seguridad informática según los estándar ISO/IEC 27001, logrando una transmisión de datos que permita alcanzar la confidencialidad, integridad y disponibilidad segura de la información municipal

En cuanto a las comunicaciones se cuenta con una red de telefonía interna propia, red privada virtual, telefonía móvil (radio y telefonía integral) y red de radio comunicación en VHF (Estaciones Fijas y móviles).

Para la administración de la documentación del SGC se cuenta con un software que permite preparar, aprobar y distribuir la documentación de la calidad.

En el siguiente cuadro se describe las características y evolución del parque automotor municipal.

VEHICULOS	Codificación	Años				
		2009	2010	2011	2012	2013
Vehículo livianos	VL	46	47	50	60	73
Camión volcador	CV	18	28	28	32	29
Camión compactador	CC	13	18	18	18	18 (*)
Máquina viales	MV	24	24	28	31	36
Camión regador	CR	12	17	17	17	17
Motos		14	18	18	40	42
Camión atmosférico	CA	1	1	1	1	1
Camión desinfección	CD	1	1	1	1	1
Camión desobstructor	CDE	1	1	1	1	1
Camión hidroelevador	CH	3	3	3	5	5
Camión con transporte de personal	CTP	1	1	1	1	3
Transporte de personal (micros)	TP	0	0	0	3	3
Camión barredoras	CB	1	1	4	6	6
Base aérea (arbolado)		0	0	1	1	1
Auto elevadores		0	2	2	3	3
TOTAL DE PARQUE AUTOMOTOR MUNICIPAL		135	162	173	220	239

(*) En el mes de junio 2013 ingresaron dos (2) camiones compactadores y se dieron de baja igual cantidad.

Fuente: Subsecretaría de Servicios Públicos. Departamento de Movilidad.

7. Infraestructura Edilicia y Ubicación del Municipio.

El municipio cuenta con un edificio central, dependencias municipales que funcionan en inmuebles diferentes. Además el Honorable Concejo Deliberante cuenta con instalaciones propias. El mapa de ubicación se puede observar en el **ANEXO I**.

8. Descripción del Personal.

La siguiente tabla describe algunas características de la planta del personal municipal.

DATOS PLANTA DE PERSONAL - AÑO 2013	
MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ (MZA.)	
	A Julio
FUNCIONARIOS DPTO. EJECUTIVO	44
PLANTA PERMANENTE MUNICIPIO	1157
PERSONAL CONTRATADO MUNICIPIO	510
CONCEJALES Y AUTORIDADES H.C.D.	19
PLANTA PERMANENTE H.C.D.	13
PERSONAL CONTRATADO H.C.D.	21
SUB TOTAL PLANTA	1764
OFICIALES DE JUSTICIA	6
CONTRATOS P.A.R.	37
PERSONAL S.E.O.S.	5
PASANTIAS RENTADAS	28
TOTAL GENERAL	1840
PERSONAL CON NIVEL DE ESTUDIOS PROFESIONALES	163
PERSONAL CON NIVEL DE ESTUDIOS SECUNDARIOS Y/O TÉCNICOS SUPERIORES	374
PERSONAL DISCAPACITADO	7
EDAD PROMEDIO GENERAL	42 AÑOS
PERSONAL FEMENINO	289
PERSONAL MASCULINO	1475

Fuente: Dirección. de Personal.

9. Instrumentación del Proceso de Calidad.

Desde 1990, el municipio viene trabajando en procura de más y mejores servicios, optimizando sus procesos y estructuras para que junto con los vecinos se pueda lograr un Departamento con desarrollo económico y social sostenido. La toma de decisión tendiente a la priorización de los valores sociales, ambientales y económicos, fue distinguiendo la gestión, que para ese entonces hacer *Calidad en la gestión pública* "era imposible, hoy es un deber".

El Municipio de Maipú comenzó a caminar las enseñanzas de Edward Deming y James Juran sobre calidad allá por 1990. Pocos años después, en 1994, Maipú sería el primer municipio argentino en ganar el "**Premio Nacional a la Calidad**", otorgado por la Secretaría de la Función Pública de la Nación, dependiente de Presidencia de la Nación, con el gran compromiso de haber iniciado un camino que no tiene fin y en el año 2004, diez años después se revalida este premio.

Como parte de un proceso de mejora continua el Municipio ha implementado desde 1995 la herramienta de Planeamiento Estratégico, en 1998, la herramienta de Sistema de Aseguramiento de la Calidad basado en la norma ISO 9002: 1994 para certificar algunos sectores de la comuna, logrando hoy tener un SGC certificado con ISO 9001:2008 en 16 procesos principales. Actualmente la conducción plantea el objetivo de convalidar el Premio Nacional a la Calidad a 9 años de haberlo obtenido por segunda vez, con el principal objetivo de avanzar hacia la excelencia en la gestión municipal mejorando los servicios públicos y potenciando la modernización de la administración pública.

Capítulo I: Objetivos

1. Liderazgo Enfocado a Objetivos

La conducción de la Municipalidad de Maipú tiene la absoluta convicción que se debe adecuar a la organización para cumplir con los requisitos de los clientes, buscando constantemente la manera de aumentar la satisfacción de los mismos.

Una gestión efectiva de la calidad solo puede llevarse a cabo con el compromiso y participación indeclinables de la dirección de la organización.

A partir de su política de la calidad promueve la innovación en la gestión de gobierno la que propicia la integración de su personal y de la Municipalidad con la comunidad y de todo el que transite su suelo.

A partir del año 1999, este municipio implementa su sistema de gestión que apunta, desde su inicio a la calidad, luego fue incorporando el cuidado del ambiente y la salud y seguridad laboral. Este sistema incorpora 5 procesos principales que tienen relación directa con el contribuyente/vecino, certificándolo con ISO 9001:2000, en el año 2005. El sistema tiene en la actualidad 16 procesos que prestan servicios en forma directa, a los vecinos de Maipú. En cuanto a salud y seguridad laboral y cuidado del ambiente la Alta Dirección incorpora a su política de la calidad estos conceptos a partir de la experiencia de certificar la norma ISO 14001 y la OHSAS 18001 en el proceso que lleva adelante en el Parque Metropolitano Sur, en el año 2009. Entendiendo que comprometerse con la sociedad, el medio ambiente y las personas es fundamental para la mejora de la gestión municipal.

Otra característica de la política de la calidad es la incorporación en la gestión de la calidad al órgano legislativo del departamento que desde el año 2004 es parte de este sistema de gestión. Habiendo certificado por primera vez en el año 2005, siendo el primer Concejo Deliberante de latinoamericana en lograr la certificación. A partir de ese momento nunca dejó de ser parte del sistema de la calidad con su principal proceso: Tratamiento Legislativo y Administrativo de los asuntos ingresados al HCD.

Capítulo I . Objetivos

El ejecutivo municipal, se caracteriza por difundir la gestión de gobierno, a partir de sus valores transmitiendo sus experiencias y resultados. De esto es ejemplo el actual conductor del municipio Alejandro Bermejo quien toma la decisión de presentar la organización al Premio Nacional a la Calidad Edición 2013 (Decreto N° 171), siendo consecuente con la Política de la Calidad instaurada desde el año 1994, que enuncia que la calidad es parte de la cultura organizacional del municipio.

Otro aspecto que evidencia el liderazgo enfocado a los objetivos de la calidad es que el Sr. Intendente con el propósito de desarrollar un sistema integral de la Calidad, invita al HCD y al Sindicato de Obreros y Empleados Municipales de Maipú (SOEMM) a ser parte de la institucionalización del SGC y a participar activamente de uno de los objetivos propuestos para el 2013, que es la presentación al Premio Nacional a la Calidad.

En el año 2011, siendo el actual intendente electo, Presidente del HCD a cargo de la intendencia, presenta al HCD la Ordenanza del Plan de Metas (Ordenanza N° 4947/11), la cual fue sancionada en mayo 2011. Dicha ordenanza obliga al intendente electo a presentar un plan de metas que de evidencia del cumplimiento de la plataforma electoral. Esta propuesta la acerca a los intendentes de toda la provincia una organización de la sociedad civil, Nuestra Mendoza, entidad que es parte de la Red Argentina y de la Red Latinoamericana por Ciudades Justas, Democráticas y Sustentables. Convirtiéndose el municipio de Maipú el primer municipio de la Argentina en tener un plan de metas. En este documento hay un objetivo específico del Sistema de Calidad con las metas respectivas. Siendo el documento un ejemplo por su forma de implementación que permite el logro de la transparencia, calidad y participación en la gestión de gobierno. El nivel de cumplimiento de las 71 metas que contempla el Plan de Metas “Maipú se compromete con el presente para proyectar el futuro” para el año 2012 fue del 92%. Estos resultados se deben difundir a la comunidad y por los medios de comunicación masivos de forma conjunta con la Fundación Nuestra Mendoza, impulsora de la ordenanza del plan de metas en la provincia.

Capítulo I . Objetivos

La permanencia generada en estos 21 años ha permitido marcar un camino en la calidad que a partir del Primer Programa de Calidad Total (1990) ha posibilitado al gobierno municipal que la Gestión de la Calidad sea Política de Estado Municipal. Como se expresa en cada uno de los discursos que el Señor Intendente da ante el cuerpo del HCD para rendir cuenta de su gestión.

El HCD desarrolla su Política de la Calidad, sumándose a los principios básicos de la Municipalidad de Maipú y teniendo en cuenta que son representantes de la comunidad. A partir de la política se establece los objetivos y se define su Código de Ética.

La visión y la misión se modifica en virtud de que la actual conducción del municipio lleva adelante un proceso de planificación estratégica con todos los sectores de la comunidad (incluido el personal municipal) del departamento en el año 2010 – 2011.

La visión, misión y valores de la organización se difunden al personal municipal a través de los cursos de capacitación de calidad y a los sectores de la comunidad, por medio de jornadas de participación del Plan Estratégico Maipú 2030 “Comprometidos con el futuro”. Los registros de la participación y de las exposiciones, se encuentran en la Dirección de Planeamiento Estratégico.

A partir de la web municipal www.maipu.gov.ar difunde la política de la calidad, sus objetivos, la visión, la misión, el plan de metas, el plan estratégico. Al entorno social se divulga y promueve la cultura de la calidad a través de las distintas presentaciones del municipio, requeridas por Universidades, Fundaciones Provinciales y Nacionales, Municipios Nacionales e Internacionales, ONGs y Organismos Nacionales e Internacionales referidos a temas de Calidad. Además en las presentaciones del Avance del Plan de Obras por los distritos.

Como evidencia de la difusión y promoción de la calidad en el año 2006 se expone la experiencia del SGC en el Primer Foro Internacional de la Calidad “La Excelencia en el Servicio Público” Bogotá – Colombia. También en el año 2008, invitado por la Presidencia de Colombia se presenta la conducción del

Capítulo I . Objetivos

municipio en el Primer Congreso Mundial de la Calidad “Un paso seguro en el camino a la Excelencia en el Servicio Público”. Bogotá – Colombia.

Este municipio es parte de la Fundación para la Mejora de la Gestión Pública desde el año 2008. Habiendo participado en su formación y en los encuentros promovidos para que la administración pública provincial incorpore en su gestión a la calidad.

La provincia de Mendoza a partir de la iniciativa de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo cuenta en su cronograma de congreso uno específico de la calidad en la gestión, donde este municipio es parte en sus dos ediciones como organizador y expositor. Para este año se planifica en el mes de octubre, el municipio es nuevamente parte como organizador y expositor.

Otro hecho fundamental es a partir de la iniciativa del actual intendente que el Instituto de Educación Superior 9-023 incorpore a su administración la aplicación de la norma ISO 9001, para esto se firma un Acta Compromiso con las autoridades del IES en el marco de la política de calidad y de educación inclusiva que lleva el municipio, atento a que este instituto es la oferta de formación que ofrece el Centro de Estudios Superiores e Investigación Tecnológica CESIT Maipú, lugar que aglutina la educación y la investigación tecnológica para nutrir el perfil agroindustrial del departamento de Maipú.

La Conducción municipal en las decisiones y hechos diarios intenta demostrar los valores que la organización tiene, liderando con el ejemplo. Tal es el caso, de la presentación que hace el Intendente de su Declaración Jurada confeccionada por Contador Público Nacional y presentada ante Escribano Público según Ordenanza 2654/97, la que es supervisada por el Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza. Esta declaración se da a conocer a la comunidad a través de la página web municipal.

La Administración municipal tiene como característica presentar sus balances en tiempo y forma, no habiendo tenido en estos años de gestión multas por observaciones. Otro aspecto es la presentación en tiempo y forma de su presupuesto municipal para la aprobación del HCD.

Capítulo I . Objetivos

En cuanto a la preservación del medio ambiente este municipio lleva adelante una política de gestión ambiental desde el año 1993, trabaja en la clasificación y disposición final de los residuos domiciliarios, siendo un municipio pionero en ocuparse por esta problemática ambiental logra construir la primer Planta de Tratamiento y Clasificación de Residuos Sólidos Urbanos en la Provincia de Mendoza y en el país.

Esta planta, única en la Argentina por su tecnología, procesa 80 Tn día de residuos, recuperando el 100% de los materiales reciclables y produciendo abono natural a partir de la materia orgánica.

Desde la política ambiental definida se inician actividades para dar respuesta a la ciudadanía en solución de la disposición final de los residuos.

Entre los beneficios sociales que se pueden resaltar se encuentran:

- Creación de 60 puestos de trabajo.
- Reinscripción social del grupo familiar.
- Ampliación de los servicios: agua, luz y teléfono, en la zona de ubicación de la planta.
- Aumento en el nivel de vida de la localidad.
- Mejoramiento paisajístico.
- Contribución efectiva a la salud pública.
- Aporte a la educación ambiental a través de una experiencia concreta.

En cuanto a los beneficios ambientales:

- Acción efectiva contra la proliferación de basurales a cielo abierto.
- Eliminación de fuentes generadoras de vectores.
- No contaminación del recurso agua.
- Optimización de recursos naturales.
- Fabricación de abono natural apto para el cultivo de la región (compost).
- Control de gases que provocan el calentamiento global.

Cantidad de residuos procesados en Planta

AÑO	KG/ANUAL
2008	18.952.523 kg.
2009	20.222.640 kg.
2010	21.051.040 kg.
2011	23.442.520 kg.
2012	23.791.140 kg.

A partir de la clasificación se puede mostrar la cantidad de materiales recuperados en el último año 2012.

DETALLE DE MATERIALES EN KG. RECUPERADOS 2012	
PRODUCTOS	KILOGRAMOS
PEHD AMARILLO	5990
PEHD NATURAL	6140
PEDH AZUL	1700
PEHD BLANCO	3810
PEHD MEZCLA	14060
ALUMINIO AEROSOL	4250
ALUMINIO BEBIDAS	450
CARTON 1°	53020
CARTON 2°	5770
PET VERDE	30830
PET CELESTE	5050
PET CRISTAL	97820
VIDRIO MEZCLA	281990
VIDRIO BLANCO	0
TRAPOS	5970
CHATARRA	2400
DIARIO	7760
TOTAL DE KG. RECUPERADOS	527010

En línea con esta política ambiental el municipio cuenta dentro de la estructura municipal con un departamento que tiene la responsabilidad de llevar adelante las acciones en el territorio en cuanto al cuidado del ambiente.

En el año 2009 se implementa el Sistema Integrado en el Parque Metropolitano Sur bajo las normas: ISO 14001:2004 Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007 Seguridad y Salud Ocupacional certificándose en el año 2010.

Capítulo I. Objetivos

La Alta dirección toma la decisión de implementar durante el año 2013 la norma ISO 9001 en el proceso Higiene y seguridad laboral con el objetivo de certificar en marzo de 2014.

Higiene y seguridad laboral a definido como objetivo mitigar los riesgos y eliminar los peligros detectados que afectan a la salud y seguridad ocupacional de todos los empleados municipales. De aquí se desprenden las siguientes metas:

1. Procurar la mejora de la salud ocupacional en un 50% con respecto al año anterior. Definiendo los siguientes indicadores para su medición: Nivel de Ausentismo por enfermedades inculpables y Nivel de Salud de los trabajadores.
2. Disminuir 30% la siniestralidad con respecto al año 2012, que se registran en el personal. Definiendo los siguientes indicadores para su medición: Incidencia de Accidentes por actos inseguros, Incidencia de accidentes por condiciones inseguras, Días caídos por siniestralidad, Control de alcoholemia, Incidencia repetitiva de accidentes laborales, Incidencia accidentología In Itinere, Incidencia de personal capacitado.

Desde la gestión de Higiene y seguridad laboral se desarrollan los siguientes programas para aumentar el número de acciones que hacen a la seguridad y salud ocupacional:

Programa de higiene ocupacional: Define los factores de riesgo por puesto de trabajo y el establecimiento de método de control.

Programa de seguridad: por medio del equipo de supervisores de seguridad se ejerce el control riguroso de cumplimiento de normas de seguridad, verificando las condiciones generales de seguridad en los puestos de trabajo y uso de EPP. También se lleva adelante la capacitación y entrenamiento continuo y sistemático, las auditorias y la investigación y análisis de accidentes de trabajo.

Re funcionalización Almacén y stock: a partir que un almacén representa una inversión monetaria temporal en bienes se ha definido la

Capítulo I . Objetivos

pirámide de decisión, modos de suministro, plazos para un nuevo suministro, recambio, otros.

Escuela de entrenamiento: está dirigida a ingresantes, grupos de puestos vulnerables y en situación de rotación o promoción de puesto de trabajo. (Áreas de servicio).

Programa anual de capacitación: Con un enfoque de competencia laboral y de prevención de accidentes, que permite la mejora del personal incrementando sus conocimientos, habilidades y actitudes de acuerdo con los requerimientos en los puestos, así como un beneficio para la organización, elevando la calidad, productividad y competitividad en el actual proceso de cambio.

Programa de medicina preventiva en el trabajo: promoción de la salud, historias ocupacionales, exámenes: (ingreso, periódicos y en caso necesario de egresos), sistema de vigilancia epidemiológico: riesgo ergonómico, psicosocial, otros. Otras acciones realizadas son: estudio puesto de trabajo, actividades de recreación y deporte y servicio de primeros auxilios.

En Octubre de 2012, el Señor Intendente, ante el informe de Diagnóstico integral sobre la situación de siniestralidad que al momento se encontraba la Municipalidad y que por ello la Superintendencia de Riesgo de Trabajo nos ingresa al programa de rehabilitación para empresas u organizaciones que registren alta siniestralidad (Resolución 475/2011) toma la decisión de asegurar este proceso eligiendo como herramienta la norma ISO 9001. Paralelamente se analiza y se redefine la gestión de Higiene y seguridad ocupacional, a fin de promover el mejor logro de los objetivos planteados.

En cuanto a los recursos los mismos son asignados mediante presupuesto municipal con partida presupuestaria propia. Además se ha conformado un equipo de profesionales (Licenciados y Técnicos en HySL), un coordinador (Jefe dpto. de RR.HH), un asesor técnico (Ingeniero en Seguridad y Salud Ocupacional, Implementador y Auditor ISO 9001, ISO 14001 Y OHSAS 1800, Perito), un representante técnico: (Ingeniero) dos administrativos. Además se cuenta con una oficina convencional (2 computadoras, fax, teléfono

Capítulo I. Objetivos

e internet) con su mobiliario correspondiente y una camioneta Ford Ranger equipada.

Para mejorar la seguridad y salud ocupacional se lleva adelante el proyecto de rehabilitación para superar y restablecer el alto nivel de siniestralidad para lo cual se ha diseñado un plan anual de capacitación específico, se ha conformado un equipo de profesionales, licenciados y técnicos en higiene y seguridad laboral, por primera vez en la gestión se ha realizado re ingeniería para un nuevo sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, preparándose nuevos procedimientos, formularios y registros. Se revisa la Matriz de Agentes de Riesgo, realizando reevaluaciones y revisiones de agentes de riesgo en perfiles de puestos creados por el desarrollo de nuevos servicios que brinda la gestión municipal (Tránsito y prevención ciudadana y Planta de tratamiento de residuos). Paralelamente se ha reevaluado la ART (se opta por un nuevo convenio con ART).

En diciembre2012/enero2013 se realiza un relevamiento de puestos de trabajo y empleados por sectores, pudiendo determinar para los pliegos licitatorios la compra de ropa de trabajo y EPP.

Se incorpora instrumental de control y medición nuevo (alcoholímetros y telurímetros). Se repara y calibra instrumental de control y medición, con certificación homologada (decibelímetro y luxómetro). Se conforma un Comité de Disciplina, Seguridad y Salud Laboral (Equipo interdisciplinario). Se planifican Auditorias para registrar evidencia de trabajo seguro en todos los sectores. Se supervisa cada puesto de trabajo en el uso de EPP y trabajo seguro.

La estructura organizativa responsable del sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional es la Dirección de Personal (Secretaría de Hacienda y Administración) a través de su Departamento de Recursos Humanos.

La conducción municipal deja reflejado en el primer párrafo de la política de la calidad el compromiso con la seguridad y salud ocupacional: “La Municipalidad de Maipú, a través de sus órganos ejecutivo y legislativo, trabaja

Capítulo I . Objetivos

para lograr un estado eficaz y eficiente, alcanzando la satisfacción de los vecinos en la prestación de bienes y servicios, incorporando la calidad, el cuidado del ambiente y la salud y seguridad laboral como instrumentos de la acción de gobierno”.

Por medio del Decreto del Ejecutivo Municipal N° 1062 (28 de noviembre de 2012), se documenta el compromiso de la alta dirección por preservar la seguridad y salud ocupacional.

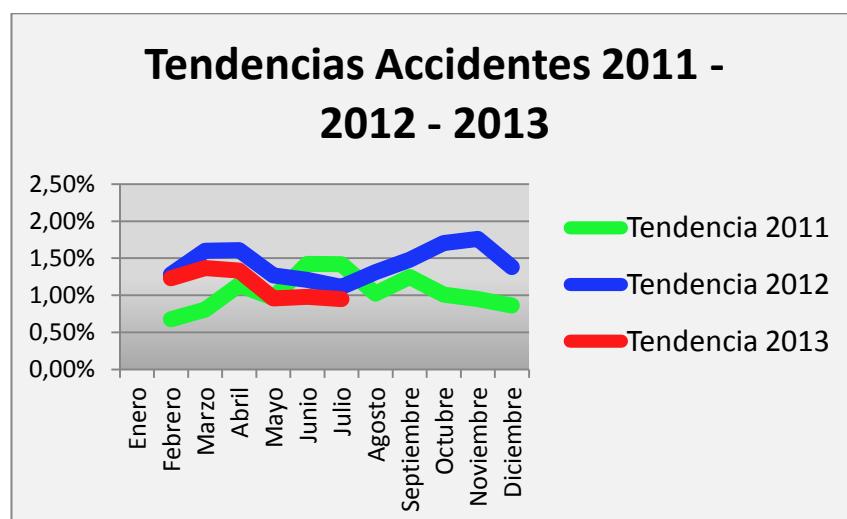
Mejoras obtenidas:

Items	2011	2012	2013
Días caídos	10067	10959	A junio - 2879
Cantidad de accidentes laborales	301	337	A junio - 125

Fuente: Dirección de Personal. Departamento de Recursos Humanos

Mes	Cantidad de Empleados	Año 2013											
		Denuncias	En el Trabajo	Enf. Profesional	In Itiner	Aceptado	Rechazado	In Itiner Aceptado	In Itiner Rechazado	Enf. Profesional Aceptada	Enf. Profesional Rechazada	Nº Acc Sin In Itiner Ni Enf. Profesional	Avance Cnt Acc
Enero	1747	28	24	0	2	28	0	2	0	0	0	26	26
Febrero	1746	17	15	0	0	17	0	0	0	0	0	17	43
Marzo	1759	38	33	0	5	36	2	5	0	0	0	31	74
Abril	1765	26	19	0	7	23	3	7	0	0	0	16	90
Mayo	1780	22	20	0	2	20	2	2	0	0	0	18	108
Junio	1788	19	17	0	3	19	0	3	0	0	0	17	125

Fuente: Dirección de Personal. Departamento de Recursos Humanos



2. Datos y Fuentes de la Información sobre Objetivos del Liderazgo

La Municipalidad de Maipú sostiene su Código de Ética en los valores que rigen la organización, determinado por el Comité de la Calidad en el año 2003.

Postulado I: Honestidad

Se trabaja por un estado eficaz y eficiente demostrando correspondencia entre lo que se dice y lo que se hace, fomentando la lealtad de los miembros de la organización y de ésta con la comunidad.

Postulado II: Trabajo en Equipo

Se trabaja integralmente con actitud solidaria para lograr servicios eficientes, asumiendo como compromiso irrenunciable el bien común, siendo respetuosos de los maipucinos, quienes son los que valoran la gestión de gobierno.

Postulado III: Innovación

Se respeta la identidad de los maipucinos trabajando con creatividad para la mejora continua en la gestión de gobierno, con la participación de la comunidad, la capacitación permanente del personal y la utilización de la tecnología de la organización.

Postulado IV: Eficiencia

Se utiliza la herramienta de planificación estratégica para llevar adelante los actos de gobierno, logrando una administración pública moderna, teniendo como principios fundamentales la optimización de sus recursos y la rendición de cuentas.

Postulado V: Justicia

Se actúa en la gestión de gobierno con equidad e imparcialidad, ciñendo los actos a la estricta observancia de la Ley, promoviendo que la gestión de gobierno desarrolle la igualdad de oportunidades para todos los maipucinos, logrando la justicia social.

Postulado VI: Responsabilidad

Se trabaja con responsabilidad y profesionalidad en cada ámbito laboral y con la comunidad, respetando sin excepción alguna la dignidad de la persona

Capítulo I . Objetivos

humana, promoviendo la difusión de la gestión de gobierno en todos los ámbitos del departamento.

En la Política de la Calidad se expresa el compromiso hacia una conducta ética cuando enuncia "... se compromete con la Mejora Continua de su Sistema de Gestión. A través del cumplimiento de los requisitos del sistema, el incentivo del personal a una permanente actitud de prevención y cuidado, mejora continua, capacitación y profesionalización de la función pública, como así también del estímulo a la participación y la práctica de los valores establecidos por la organización..."

El Plan de metas, herramienta de gestión que determina los objetivos y metas para concretar en el periodo de gobierno 2011-2015, tiene como objetivos los siguientes (se nombra alguno, a modo de ejemplo)

Dimensión Desarrollo Económico Sostenible: Objetivo: trabajar con la fuerza productiva y comercial para un Maipú con Responsabilidad Social Empresaria.

Dimensión Desarrollo Institucional para un buen gobierno: Objetivo: considerar a un Maipú asociado, solidario y vinculado con otros niveles del gobierno o gobiernos locales e internacionales, reforzar la participación de la comunidad en políticas y programas, consolidar la Dirección de Tránsito y Prevención Ciudadana con el primer propósito de que los maipucinos se sientan comprometidos con la prevención de la seguridad.

Dimensión Ambiental Sostenible: Objetivo: promover en los vecinos la conciencia de generar menos residuos, permitiendo al municipio la mejora en el Sistema Integral de Residuos desde la recolección hasta su disposición final, entre otros.

A través del Programa Gestión de la Calidad que lleva adelante el Departamento de Planeamiento y Gestión de la Calidad dependiente de la Dirección de Planeamiento Estratégico se participa en la organización del Congreso Provincial de Gestión de Calidad en conjunto con la Facultad de Ciencias Económicas.

Capítulo I . Objetivos

Siguiendo la línea del programa de gestión de la calidad se estimula la mejora de otros miembros de la comunidad ejemplo de esto es la colaboración para certificar calidad bajo ISO 9001 en el HCD del municipio de San Nicolás de los Arroyos (Buenos Aires), la Honorable Legislatura provincial, la transferencia de la experiencia a San Rafael (Mza), General Alvear (Mza), Godoy Cruz (Mza), el Tribunal de Cuentas de la provincia de Mendoza, la implementación de ISO 9001 en el IES 9-023, este último se lleva adelante desde el año 2012.

Cuando los alumnos de carreras de grado, solicitan la transferencia de la experiencia de la Implementación del SGC son atendidos dejando registro de esta actividad.

Por medio del Departamento de Turismo, desde el año 2009, se lleva adelante programas de capacitación para los prestadores turísticos en temas específicos como atención al turista, normas SIGO, satisfacción del cliente, etc.

Otra acción de estímulo a la mejora de otros miembros de la comunidad es el Programa Maipú Incuba, a partir del 8 de Julio del 2010 el Intendente Municipal Don Alejandro Bermejo firma el decreto número 508, en el cual se establece la creación del Programa Incubadora de Empresas Maipú, con los siguientes objetivos generales:

- Promover el desarrollo económico y social equitativo transformando y asegurando el futuro para todos los emprendedores del Departamento.
- Promover la creación de nuevos emprendimientos y el afianzamiento de los existentes.
- Favorecer la asociación y la cooperación entre iniciativas emprendedoras que mejoren las posibilidades de éxito en los mercados y consoliden el desarrollo local.

El presupuesto municipal que se asigna al programa de calidad asciende a \$ 386.319,00 para llevar adelante las actividades planificadas.

A partir del Plan de Metas se determina en la dimensión ambiental sostenible los siguientes objetivos:

Capítulo I . Objetivos

- Proveer un servicio de saneamiento de calidad sustentable y eficiente que contribuya al bienestar de la población y el cuidado del medio ambiente.
- Trabajar en nuevas políticas sobre el uso racional de la energía a partir de las industrias, los comercios y los vecinos, marcando el liderazgo del municipio como generador de un cambio que redunde en beneficio de todos.
- Promover en los vecinos la conciencia de generar menos residuos, permitiendo al municipio la mejora en el Sistema Integral de Residuos desde la recolección hasta su disposición final.
- Trabajar para ser cuidadoso de la imagen del entorno y del paisaje del departamento.
- Consolidar el Sistema de Ordenamiento Territorial haciéndolo eficaz al perfil del departamento y equilibrado en lo rural y lo urbano.
- Ser prestadores del servicio de agua potable incorporando políticas de equidad para realizar un uso responsable del vital elemento.
- Promover la educación ambiental en conjunto con las escuelas.

A partir de estos objetivos se llevan adelante distintos programas como campañas de difusión del cuidado del ambiente, programas de limpieza sistemáticos junto con los vecinos para mantener un departamento ordenado y limpio, verificación y seguimiento de las industrias y comercios con residuos específicos (por ejemplo las granjas) y el Comité de medio ambiente, salud y seguridad ocupacional. Estas acciones las administra el departamento de gestión ambiental, el cual cuenta con presupuesto propio de \$ 1.291.563,48.

Este municipio cuenta con una política ambiental desde el año 1993.

3. Algunos Resultados de las Acciones de Liderazgo

La Municipalidad de Maipú a través de su Asesoría Legal y Técnica lleva adelante todas las acciones que amerita el cumplimiento de la legislación vigente como el relevamiento de las normas que se aplican, la actualización de

Capítulo I . Objetivos

dichas normas externas, éticas, ambientales y de salud y seguridad ocupacional.

El método de actualización es por medio de la página de Tribunet, lo lleva adelante Asesoría Letrada, realizándolo mensualmente dejando registro en el Registro de Verificación de leyes vigentes RE-ASL-02, revisión 00. Existiendo el listado habitual de normas nacionales, provinciales y ordenanzas municipales. Además se cuenta en el proceso Operación y mantenimiento del Parque Metropolitano Sur las matrices de actualización de requisitos legales, ambientales y de la salud y seguridad ocupacional.

Los expedientes para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales deben contener un dictamen legal.

El código de ética se difunde en el Manual de la Calidad, en la Galería de la Calidad que se encuentra en el edificio central del municipio y en los cursos de calidad o relacionados que dictan los integrantes capacitados de la Dirección de Planeamiento Estratégico – Departamento de P. y Gestión de la Calidad y a través de la página web del municipio.

Se puede nombrar como ejemplos donde predominan los valores de la institución sobre los tradicionales las siguientes situaciones:

- En cuanto a la innovación se establece un programa denominado Maipú Inteligente que promueve la mejora de la gestión y el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- El establecimiento de un Centro Integral de Atención al Contribuyente que propone una atención eficaz y eficiente del contribuyente que viene a realizar un trámite en el municipio.
- En el año 2011 los ordenadores viales pasan a desempeñar las funciones de inspectores viales y preventores de seguridad.
- Se diseña un programa de Participación Activa y Responsable que propicia por medio del presupuesto participativo que los vecinos decidan que obras y acciones ejecute el municipio con un monto específico de los recursos municipales. Único en la provincia por su metodología. Certificado con ISO 9001.

Capítulo I . Objetivos

- La Oficina de Empleo se jerarquiza a través de una asignación presupuestaria aprobada por el HCD que transforma el sector en Dirección de empleo y capacitación. La que certifica el Referencial de calidad para OE establecidos por IRAM y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Laboral, en el año 2009. Siendo la primer OE del país que logra la certificación del referencial de calidad.
- Incorporar el voto electrónico en la elección de los proyectos por parte de los vecinos en el Programa PAR.

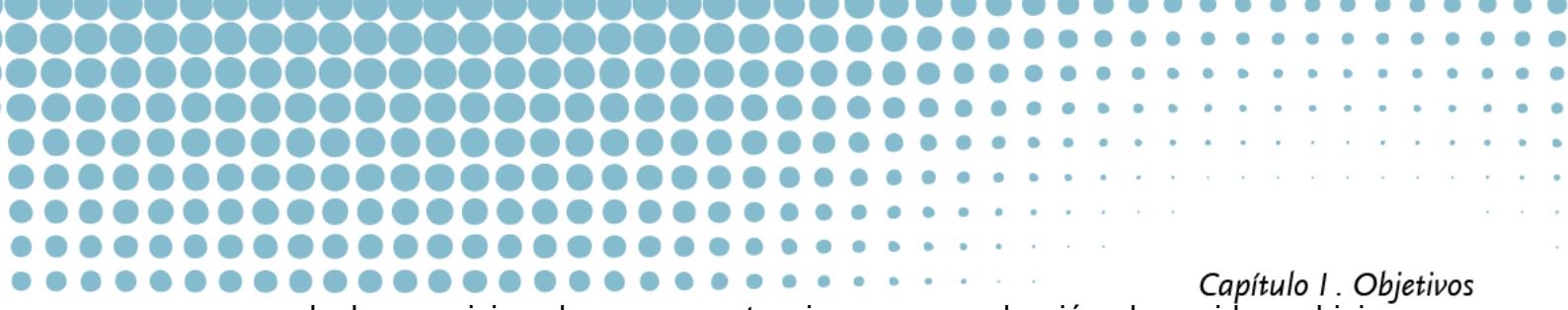
El aporte de sugerencias de los actores se canaliza primordialmente por el programa PAR atento a que existen modalidades para los vecinos en general, los jóvenes, los niños, a las zonas rurales, la cultura y la economía social, en particular.

Otro canal es el Centro de Atención al Vecino donde este puede dejar sus reclamos y sugerencias. También está el Centro de Atención al Contribuyente - Call Center donde el contribuyente puede consultar sobre cualquier trámite de rentas que se pueda asociar a su número de padrón.

Se realizan reuniones por los distritos con los vecinos denominadas Gabinete en el Distrito donde los vecinos pueden dar sus reclamos y aportes al intendente y todo su equipo de gobierno.

El HCD realiza las sesiones abiertas en escuelas de los distintos distritos del departamento.

A partir de la cultura de calidad que se instaura en el municipio se puede mencionar la mejora en el equipamiento para llevar adelante los distintos servicios que el municipio presta por administración como ejemplo: los 18 camiones últimos modelos para llevar adelante la recolección de residuos. Otro ejemplo es el vivero municipal que provee de 87.216 plantines (dato anual a diciembre 2012), 1225 árboles (dato anual a diciembre 2012) y 1.179 arbustos (dato anual a diciembre 2012) para las plazas y las campañas de forestación. A partir de la proactividad de conducción e integrantes de la Subsecretaría de Servicios Públicos se refleja la mejora en la infraestructura para la prestación



Capítulo I . Objetivos

de los servicios de su competencia como recolección de residuos, higiene urbana, arbolado público, electromecánica, mantenimiento del parque automotor. Otro ejemplo, la ejecución del plan estratégico PLANes 2030 con todos los sectores del departamento.

La Dirección de Planeamiento Estratégico junto a su Departamento de Planeamiento y Gestión de la Calidad tiene la responsabilidad de línea de difundir la cultura de la calidad en el personal de la Municipalidad de Maipú y en la sociedad, e introducir en la organización la mejora continua.

En todo el texto de la política de la calidad queda reflejado el compromiso con la comunidad.

La difusión de las acciones de la cultura de la calidad es por medio de los distintos canales masivos de difusión: diarios, revistas, radios, etc. También por medio de la página web.

Como mejoras a partir de las acciones con la comunidad se nombra: la Cámara de Turismo conformada por los prestadores turísticos. 10 proyectos de Maipú INCUBA pasan de la incubadora a la etapa de graduación.

El IES 9-023 está en un 70% de avance en la implementación del sistema de gestión según ISO 9001.

En cuanto a los resultados de la gestión ambiental y la seguridad y salud ocupacional se describen anteriormente.

Capítulo II: Usuario

1. Liderazgo Enfocado a Usuarios

La Conducción municipal por medio de cada una de sus dependencias responsables de ofrecer los múltiples servicios que se brindan a la comunidad, determina procedimientos de las distintas acciones para llevar adelante y así cumplir con las expectativas de los usuarios.

Ante el nuevo rol que asumen los gobiernos locales, en razón de las actuales necesidades, el municipio ha debido adaptar sus técnicas para conocer y así satisfacer, los requerimientos de los diferentes sectores que integran la comunidad.

Los resultados de las elecciones se consideran como método para medir la satisfacción del cliente externo, con una frecuencia de dos años para los cargos legislativos y de cuatro para los ejecutivos, de acuerdo a la Constitución Provincial.

Métodos de Identificación de las Necesidades

Por las razones arriba enunciadas, es que existen diferentes métodos para detectar las necesidades de los clientes.

➤ Programa PAR

A través de este programa de participación comunitaria basado en el método del presupuesto participativo se identifica al vecino a través de padrones de registro voluntario, donde se verifica el dato del vecino en forma general, su participación en entidades vecinales o intermedias, quedando registrados por zonas. En la primera asamblea los vecinos exponen sus necesidades y reclamos, los mismos se toman y a partir de ellos proponen proyectos sociales o de infraestructura social básica para su zona, que luego de pasar por un proceso de viabilidad son votados por los mismos vecinos y vecinas. Se dice que está basado en presupuesto participativo porque los recursos para realizar los proyectos son del presupuesto municipal (recursos propios) donde el vecino participante vota los proyectos que necesita la comunidad de su sector.

➤ Encuestas

Una vez al año se realizan muestreos midiendo la gestión municipal de los servicios básicos y adicionales. Con el objetivo de evaluar la satisfacción y las problemáticas importantes que para la comunidad debe tratar el municipio.

Como por ejemplo, se obtiene una valoración de la gestión de gobierno del 63.6 % con valoración de Muy Bien y Bien; 26.8% de Regular y 6.6 % de Mal y Muy Mal y 3 % No Sabe No Contesta, los principales problemas medidos en la última encuesta, sobre una muestra de 500 casos, con una confiabilidad del 95.5% con un error de muestreo +- 5%, realizada entre los días 9 y 12 de noviembre del 2012. La encuesta para medir la gestión municipal se basa tomando muestras de los distritos del departamento.

Desde Agosto de 2012 se lleva adelante el Programa “Auxiliares Vecinalistas” cuya función es la de medir la satisfacción de los vecinos en los servicios principales, informar sobre la existencia de la Oficina de Atención al Vecino, para que dejen sugerencias y reclamos y la de difundir programas municipales. El método utilizado para relevar la información es puerta a puerta, barrio por barrio. Esta información es procesada por la Sub dirección de Promoción Comunitaria y la evaluación y seguimiento la realiza un equipo de trabajo formado por el Sr. Intendente, los tres secretarios y los representantes de las áreas que tienen la responsabilidad de proponer e implementar la acción correctiva para luego realizar el seguimiento de la misma. El equipo que lleva adelante este programa está compuesto por dos coordinadores y 20 auxiliares vecinalistas, capacitados, que realizan el trabajo de campo.

➤ Encuestas de Áreas

Clientes externos:

A partir del SGC todos los procesos realizan la medición de la satisfacción estableciendo su metodología. Además el departamento de Planeamiento y Gestión de la Calidad realiza un sondeo de opinión, en cada lanzamiento del programa de presupuesto participativo que tiene el municipio (PAR) midiendo la satisfacción de los servicios principales que brinda, aspectos claves del programa PAR y la gestión de gobierno en forma general (ANEXO

III). Cada proceso busca mejorar la satisfacción de los usuarios a partir de los resultados. Un caso que se puede describir como aplicación de lo relevado por las mediciones en el año 2012 es que a partir del análisis de las mismas se decide incorporar más sectores en la zona rural para el Programa PAR.

El HCD realiza una medición del cliente externo por medio de una consulta en el en junio 2005 sobre una muestra de 200 casos a los vecinos de Ciudad, Luzuriaga, Gutiérrez y Rodeo del Medio donde los ciudadanos manifiestan el no conocimiento de las funciones que realiza el concejo. A partir del análisis la correctiva que se aplica es:

- Establecer una pauta de difusión en los medios locales.
- Realizar sesiones externas
- Considerando que los niños son los difusores en las familias se decide diseñar cuadernillos educativos para ser distribuidos en los 4º años de las escuelas primarias del departamento, a niños y docentes (considerada fortaleza esta correctiva por auditoría externa 27/11/07 y auditoría interna.22/4/09)

En la Subdirección de vivienda, en el sector social se lleva un Registro de la demanda libre a través de un censo de necesidades habitacionales llamado RENHABIT, en el cual se consignan los datos completos del grupo familiar y se contemplan las expectativas futuras de viviendas que el cliente posee, dicha información permite tener evaluada la situación habitacional. Actualmente hay 8.518 familias censadas, dicho registro es compartido con el Instituto Provincial de la Vivienda.

Clientes internos:

Cada proceso tiene identificado su cliente interno midiendo el nivel de satisfacción, a modo de ejemplo se menciona:

El Departamento de planeamiento y gestión de la calidad mide el grado de satisfacción de sus clientes internos valorando el servicio de auditoría como una herramienta eficaz para la mejora, obteniendo el 95,45% de satisfacción con valoración bueno y muy bueno (año2012). Otro aspecto que se valora es la

percepción de la prestación del servicio de auditoría interna con un resultado de 100% en valoración bueno y muy bueno (año 2012).

La Dirección de compras realiza medición de satisfacción del cliente interno con el objetivo de mejorar las tareas que se llevan a cabo en el sector que tiene la función principal de realizar todas las compras del municipio. Logrando durante el año 2012 el 95,36 entre valores bueno y muy bueno el sector de compras y el 98,55% (bueno y muy bueno) en el sector licitaciones.

➤ **Banca del Vecino**

El HCD por ordenanza cuenta con la banca del vecino para ofrecerle un espacio en el que exponga sus necesidades, reclamos y/o sugerencias así los representantes del pueblo ponen a consideración del ejecutivo. Está establecido que en cada sesión externa planificada (en los distritos) se habilite la banca del vecino.

➤ **Notas y Expedientes**

Las notas ingresadas a través de Mesa de entrada y de las Delegaciones municipales es una de las formas de recabar las necesidades de la comunidad. La demanda es diaria y se gestiona a través de expediente siguiendo la metodología que establece el sistema Kontaktar.

A modo de ejemplo, se puede mencionar la incorporación de los vecinos de los nuevos barrios, de diferentes distritos del departamento en el Plan de Pavimentación 500 Cuadras, donde los vecinos plantean la necesidad de contar con pavimento en sus barrios y lo canalizan mediante notas, las que se presentan por Mesa de Entrada derivándose a la Secretaría de Infraestructura y Servicios ya través de la Dirección de Obras se da su tratamiento. Lo dicho, es para satisfacer la necesidad de los vecinos con respecto a mejoras en: la circulación vial, terminación de la infraestructura urbanística, mejoras en el escurrimiento de las aguas, en la calidad de vida y bajar costos de mantenimiento de calles de tierra, se elabora el anteproyecto, los cuales corresponden a los distritos de San Roque, Coquimbito, Ciudad de Maipú y Gral. Gutiérrez. Para ello se realizan reuniones con las diferentes Uniones Vecinales para darles a conocer la propuesta y solicitarles su

consentimiento (conformidad al proyecto). Dicha adhesión consiste en la firma de planillas aceptando el proyecto en lo técnico y económico financiero, las cuales deben representar el 85% de los beneficiarios por barrio.

➤ **Centro de Atención al Vecino y Centro de Atención al Contribuyente - Call Center (Rentas)**

El vecino de Maipú utiliza el Centro de atención al vecino cuando quiere realizar algún reclamo o requerimiento con respecto a un servicio en forma particular, quedando registrado su pedido, datos generales, otorgándole un número de atención, para realizar la trazabilidad del pedido. Y por medio del call center para reclamos específicos de rentas y estado de cuenta del contribuyente.

➤ **Audiencias**

El Sr. Intendente atiende a las autoridades de las Entidades intermedias, ONGs, Vecinos y/o cualquier institución que lo requiera, para captar las necesidades y/o requerimientos de éstas. La frecuencia de estas reuniones es diaria. El registro de estas reuniones son las agendas, que lleva la Secretaría privada de intendencia.

➤ **Reuniones Sectoriales**

A partir de la planificación estratégica, herramienta de adaptación, cambio y mejora continua utilizada por los municipios para potenciar el desarrollo equilibrado y sustentable del territorio local, en primer término, por su potencial para incorporar a la gestión pública mayores cuotas de reflexión sobre las oportunidades y fortalezas de la estructura productiva local, y en segundo término, por su capacidad para orientar los esfuerzos y capacidades de todos los actores que se entrecruzan en el territorio mediante la generación de consensos y la formulación de programas y planes tendientes a superar las debilidades internas y los desafíos que plantea el entorno. A partir del desarrollo del plan estratégico estuvieron contempladas reuniones sectoriales con referentes representativos del quehacer local: actores políticos, técnicos, científicos, instituciones, organizaciones comunitarias. Asimismo se organizaron talleres con jóvenes y niños, entendiendo que serán los

protagonistas activos de la sociedad local en el año 2030. Todos estos actores realizan un aporte significativo al proceso de definición del horizonte al que se pretende llegar. Los mismos se convocan a participar en los Talleres de Trabajo realizados en las cuatro zonas en las que se divide al departamento, a saber: Zona Centro (Ciudad, General Gutiérrez y Luzuriaga), Zona Sur (Barrancas, Cruz de Piedra, Lunlunta y Russel), Zona Este (Rodeo del Medio, Fray Luis Beltrán y San Roque) y Zona Coquimbito y General Ortega. En el caso de los niños y de los jóvenes se realizan talleres departamentales. Los resultados de estos encuentros están documentados en una publicación del desarrollo de PLANes 2030.

También por medio de los Delegados municipales, que tienen contacto directo y permanente con la comunidad, se gestionan respuestas rápidas y efectivas ante los requerimientos de la comunidad, dejando registro de las mismas.

➤ **Gabinete por distritos**

El señor Intendente Alejandro Bermejo, desde el año 2012, decide realizar reuniones planificadas en los distritos con el Gabinete completo recabando los requerimientos y las propuestas de los distintos sectores o barrios. Dejando registros de los asistentes y de los pedidos.

➤ **Consejos Consultivos**

La Municipalidad de Maipú cuenta con 4 Consejos consultivos, que representan distintos intereses de la comunidad como son la Tercera Edad; Educación; Seguridad y Salud. Los cuales se reúnen con una frecuencia sistemática según el funcionamiento de cada uno. El resultado de estos consejos sirve principalmente para detectar nuevas propuestas y así diseñar las políticas públicas municipales en cada uno de estos temas.

Como ejemplo podemos referenciar el trabajo realizado por el Consejo Departamental de la Salud que cumple un rol fundamental en el monitoreo de las metas concernientes a la temática llevando adelante reuniones regulares realizadas durante el año próximo pasado y en la actualidad. Teniendo como logros la firma del acuerdo por la salud infanto juvenil y de la mujer el 14 de

mayo del 2012. El que se formula con el consenso de los sectores de salud estatal (provincial y municipal), y obras sociales, además de otras direcciones municipales. Los firmantes son: Subsecretaria de Gestión del Ministerio de Salud, Director de Atención Primaria del Ministerio de Salud, representante de PAMI, de OSEP, Directores de los Hospitales Diego Paroissien y A. Metraux, Coordinadora de Centros de Salud Provinciales de Maipú, Asociación Acunar, el Rotary Club Maipú, el Club de Leones y el Intendente Sr. Alejandro Bermejo. Encontrándose los registros respectivos en la Dirección de Salud.

La efectividad de los sistemas de identificación de necesidades descriptos anteriormente se mide en virtud de los resultados alcanzados en los distintos niveles de la organización, según su pertinencia.

2. Conocimiento del Usuario

Los responsables de ofrecer los múltiples servicios que se brindan a la comunidad determinan las metodologías para realizar las distintas acciones con el objetivo de cumplir con las expectativas de los usuarios.

A partir del año pasado y en el marco del Plan Estratégico todas las áreas identificaron sus usuarios y/o beneficiarios de los planes, programas y proyectos que llevan adelante como así también el nivel de interacción con otras áreas municipales, otras órbitas de gobierno y/o organizaciones sociales.

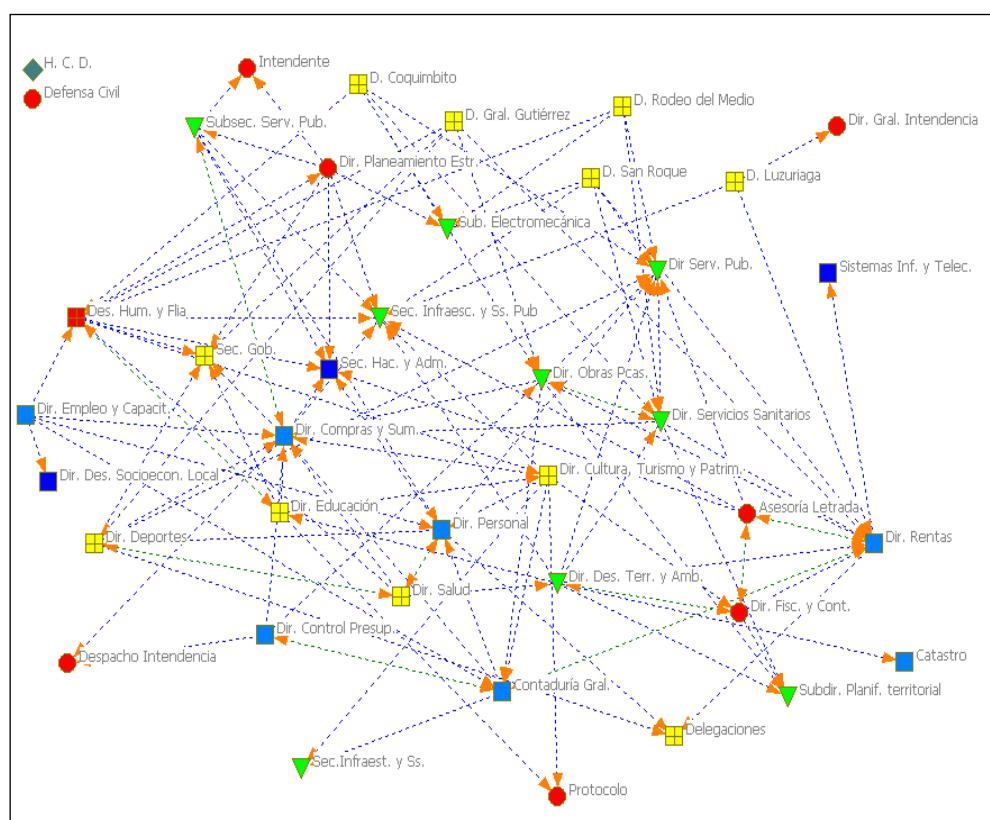
Así se ha logrado sistematizar los usuarios internos y externos de cada dependencia.

Desde el año 2005 a través de distintos diagnósticos realizados con el apoyo de la Universidad Nacional de Cuyo se logra información sustancial para conocer el entorno social, algunos de los estudios realizados: “Desarrollo Local y Vitivinicultura : El crecimiento de un territorio inteligente como resultado de la acción conjunta de los actores involucrados”, “Estimación del grado de desarrollo sostenible del Departamento de Maipú” en La metodología Biograma como herramienta para el nivel de desarrollo sostenible del territorio, entre otros.

A partir del programa informático UCINET, se trabaja con el equipo de la UNCuyo en la identificación de las redes de trabajo del municipio.

En el cuadro 1 se presenta el diagrama de redes de trabajo interno de la Municipalidad de Maipú (Junio – Julio 2011). Se observa que existen actores que no fueron priorizados por ninguna de las oficinas municipales, otros que tienen un alto o bajo nivel de demanda por parte de diferentes actores y otros que se conectan con una menor o mayor cantidad de referentes (ver tabla de entrada y salida).

Cuadro1: Red de Trabajo interno de la Municipalidad de Maipú



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de los cuestionarios destinados al personal municipal.

Tabla: Nivel de centralidad de los actores.

Actor municipal	Salida	Entrada
Dir. Des. Territorial y Ambiente.	8	2
Dir. Cultura, Turismo y Patrimonio.	7	2
Des. Humano y Familia.	6	6
Dir. Planeamiento Estratégico.	6	1
Subsec. Servicios Públicos.	5	2
Dir. Obras Públicas.	5	5
Del. Gral. Gutiérrez	5	0
Dir. Compras y Suministros.	5	10
Dir. Empleo y Capacitación.	5	0
Dir. Personal	5	5
Dir. Educación	5	2
Contaduría Gral.	5	5
Dir. Deportes	5	3
Dir. Salud	5	2
Asesoría Letrada	5	2
Dir. Servicios Sanitarios	5	5
D. San Roque	5	0
Dir. Rentas	5	8
D. Coquimbito	5	0
Dir. Fisc. y Cont.	4	3
Dir. Control Presup.	4	1
D. Rodeo del Medio	4	0
D. Luzuriaga	3	0
Protocolo	0	2
Subdir. Planificación Territorial	0	4
Dir. Des. Socioeconómico Local	0	1
Delegaciones	0	3
Sub. Electromecánica	0	4
H. C. D.	0	0
Sec. Infraest. y Servicios.	0	2
Sistemas Inf. y Telecomunicaciones.	0	1
Intendente	0	2
Sec. Gob.	0	6
Dir Serv. Pub	0	9
Sec. Hac. y Adm.	0	6
Defensa Civil	0	0
Dir. Gral. Intendencia	0	1
Despacho Intendencia	0	2
Catastro	0	1
Sec. Infraestructura y Ss. Públicos	0	9

Otro indicador interesante que puede ser calculado con el programa UCINET es el nivel de centralidad de los actores, para lo cual es necesario

conocer la cantidad de relaciones de entrada y salida que tiene cada área con el resto de la municipalidad, dato que ayuda a identificar los actores claves para la articulación de las políticas públicas. El grado de salida es la cantidad de relaciones que los actores dicen tener con el resto, en cambio, el grado de entrada constituye la suma de relaciones referidas a un actor por otros integrantes de la red. Otro resultado de este análisis es que los actores claves para la articulación del trabajo interno municipal son las Direcciones de: Cultura, Turismo y Patrimonio, Desarrollo Humano y Familia, Dirección de Planeamiento Estratégico, Dirección Desarrollo Territorial y Ambiente, Dirección de Obras Públicas, Dirección de Compras y Suministros, Dirección de Personal, Dirección de Rentas y la Subsecretaría de Servicios Públicos.

El principal desafío para la gestión eficiente de las políticas públicas se encuentra en lograr una conexión óptima entre los procesos de planificación, implementación y control. En este sentido, se refuerza la metodología de la planificación estratégica con la utilización de mapas de redes de políticas para graficar las relaciones existentes entre los diferentes actores implicados en el diseño del Plan Estratégico Maipú 2030. A partir de esta herramienta se conoce y actualiza el entorno social. Habiéndose logrado un conocimiento de los aspectos: geográfico, social, demográfico, educativo y económico. Esta información es la que sirve de base para poder evaluar el punto de partida y los avances que se alcancen durante los próximos años en el marco del Plan Estratégico.

Habiéndose logrado una caracterización socio-demográfica y económico-productiva del Departamento de Maipú: el perfil incluye información acerca de la estructura y dinámica de la población, su distribución espacial, la composición por sexo y edad, y los hechos vitales de natalidad y mortalidad. En segundo lugar, se cuenta con información sobre aspectos que tienen que ver con las condiciones de vida de la población, como: necesidades básicas insatisfechas, índice de desarrollo humano, educación, salud, vivienda y empleo. En tercer lugar se mide el perfil económico-productivo de Maipú.

La información detallada de cada uno de estos aspectos anunciados se encuentra documentados en la Dirección de Planeamiento Estratégico en el Registro Documento Final PLANes 2030 Diagnóstico Participativo y prospectivo del departamento.

Considerando la cantidad de servicios que brinda y productos que realiza, el municipio tiene como política considerar toda la extensión del territorio llegando a cada rincón del departamento, promoviendo como valor la equidad en la gestión. Bajo el principio:"el que más necesita, más recibe", siendo ejemplo, la extensión de redes de agua potable en los Álamos (lugar alejado de la ciudad cabecera), la posibilidad de dividir en más zonas el programa de presupuesto participativo, para que las más alejadas tengan la misma oportunidad que las zonas urbanas, el programa Maipú Conecta, llevando internet a los puntos distantes del territorio, el plan de obras que considera más infraestructura y servicios en zonas más vulnerables, por ejemplo infraestructura deportiva para la inclusión 4 piletas de natación en distritos alejados. Ver **ANEXO Nº 4 Ejecución Plan de Obras 2013.**

En cuanto a la medición sobre el conocimiento de los usuarios, se determina como indicadores de gestión el nivel cumplimiento del relevamiento de los cliente/usuarios de los programas y proyectos que se llevan adelante en la gestión municipal y el nivel de satisfacción del usuario en cada servicio.

Para el nivel de cumplimiento del relevamiento se plantea el objetivo de lograr el 100% del relevamiento de clientes/usuarios de todos los programas del municipio entre los años 2011-2012. No existiendo desviaciones en lo planificado y logrando el 100% de la meta establecida.

Para el nivel de satisfacción del cliente se plantea el objetivo de lograr la satisfacción del vecino en un 65% como mínimo para los procesos sin certificación y 87 % como mínimo para los procesos certificados y de apoyo. (Año 2013)

En el año 2012, el nivel de satisfacción planteado como meta fue del 85% como mínimo, habiéndose logrado en todos los procesos. En el 2011 el nivel de satisfacción del 80% como mínimo.

3. Mejora del Sistema

Por medio de la Oficina de Atención al Vecino se gestionan los reclamos y sugerencias de los usuarios estableciendo un procedimiento documentado, Procedimiento general gestión de los reclamos (PG-DGI-02) para realizar la recepción, tratamiento y seguimiento de los mismos.

La toma del reclamo se realiza en forma personal y telefónica (línea fija y 0-800) en el CAV. Además existe las siguientes bocas de recepción en forma directa: en distintas dependencia municipales, los auxiliares vecinalistas, en reuniones por los distritos, los inspectores viales, en el departamento de prensa por medio de redes sociales, diarios, tv, radios y página web. Registrándose en la Planilla Única de Reclamos (FO-CDI-01) la cual se procesa y gestiona en el CAV otorgándose a cada reclamo un número de identificación para realizar su seguimiento.

El tiempo de respuesta de los reclamos es dentro de las 72 horas.

La derivación de los reclamos recibidos a las áreas responsables es diaria, realizándose un corte a las 12 horas.

Los datos que se relevan son: cantidad de reclamos por área involucrada, los reclamos con o sin respuesta y dentro de los que tienen respuesta con solución y en proceso de resolución, también se registran los que no son resueltos, los reiterados y los repetitivos.

Estos datos se informan mensualmente, trimestralmente y anualmente, comunicando los resultados a la Alta Dirección, a la Subsecretaría de Servicios Públicos, a la Dirección de Planeamiento Estratégico y al Departamento de Planeamiento y Gestión de la Calidad.

A través de la Dirección de Personal se define el perfil del puesto de atención al público, su calificación en la función y las necesidades de incorporar nuevas competencias según los objetivos establecidos.

Se define una política comunicacional con el vecino a partir del Departamento de Prensa, dependiente de la Dirección de Planeamiento Estratégico que enuncia como objetivo: Comunicar en tiempo y forma cada una de las acciones de la Gestión Municipal para sensibilizar a los vecinos,

brindarles datos sobre la prestación de todo tipo de servicios y colaborar desde la información pública en la toma de conciencia sobre la seguridad ciudadana, el cuidado del ambiente y del agua potable; la recuperación de valores esenciales que hacen a la convivencia de los seres humanos en una comunidad, entre otros ejes sobre los que se trabaja.

El Señor Intendente toma la decisión de continuar con la contratación de medios específicos para lograr la comunicación con el vecino, cuando asume su periodo de gobierno. Los medios de circulación departamental mencionados son: Mendovoz (tirada de 20.000 ejemplares y Maipú Magazine (tirada 4.000).

Desde la mencionada dirección se gestiona una pauta comunicacional en multimedios de \$ 2.800.000 permitiendo comunicar en los diarios de circulación masiva y provincial, en tv y radios. Para exemplificar se menciona la presencia radial del municipio en programas de alto nivel de audiencia que tratan temas vecinales, productivos, económicos, sociales, culturales y deportivos logrando difundir todos los aspectos de la gestión municipal.

El municipio implementa herramientas de gobierno electrónico como: página web www.maipu.gov.ar, 0800 atención de reclamos y 0800 rentas línea de atención contribuyente (call center rentas). Otro servicio al que puede acceder el contribuyente por medio de la web es imprimir las boletas, vencidas o no, para el pago de Tasas servicios propiedad raíz, Derechos de comercio e industria, Reembolsos y Planes de pago desde la comodidad de su casa, oficina y otros. También por la web se puede realizar el seguimiento de expedientes y consultar la guía de trámites.

Se ofrece la posibilidad que los pagos se realicen en forma personal en la casa municipal, Delegaciones, Bancos adheridos, Pago fácil y en forma electrónica por Pago mis cuentas, debito automático Visa y tarjeta Nevada, red Link, tarjeta de crédito Visa y Master Card.

Los datos de los usuarios se relevan en función de las características de los servicios que se brindan teniendo en cuenta principalmente las necesidades de los procesos principales. Considerando como criterios la

oportunidad, la consistencia, la protección y la validez de los mismos. Los procesos cuentan con el apoyo de la dirección de sistemas informáticos y telecomunicaciones que tiene la responsabilidad de administrar el servidor municipal a cada punto conectado y la seguridad de los software especiales como el Tango para liquidación de sueldos, el Loyal para la administración del sistema de la calidad, el Kontaktar en rentas (identificación de contribuyente y seguimiento expediente), la administración de reclamos. También existe base de datos específicos administrados por los mismos procesos como el APROS (Sistema de Altas de Programas Sociales) en desarrollo social, que incluye todas las prestaciones sociales individualizadas por beneficiarios a través de la identificación del documento de identidad. El programa PAR ha armado su propia base de datos con información sobre los participantes registrando documento, lugar de residencia y su pertenencia a algún tipo de organización de la sociedad civil, entre otros. En cuanto a la seguridad de la información las bases de datos administradas desde el servidor municipal cumplen con la ISO 17779 de la gestión de seguridad de información y las administradas por los procesos deben garantizar la seguridad de las mismas por medio de backup.

Los procedimientos para la prestación de servicios establecen los métodos para recolectar y analiza los datos y la información pertinente para cada caso. Las herramientas más utilizadas son formularios, registros específicos. Por medio de las encuestas se analiza la pertinencia de los mismos y a partir de allí se proponen los cambios y/o correcciones necesarias de forma de lograr aporte de valor a los procesos. El análisis que se lleva a cabo es elemento de entrada de la planificación de los procesos.

Los objetivos de mejora planteados son:

Aumentar la satisfacción del vecino. Donde la meta para el 2011 es del 80%, para el 2012 es del 85% y para el 2013 es del 87%. Partiendo en el año 2005 con un valor de base del 65% de satisfacción.

A modo de ejemplo el proceso de recolección de residuos sólidos urbanos domiciliarios realiza un sondeo de opinión del vecino, con una frecuencia anual obteniendo los siguientes resultados.

Satisfacción recolección de residuos sólidos urbanos domiciliarios			
Valoraciones	2010	2011	2012
Muy Bueno/ Bueno	95%	95,24%	96.25%
Regular	3%	2.86%	2%
Malo	1.60%	1.90%	0.75%

Siendo meta para el 2013 lograr el 96 % superando la meta del SGC

El Programa PAR mide el nivel de satisfacción con el siguiente resultado:

Satisfacción programa PAR			
Valoraciones	2010	2011	2012
Muy Bueno/Bueno	90%		
Excelente y Muy Bueno		92%	

Capítulo III: Procesos

1. Liderazgo Enfocado a Procesos

En el documento que presenta el Plan Estratégico PLANes 2030 el Sr. Intendente expresa: “En mi condición de representante del pueblo maipucino, a comienzos del año 2010 le propuse al equipo de gobierno, iniciar un proceso de Planificación Estratégica orientado a imaginar a nuestro Departamento dentro de los próximos veinte años. Para hacer realidad este anhelo contamos con el apoyo de un equipo interdisciplinario perteneciente a la Universidad Nacional de Cuyo, quienes en conjunto con los funcionarios y técnicos del municipio, realizaron una convocatoria abierta y plural a todos los vecinos y organizaciones sociales del departamento, con el fin de construir el Maipú que soñamos para el año 2030...”

Considerado este municipio como una organización con antecedentes e historia en la mejora continua tiene un sistema de la calidad definido e instaurado de más de 15 años, institucionalizado, con estructura definida y certificado bajo norma ISO 9001 en 16 procesos. Sumándose el sistema integrado por la norma ISO 14001 de gestión ambiental y OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Ocupacional en el Parque Metropolitano Sur. Además suma a su sistema de gestión el principal proceso del HCD. Por lo que se puede asegurar que apoya y sostiene la mejora continua.

La Alta dirección, compuesta por el Señor Intendente, el Secretario de Hacienda y Administración, el Secretario de Infraestructura y Servicios y el Secretario de Gobierno establecen la siguiente estructura del Sistema con sus correspondientes responsabilidades y comunicadas a través de los Decretos 211/04 y 212/04, este último derogado en el decreto 172/13, 173/13 que renueva la estructura del Sistema de Gestión y 171/13 que revalida la decisión de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.

- ❖ Máxima autoridad de la Alta Dirección: es el Señor Intendente quien representa ante partes externas, sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y tiene la responsabilidad de: establecer la Política de la Calidad, asegurar los recursos mínimos e

Capítulo III . Procesos

indispensables para el funcionamiento del sistema y verificar el sistema de gestión a través de las reuniones de revisión por la dirección y reuniones de gabinete.

- ❖ Comité de la Calidad, integrado por el Intendente, los 3 Secretarios y los responsables de los procesos. El Comité de la Calidad tiene las siguientes responsabilidades:
 - Validar la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad que la sustentan.
 - Realizar el seguimiento de la Implementación del Sistema de la Calidad.
 - Realizar el Código de Ética y promover los valores de la organización en el personal.
 - Incentivar y Motivar a todo el personal a cooperar y participar en la mejora continua siendo el objetivo de implementar el sistema bajo ISO 9001:2008.
 - Promover la participación del personal en los cursos y programas de capacitación y entrenamiento que se establecen.
 - Impulsar el desarrollo de los Equipos de Trabajo.
 - Participar de las Reuniones de Revisión por la Dirección, cuando sean convocados por la Alta Dirección.
 - Controlar, Coordinar, Verificar e Informar de los resultados de los procesos a su cargo.

Coordinación de Implementación del Sistema de Gestión: a cargo de la Dirección de Planeamiento Estratégico, teniendo las siguientes responsabilidades:

- Coordinar con la Alta Dirección los objetivos planteados.
- Establecer los lineamientos generales de los alcances de la documentación del Sistema de Gestión.
- Coordinar con el Organismo de Certificación y/o partes externas interesadas.

Capítulo III . Procesos

- Comunicar y/o difundir el Sistema de Gestión de la Municipalidad cuando se requiera interna y externamente.
- Elaborar los cambios en el Manual de Gestión.

Administración del Sistema de Gestión: a cargo del Departamento de Planeamiento y Gestión de la Calidad, teniendo como funciones principales de implementar el sistema de gestión, la capacitación en calidad de todos los niveles organizacionales y administrar las auditorías internas.

❖ Completan la estructura para la Calidad:

- los Facilitadores de la Calidad: personal de línea de las distintas áreas del municipio, capacitados y entrenados en conceptos y herramientas de la Gestión de la Calidad, este equipo se designad mediante Decreto 212/04, derogado recientemente por el decreto 173/13;
- los Auditores de la Calidad e Integrados son personal de línea de las distintas áreas, capacitadas como auditores internos de ISO 9001:2008 y cuando corresponda en ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007;
- los Responsables de los Procesos: con la función de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades del proceso y
- los Asistentes del Proceso tienen la función de ser monitores y difusores del sistema en sus procesos.

Los procesos definidos (se grafican en **ANEXO V**) están documentados. Además cuenta con un manual de la calidad que institucionaliza el sistema.

El Sr. Intendente lidera y conduce las actividades de calidad por medio de las reuniones de comité de la calidad (realizadas cada vez que temas estratégico y/o de calidad se requieran) , las revisiones por la dirección (realizadas como mínimo una vez al año), las reuniones de mini gabinete con los secretarios, las presentaciones a congresos y jornadas de calidad, la transferencia de la experiencia a otros municipios, la autorización para que la experiencia sea compartida en el portal de gobierno locales dependiente del

Capítulo III . Procesos

Ministerio del Interior, la asignación de recursos específicos para la materia. Existiendo las constancias de estas actividades.

El Honorable Concejo Deliberante adhiere al proceso de mejora continua por medio de una Resolución 1876/13 declarando de interés legislativo y departamental la presentación al Premio Nacional a la Calidad, sector público, edición 2013, otorgado por la Presidencia de la Nación.

La evaluación de la efectividad del sistema de gestión municipal se realiza por medio de los resultados de las auditorías internas y externas. También en el seguimiento y monitoreo de las acciones de gobierno planificadas como ejemplo el seguimiento y monitoreo del plan estratégico, que se realiza anualmente y el plan de metas que se realiza un seguimiento semestral y una rendición de resultados anual.

2. Planificación Estratégica

Los constantes desafíos que implica la gestión municipal, requieren de instrumentos de planificación que puedan dar respuestas ágiles y estratégicas en distintos períodos de tiempo. El gobierno municipal es el actor que promueve el desarrollo local de la comunidad que representa. Esta cercanía entre el gobierno y los ciudadanos impone una interrelación particular en donde el diálogo entre las partes fortalece el logro de objetivos tendientes a alcanzar mejores condiciones de vida para los vecinos de Maipú.

Considerando lo anterior y tomando como base experiencias de planificación previas, las autoridades de la Municipalidad de Maipú asumen el compromiso de iniciar un proceso participativo intra institucional (con todos los niveles de la estructura municipal) y extra institucional (con todos los vecinos y las organizaciones del Departamento) para construir el Plan Estratégico Maipú 2030. Este proceso participativo implica un cambio de paradigma en el diseño de las políticas públicas, donde los distintos actores locales, económicos y sociales se reúnen junto a los actores municipales a pensar prospectivamente la sociedad local para dentro de veinte años. Cabe destacar que este trabajo también cuenta con la participación de la Secretaría de Relaciones Institucionales y Territorialización de la Universidad Nacional de Cuyo, que a

Capítulo III . Procesos

través de un equipo interdisciplinario de profesionales sugirieren una metodología que pueda sistematizar y orientar el proceso propuesto.

Desde la Dirección de Planeamiento Estratégico se generan diversas instancias de trabajo: reuniones con personal de las direcciones y secretarías del municipio, talleres distritales con vecinos y organizaciones de la sociedad (zona centro, sur, este y norte), jornadas con técnicos y profesionales, encuentro con jóvenes y niños y reuniones de coordinación, evaluación y planificación de tareas. Para realizar estas acciones el municipio designa un gabinete técnico-político, un equipo territorial y un equipo de base y logística, que trabajan conjuntamente con el equipo interdisciplinario de la UNCuyo.

La premisa prioritaria para la elaboración del Plan es “promover la participación de todos los actores involucrados, con el fin de hacer propio, a partir de un compromiso responsable, el logro de los objetivos planteados por el mismo”. Todos los aportes vertidos fueron realizados por quienes participaron en las distintas instancias del proceso de prediagnóstico, diagnóstico y construcción de la visión y misión 2030. El documento logrado expresa “lo que los maipucinos observan, analizan y desean para su futuro”. En tal sentido, los sueños, las expectativas y los deseos de los maipucinos, permiten definir la misión y la visión del Plan Estratégico Maipú 2030, que pasa a denominarse PLANes 2030.

El PLANes 2030 contiene seis ejes de desarrollo estratégico que emplazan el accionar de las futuras gestiones municipales y el quehacer de las instituciones del departamento orientadas a materializar el Maipú que aspira la comunidad local.

Aspectos Metodológicos

En el proceso de elaboración del Plan Estratégico se plantean las siguientes etapas:

1. Preparación Previa: En esta etapa se lleva a cabo la coordinación de todo el proceso de elaboración del Plan Estratégico Maipú 2030, se acuerda que la misma está a cargo de la Dirección de Planeamiento Estratégico, con el apoyo permanente del Equipo de la Universidad Nacional de Cuyo. Cabe mencionar

Capítulo III . Procesos

que la Municipalidad de Maipú firma un Acuerdo Específico con la universidad para desarrollar el Plan Estratégico en coordinación con el Programa de Territorialización de la Secretaría de Relaciones Institucionales y Territorialización. Para ello, se lleva a cabo la definición de objetivos de trabajo y actores involucrados, la coordinación del trabajo en conjunto con la UNCuyo, la convocatoria a los actores municipales y la conformación de grupos de trabajo. En este sentido se asignan las siguientes funciones:

- Gabinete Técnico-Político: convocatoria y mandato.
- Dirección de Planeamiento Estratégico: coordinación general del proceso
- Equipo UNCuyo: asesoramiento permanente.
- Equipo Territorial: apoyo permanente en acciones de vinculación directa con comunidades locales en diferentes zonas de departamento.
- Equipo de Base y Logística: miembros informantes, participantes en foros internos de procesamiento de información y elaboración de propuestas, apoyo en el desarrollo de los talleres participativos.

2. Prediagnóstico: Durante esta etapa se abordan de manera teórica y anticipatoria, los principales temas que se desarrollan luego en el diagnóstico, a fin de tomar un primer contacto con los funcionarios municipales, realizar consultas y preparar los materiales que son puestos a disposición de la comunidad durante el Diagnóstico Participativo. Para ello, se lleva a cabo la definición preliminar de los principales ejes temáticos a abordar durante el Diagnóstico Participativo, en base a los antecedentes del Plan Estratégico de Desarrollo Provincial (Ley 8051/2009): Ambiental territorial, Desarrollo humano y social, Económico- productivo, Político- Institucional y otros de interés.

Complementariamente, se define la metodología a utilizar en el diagnóstico participativo: matriz DAFO, la cual es aplicada en talleres con funcionarios municipales y en talleres zonales realizados con la comunidad maipucina. Estas matrices son revisadas y reelaboradas por el Equipo de la UNCuyo para su versión final.

3. Diagnóstico Prospectivo Participativo: El Diagnóstico Prospectivo Participativo tiene como finalidad definir la situación actual de Maipú 2011, con

Capítulo III . Procesos

sus principales problemas y potencialidades. También se incluye un análisis de tendencias para realizar la visión prospectiva al 2030. Esta información es sistematizada a partir de material bibliográfico, estadístico y relevamientos en el terreno y se plasma en bases de datos y cartografía del departamento.

Durante esta etapa se organiza la convocatoria y el desarrollo de talleres internos con funcionarios municipales; y complementariamente encuentros con la comunidad, mediante Talleres Zonales, realizados en diferentes áreas de Maipú. En ellos se trabaja sobre los principales ejes temáticos definidos en el Prediagnóstico y en la identificación de problemáticas y actores vinculados a ellas. También se consulta a la comunidad sobre sus expectativas respecto al departamento a largo plazo y los sueños para Maipú al año 2030. La información resultante de estas experiencias participativas se revisa, organiza y clasifica por el Equipo de la UNCuyo y se transfiere nuevamente a las áreas municipales vinculadas a las problemáticas detectadas por la comunidad, a fin de que se realice un diagnóstico prospectivo en cuanto a las tendencias observadas en el corto, medio y largo plazo. Como resultado, los problemas detectados en el diagnóstico participativo se jerarquizan según criterios como importancia, urgencia en su tratamiento, áreas técnicas involucradas en su resolución y propuestas de intervención en caso de existir. Por otro lado, se obtiene un avance en algunas propuestas iniciales de solución de ciertas problemáticas departamentales detectadas.

4. Visión Maipú 2030: Se considera estratégico realizar la construcción conjunta de una imagen de Maipú al año 2030 clara y motivadora, de tal manera de poder guiar los procesos de toma de decisión pública y privada.

A los fines de contribuir a esta construcción, se analiza los antecedentes relacionados a la planificación en el Departamento, se definen los objetivos generales del desarrollo local sostenible y se revisa la evolución de la Visión y Misión Municipal hasta el 2011. A través de mecanismos participativos internos y con la comunidad, se construye la Visión departamental al año 2030, la cual incluye apreciaciones sobre los sueños de los maipucinos, tanto como la definición de ejes estratégicos de acción. Estos elementos se analizan, trabajan

Capítulo III . Procesos

y validan por la comunidad maipucina mediante el desarrollo de un Taller participativo enfocado a tal objetivo, en el cual se firma un acta de compromiso de la comunidad en trabajar en dichos ejes estratégicos hacia el año 2030.

5. Plan Estratégico Maipú 2030: La elaboración del Plan Estratégico se realiza teniendo en cuenta que éste es una herramienta para encauzar el desarrollo departamental durante 20 años. Por ello, el Plan Estratégico Maipú 2030 focaliza en los grandes temas relevantes para el desarrollo y preve los cambios de coyuntura, de equipos de gobierno y de grupos generacionales.

6. Implementación, revisión, control y retroalimentación del proceso: a partir de la gestión municipal (relevamientos de planes programas y proyectos) se alinean al plan estratégico para lograr el control y la retroalimentación necesaria con el objeto de alcanzar el horizonte propuesto. En la actualidad, se ha relevado el 100% de los planes, programas y proyectos, los que en este momento se analizan por la conducción para incluir en la gestión operativa del sistema. Se establecen los indicadores de desarrollo sustentable del departamento con el objeto de incorporar indicadores relevantes y pertinentes para reflejar la dinámica del desarrollo departamental y su interacción con los procesos a escala regional, provincial y nacional.

Equipo Institucional del Planeamiento Estratégico Maipú 2030. Decreto 568/11

Estructura	Funciones	Integrantes
Gabinete Técnico – Político	<ul style="list-style-type: none">- Convocar a todos los actores del sector público y privado que se considere necesario deban participar en el proceso de elaboración del Plan Estratégico Maipú 2030. - Validar las decisiones propuestas, el modelo de futuro seleccionado y los proyectos que sean definidos el resto de los órganos del	Intendente Municipal, Director General de Intendencia, Secretario de Hacienda y Administración, Secretario de Infraestructura y Servicios, Secretario de Gobierno y Concejales.

	Plan Estratégico Maipú 2030.	
Equipo Territorial	- Realizar las acciones de vinculación directa con las comunidades locales en cada una de las zonas en las que se divide al departamento.	Subsecretario de Servicios Públicos, Delegados Municipales de Distrito, Director de Deportes, Director de Cultura, Patrimonio y Turismo, Director de Educación, Director de Salud, Director de Desarrollo Socioeconómico Local, Director de Empleo y Capacitación y Jefe de Departamento de Vivienda.
Equipo de Base y Logística	<p>Participar en los Foros Internos de Procesamiento de Información y Elaboración de Propuestas.</p> <p>Colaborar en el desarrollo de los Foros Ciudadanos Maipucinos y Talleres Sectoriales.</p>	Director de Presupuesto, Contador General, Director de Compras, Director de Administración de Personal, Director de Desarrollo Humano y Familia, Equipo de Ordenamiento Territorial, Director de Rentas, Tesorero, Director de Sistemas Informáticos y Telecomunicaciones, Coordinador del PAR, Director de Fiscalización, Director de Obras Públicas, Director de Servicios Sanitarios, Director de Desarrollo Territorial y Ambiente y Subdirector de Electromecánica.

Corresponde a la Dirección de Planeamiento Estratégico de la Municipalidad de Maipú la coordinación general de las funciones y tareas asignadas o la de asignar en el futuro a los equipos de trabajo que componen la estructura orgánica formalizada mediante el Decreto N° 568/11, una normativa que genera mejora de la participación y compromiso entre las segundas y terceras líneas municipales en todo el proceso de planificación estratégica.

Capítulo III . Procesos

A efectos de fortalecer este proceso y de asegurar la implementación del Plan Estratégico Maipú 2030 una vez concluida la etapa de diseño, se considera conveniente que el Municipio invite formalmente a participar en la dirección del proceso de Planificación Estratégica a instituciones de la sociedad civil y del sector empresario departamental. La colaboración entre el sector público y el privado, en este sentido, resulta fundamental para la cimentación de la gestión relacional que debe concretarse necesariamente al momento de la ejecución de los proyectos definidos por el Plan Estratégico Maipú 2030, razón por la cual se generan lazos de confianza y trabajo entre ambos sectores (público y privado) en todas las etapas del proceso de planificación estratégica y no sólo durante la etapa organizativa. Ejemplo es la realización del Plan de Desarrollo del Turismo Departamental.

Estructura Institucional del Planeamiento Estratégico Maipú 2030



Ejes Estratégico Definidos

- 1- “Un Maipú para todos”.
- 2- “Un Maipú con desarrollo económico que promueva la inclusión social”.
- 3- “Un Maipú más verde, más limpio, con centros urbanos más compactos”
- 4- “Un Maipú que promueve la cooperación, la participación y la conformación de redes”.
- 5- “Un Maipú que atrae, forma y retiene el talento”.
- 6- “Un Maipú orgulloso de su identidad”.

En el siguiente gráfico, los Ejes Estratégicos se encuentran interconectados, y a su vez, con la Visión del Departamento de Maipú para el año 2030. El Eje N° 1, por ejemplo, se vincula con el Eje N° 2 a través de la implementación de programas para la creación de fuentes de trabajo genuino y vivienda, que inciden en la elevación de la calidad de vida de los habitantes del departamento. A su vez, el Eje N° 2 se relaciona con el Eje N° 3, y así sucesivamente, con el objetivo explícito de avanzar de manera coordinada en la resolución de problemas compartidos por el sector público y el privado y de alcanzar resultados sinérgicos, esto es, superiores a la sumatoria de los resultados individuales esperados para cada uno de los ejes estratégicos definidos.



Los datos que se relevan de la organización son:

- Estructura formal e informal organizativa
- Nivel de vinculación de las áreas
- Matriz DAFO de la organización
- Las problemáticas de los distintos sectores del departamento.

- Las propuestas de mejora.
- Identificar las áreas con competencia para la solución de las problemáticas planteadas de respuesta inmediata.

Los datos que se relevan de los procesos son:

- Recursos (económico, humanos, tecnológicos, etc.)
- Capacidad operativa
- Calificación del personal en la función requerida.
- Capacidad de adaptación a la estructura que se requiera para el cumplimiento de los objetivos.
- Clientes
- Proveedores
- Requisitos de los clientes
- Requisitos legales y/o regulatorios
- Requisitos proveedores
- Otros requisitos de la organización
- La interacción con otros procesos
- Tecnología
- Métodos
- Planificación

El criterio para seleccionar los datos es a partir del enfoque de procesos.

Los datos sobre el desempeño de la organización que se relevan son los siguientes:

- Nivel de prestación de los servicios.
- Distribución de los centros de atención en el territorio por ejemplo centros de salud municipales, centros de alfabetización, centros culturales, centros deportivos, centros integradores comunitarios.
- Nivel de Recaudación.
- Nivel de morosidad
- Nivel de satisfacción por prestación de servicios.

- Nivel de ausentismo
- Nivel de desempeño del personal
- Cumplimiento de los planes de capacitación
- Participación del personal en los planes de capacitación
- Nivel de accidentología
- Nivel sumarios administrativos del personal
- Número de observaciones de los organismos de control por ejemplo Tribunal de Cuentas.
- Relación personal municipal por cantidad de habitantes del departamento.
- Nivel de reclamos
- Nivel de ejecución de planes, programas y proyectos municipales
- Resultados alcanzados de los planes, programas y proyectos.
- Nivel de cumplimiento del plan de metas.
- Entre otros.

Para mejorar la calidad de los datos de la información se crea un grupo de mejora.

Para el análisis de los datos y la información se utilizan técnicas estadísticas como diagrama de control, histogramas, pareto, etc.

La información se analiza por los responsables de proceso y/o por los equipos de trabajo respectivos para aplicar las acciones correctivas y/o preventivas según corresponda.

Como resultado de la planificación estratégica se resalta la definición de los objetivos estratégicos para cada eje elaborados por los sectores de la comunidad. Identificándose las temáticas para cada uno de ellos:

1 “Un departamento para todos”

Principales temáticas comprendidas en el eje: Familia, Vivienda, Salud, Inclusión, Deporte y recreación, Equidad de género, Seguridad, Empleo y capacitación, Otras.

2. “*Un Maipú con desarrollo económico que promueva la inclusión social*”

Principales temáticas comprendidas en el eje: Desarrollo de las actividades económicas y productivas locales (comercio, agricultura, servicios, etc.); Infraestructura y Equipamiento; Micro emprendimientos; Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES); Financiamiento; Empleo; Otras.

3. “*Un Maipú más verde, más limpio, con centros urbanos más compactos*”

Principales temáticas comprendidas en el eje: Servicios Públicos; Ambiente; Espacios verdes; Uso del suelo y ordenamiento territorial; Uso eficiente y racional de los recursos naturales; Recursos naturales; Otras.

4. “*Un Maipú que promueve la cooperación, la participación y la conformación de redes*”

Principales temáticas comprendidas en el eje: Redes publico-privadas; Organizaciones de la sociedad civil; Cooperación intermunicipal; Cooperación interjurisdiccional; Presupuesto participativo; Participación ciudadana; Otras.

5. “*Un departamento que atrae, forma y retiene el talento*”

Principales temáticas comprendidas en el eje: Educación inicial, primaria, media y superior; Cultura; Creatividad; Innovación; Comunicación; Otras

6. “*Un departamento orgulloso de su identidad*”

Principales temáticas comprendidas en el eje: Globalización; Patrimonio histórico y cultural; Identidad e idiosincrasia local; Educación en valores; Otras. Una vez consensuados los objetivos precisados por la comunidad departamental y los equipos técnicos municipales para cada uno de los ejes estratégicos, se inicia con el proceso de diseño de los planes, programas y proyectos que deberán ejecutarse durante los próximos años con el objetivo de alcanzar la Visión departamental definida para el año 2030. Esto se está ejecutando actualmente.

A modo de ejemplo, la conducción prioriza la implementación del programa Maipú Inteligente compuesto por distintos proyectos que apuntan a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Maipú haciendo uso de los recursos naturales por medio de un gobierno participativo y activo. La interrelación entre cada uno de los proyectos es la base para la conformación

del concepto Maipú Inteligente. Este programa está integrado por: Sistema Integrado de Información Territorial para la modernización de la gestión del municipio; Maipú participa: experiencia en voto electrónico; Agua es vida; Maipú conecta; Parque Empresarial e Industrial Maipú; Maipú Reduce, Recicla y Recupera y Plan de desarrollo integral de turismo. Estos proyectos contribuyen al logro de los ejes estratégicos, actualmente se están ejecutando, con responsables, tiempos de ejecución e indicadores de gestión y resultados.

7. Planificación Operativa

Teniendo en cuenta los ejes estratégicos definidos se determinan los responsables para el desarrollo de los proyectos comunicándose los objetivos a alcanzar y planificar a partir del alineamiento de la visión, misión, política de la calidad y los objetivos del sistema de gestión. Esto se comunica a través de las reuniones de gabinete utilizando el formulario de planificación para que cada responsable lo complete. En este formulario se debe registrar: programas, proyectos, proceso, responsables, objetivos, metas, indicadores, actividades, tareas, responsables de cada una de ellas, recursos, fecha de inicio, finalización, fecha y aprobación de la planificación. Ver **ANEXO VI**.

Además se utiliza el formulario de objetivos e indicadores FO-DGC-12. Ver **ANEXO VII**.

Para lograr los objetivos de calidad en la organización la Alta dirección los comunica por medio de las reuniones de gabinete y las minutas de reunión de revisión. Estos se incorporan en las planificaciones operativas en el FO-DGC-12.

En los planes y metas operativos se incluyen los aspectos de la calidad a partir del PHVA, círculo de la mejora continua, por medio de la utilización de la herramienta de la calidad (el flujograma y la identificación de proceso), el manual de la calidad, procedimientos e instructivos, formularios y registros. A partir de los indicadores establecidos de cada proceso se mide el nivel de cumplimiento de los planes operativos elaborándose un cuadro de control (contiene todos los proceso principales y de apoyo bajo ISO) a partir del año

Capítulo III . Procesos

2012. Ver **ANEXO VIII** Ejemplo Cuadro de Control por proceso Asesoría Letrada.

Los datos se relevan utilizando el formulario gestión de proceso que contiene los siguientes campos:

Proceso :	Fecha:	
Responsable:		
Alcance del proceso: (Identificar los límites del proceso y su interacción con otros procesos)		
Entradas (insumos/información) Cuáles son los inputs del proceso?	Requisitos Cómo deben ser los inputs?	Proveedores Quiénes proveen los inputs?
Salidas (insumos/información) Cuáles son los outputs del proceso?	Requisitos Cómo deben ser los outputs?	Clientes Quiénes reciben los outputs?
GESTIÓN DEL PROCESO Cómo opera y controla el proceso?		
Actividades: Cuáles son las actividades y su secuencia dentro del proceso?		
Registros: Qué registros dan evidencia de funcionamiento y efectividad del proceso?		
Indicador: (Nombre , fórmula ,frecuencia de medición, responsable de medición)		

Los indicadores de gestión establecidos para la planificación operativa son los de cumplimiento, como ejemplo el porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de las plazas y paseos (tareas cumplidas/tareas planificadas*100), otro sería el de costo de prestación del servicio, nivel de cumplimiento de la capacitación de los mandos medios en temas de calidad (total de cursos realizados por funcionario/cantidad total planificada), entre otros.

Capítulo III . Procesos

Los objetivos de gestión de la calidad para el año 2013 son:

1. Lograr la evaluación por terceras partes del Sistema de Gestión de la Calidad del Municipio de Maipú – Mendoza basado en el modelo de excelencia del Premio Nacional a la Calidad.
2. Lograr la Satisfacción del Vecino / Contribuyente entre el 87% y 100%.
3. Cumplir el Plan de Capacitación en tiempo y forma.
4. Capacitar al gabinete ampliado en Sistema de Gestión de la Calidad. Como mínimo realizar dos cursos.
5. Incorporar Higiene y Seguridad Laboral a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Medir el costo de prestación de los servicios.
7. Medir la productividad de los procesos.

Los Objetivos del Sistema Integrado del Parque Metropolitano Sur para el año 2013 son:

1. Objetivo específico desde la salud y seguridad ocupacional: Mitigar los riesgos y eliminar los peligros detectados que afectan a la salud y seguridad ocupacional de los empleados municipales que trabajan en el Parque Metropolitano Sur.

Meta: Procurar la mejora de la salud ocupacional en un 50% con respecto al año anterior

Indicadores:

- a. Nivel de Ausentismo por enfermedades inculpables:

$$NAei = \frac{\text{Cantidad de días caídos en el año por enfermedades inculpables}}{\text{Cantidad total de días por año}} \times 100$$

Responsable de medición: Área Medicina Laboral Dra. Marcia Favero

- b. Salud de los trabajadores del Parque Metropolitano Sur:

$$Sa PMS = \frac{\text{Nº de empleados del PMS sin licencia por enfermedades}}{\text{Nº total de empleados del PMS}} \times 100$$

Responsable de medición: Área Medicina Laboral Dra. Marcia Favero

Meta: Disminuir la siniestralidad con respecto al año 2012, que se registran en el personal del PMS.

Capítulo III . Procesos

a. Incidencia de Accidentes por actos inseguros:

$$IAac = \frac{Nº de accidentes por actos inseguros}{Nº de trabajadores del PMS} \times 100$$

Responsable de medición: Higiene y Seguridad Laboral. Alejandra Oliver

b. Incidencia de Accidentes por condiciones inseguras:

$$IAci = \frac{Nº de accidentes por condiciones inseguras}{Total de accidentes} \times 100$$

Responsable de medición: Higiene y Seguridad Laboral. Alejandra Oliver

c. Días caídos por siniestralidad:

$$DCS= \frac{Nº de días caídos anual}{Días laborables} \times 100$$

Responsable de medición: Higiene y Seguridad Laboral. Alejandra Oliver

d. Control de Alcoholemia

$$CA= \frac{Cant controles (+)}{Cantidad de controles} \times 100$$

Responsable de medición: Higiene y Seguridad Laboral. Alejandra Oliver

e. Disminuir repetición anual de accidentes laborales

$$RAL= \frac{Cant de personal accidentado 2 o más}{Cantidad de personal accidentado} \times 100$$

Responsable de medición: Higiene y Seguridad Laboral. Alejandra Oliver

f. Disminuir accidentología In Itinere

$$Aii= \frac{Cant de accidente In Itinere}{Cantidad total de accidentes} \times 100$$

g. Capacitación en SySO:

$$CaSySO = \frac{Nº total de empleados del PMS que recibieron capacitación SYSO}{Nº Total de empleados del PMS} \times 100$$

Responsable de medición: Dpto. Proyecto y Desarrollo de Personal Alejandra Oliver

2. Objetivos específicos Ambientales: Lograr un desarrollo equilibrado del PMS con una utilización racional de los recursos naturales y culturales, con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad.

Identificar, interpretar, prevenir y mitigar los impactos ambientales generados a partir de la existencia (explotación) del Parque Metropolitano Sur y de las actividades propias que se desarrollan en un espacio polifuncional manteniendo y preservando la calidad de vida no sólo de los habitantes de Maipú sino del Gran Mendoza, constituyendo ambientalmente un pulmón verde.

Capítulo III . Procesos

METAS: Mantener y preservar los aspectos ambientales del Parque Metropolitano Sur.

Satisfacer y superar los requisitos de índole ambiental, optimizando el uso de los recursos naturales en un 50%

Concientizar a los usuarios de forma permanente, sobre la importancia de preservar el medio para mejorar la calidad de vida.

Indicadores:

a) Uso racional del agua potable en PMS: $Uab = \text{Caudal de agua potable en bebederos por día y/o mes (sumatoria)}$

$Uacu = \text{Litros totales de agua potable entregado por bebederos por día/mes (Uab)}$

Cantidad de usuarios del PMS que utilizan los bebederos por día/mes

*Se calcula que el consumo diario domiciliario por persona de agua potable es de 1,5 m³

b) Uso racional del agua de riego por turnos del PMS:

$$Urar = \frac{\text{Superficie regada por turno de riego} \times 100}{\text{Superficie total del PMS}}$$

Responsable de medición: Ing. Alejandra Estrella y Capataz Mant. de prados y olivares
Salvador Arriagada

2.a) Eficacia de la Clasificación de los residuos sólidos urbanos tipo domiciliarios generados en el PMS**

**Se comienza a medir a partir de la instalación de los cestos dobles para clasificación de los residuos (orgánico/ inorgánico)

2.a.a) Uso de cestos para clasificación de residuos sin información (uso espontáneo):

$$Uccrsi = \frac{\text{Cantidad de bolsones de residuos recolectados de cestos (orgánico + inorgánico)/mes} \times 100}{\text{Cantidad total de bolsones de residuos recolectados (org.+inorg.+prados)/mes}}$$

Responsable de medición: Ing. Alejandra Estrella y capataz Mant. Edilicio Walter Royero

2.a.b) Uso de cestos para clasificación de residuos luego de campaña informativa:***

*** la campaña informativa es coordinada por el Área de Gestión Ambiental

$$Uccrci = \frac{\text{Cantidad de bolsones de residuos recolectados de cestos (orgánico + inorgánico)/mes} \times 100}{\text{Cantidad total de bolsones de residuos recolectados (org.+inorg.+prados)/mes}}$$

Responsable de medición: Ing. Alejandra Estrella y capataz Mant. Edilicio Walter Royero

Capítulo III . Procesos

2.a.c) Uso de cestos para clasificación de residuos luego de campaña de toma de conciencia:****

**** La campaña de toma de conciencia es coordinada por el Área de Gestión Ambiental

Uccctc= Cantidad de bolsones de residuos recolectados de cestos (orgánico + inorgánico)/mes x 100
Cantidad total de bolsones de residuos recolectados(org.+inorg.+prados)/mes

Responsable de medición: Ing. Alejandra Estrella y capataz Mant. Edilicio Walter Royero

3.a) Uso racional de plaguicidas:

3.a.a) Control de plagas por método químico

Cpq = Cantidad de plantas de olivos curadas por año en PMS x 100
Cantidad total de olivos con detección de plagas por año en PMS

Responsable de medición: Ing. Alejandra Estrella y Capataz Mant. de prados y olivares Salvador Arriagada

3.a.b) Prevención de proliferación de plagas por labores culturales (desmalezado)

Pppd= Cantidad de has desmalezadas con rastra y desmalezadora por año x 100
Cantidad de has programadas para desmalezar por año

Responsable de medición: Ing. Alejandra Estrella y Capataz Mant. de prados y olivares Salvador Arriagada

4.a) Uso racional de combustibles:

4.a.a) Consumo de combustibles

Cc = Total de litros de gasoil y naftas consumidos para mantenimiento PMS por año x 100
Promedio anual de consumo de gasoil y naftas para mantenimiento PMS

Responsable de medición: Ing. Alejandra Estrella y Asistente SIG Eduardo Maugeri

5.a) Preservación de los recursos naturales del PMS:

5.a.a) Balance forestal

Bf = Cantidad de ejemplares forestales implantados por año en PMS x 100
Cantidad de ejemplares forestales perdidos por año en PMS *****

***** por vandalismo o mal uso, contingencias climáticas y malas prácticas agrícolas

Responsable de medición: Ing. Alejandra Estrella y Capataz Mant. de prados y olivares Salvador Arriagada

5.a.b) Contaminación del suelo por situaciones de emergencia

Capítulo III . Procesos

Cse = Superficie total anual impactada con derrames contaminantes (*) en el PMS x100

Superficie total del PMS

(*) derrames contaminantes: Hidrocarburos, plaguicidas, aguas cloacales

5.a.c) Eficacia de la preservación de los recursos naturales del PMS luego de campaña de toma de conciencia:****

**** La campaña de toma de conciencia es coordinada por el Área de Gestión Ambiental

Eprni= Total de actos vandálicos detectados que impactan recursos naturales del PMS (año n) x100

Total de actos vandálicos detectados que impactan a recursos naturales del PMS (año n-1)

Responsable de medición: Ing. Alejandra Estrella y Asistente del SIG Eduardo Maugeri

Firma de conformidad de los responsables:

Proceso para medición de indicadores

1.a) Uso racional del agua:

Uab: Para calcular el caudal de agua potable en los bebederos se procederá a tomar una botella de un litro y con un cronómetro se tomará el tiempo que esta tarda en llenarse. De ser posible se deberá tener en cuenta los errores en la toma de la medición, teniendo en cuenta la fracción de tiempo mínimo que indica el cronómetro y posibles pérdidas en el manejo de la botella, al momento de insertarla y/o en la posición. No se debe detener o evitar la salida normal del agua del bebedero, ni detener el conteo. Caso contrario se deberá repetir la medición. Se repetir la toma en cada bebedero

Uacu: Esta unidad se calcula dividiendo el resultado arrojado por Uab por la cantidad de usuarios que utilizan los bebederos.

Para calcular el uso de los bebederos se tomará en una unidad de tiempo (por ejemplo 1hr) la cantidad de personas que utilizan los mismos, teniendo en cuenta que, debe repetirse esta operación, por la cantidad de bebederos, horario en que se toma la muestra y día. Se deberá realizar tomas en distintos horarios y días teniendo en cuenta las horas pico y si es un caso eventual o feriado.

8. Procesos que Conducen al Cumplimiento de los Objetivos de la Organización

Los procesos principales definidos tienen relación con los vecinos/contribuyentes porque estos servicios son utilizados en forma directa como es el caso de los espacios verdes por ser vecino y en forma indirecta porque transitan el suelo maipucino. Estos procesos reciben de la Conducción municipal y del Representante de la dirección del sistema los lineamientos y estrategias para lograr la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios, como así también los recursos necesarios para lograr lo planificado. Para el desarrollo operativo de los procesos se apoyan en la Gestión de compras y licitaciones, a través del proceso de Gestión de las personas se recibe la capacitación y los elementos de protección personal para los operarios, entre otros. La prestación de los servicios se retroalimenta con los métodos de medición que realiza cada uno de los procesos, u otro método que disponga la conducción y a través de la oficina del Centro de atención al vecino se da respuesta a las quejas y sugerencias de los mismos. Además los procesos miden para verificar el logro de la mejora continua. Se anexa el mapeo general de los procesos principales. **ANEXO V.** Cada proceso cuenta con un mapeo de proceso específico de su alcance.

Control de Documentos del Sistema

La Administración del Sistema de Gestión es la encargada de establecer el mecanismo de control de la documentación que se utiliza en los procesos. Para esto se genera un procedimiento documentado PC – DGC – 01, Control de Documentos, que indica las actividades de preparación, aprobación, identificación, emisión, distribución y archivo de los documentos del sistema. A partir de agosto de 2012 se incorpora el software Loyal a la administración y control de la documentación.

Control de los Registros

Los documentos definidos por la Conducción Municipal, los responsables de los procesos y la Administración del Sistema de Gestión como registros de calidad, se identifican y conservan para demostrar el

Capítulo III . Procesos

cumplimiento de los procedimientos e instrucciones establecidos y la eficacia del Sistema de Gestión, de acuerdo al procedimiento de Control de Registros, PC-DGC-02.

Cada sector involucrado define los registros que considera necesario llevar en cada actividad que se realiza en los procesos establecidos, teniendo en cuenta los puntos de control.

El procedimiento documentado para tal fin brinda los lineamientos generales para:

- ✓ Dar confianza de que los requisitos establecidos son cumplidos.
- ✓ Mostrar el funcionamiento adecuado del sistema.
- ✓ Proporcionar una base firme para medir y alimentar el funcionamiento del sistema.

Los registros se llevan de forma tal que los deterioros se minimicen, que se pueda disponer de los mismos y que sean recuperables cuando se desee.

Los procesos principales identificados son:

- 1- Mantenimiento de Plazas y Paseos de Jurisdicción de la Dirección de Servicios Públicos. (Bajo ISO)
- 2- Operación y mantenimiento de las hectáreas habilitadas del Parque Metropolitano Sur. (Bajo ISO e Integrados)
- 3- Mantenimiento de Infraestructura Vial (Bacheo de calles de jurisdicción municipal) (Bajo ISO)
- 4- Mantenimiento de Colectoras Cloacales y Conducción de Efluentes Cloacales (Bajo ISO)
- 5- Seguimiento Técnico de la Construcción de la Vivienda Social. (Bajo ISO)
- 6- Asesoría Letrada (Bajo ISO)
- 7- Servicio de atención al lector, la comunidad y centro de documentación de la Biblioteca Municipal Julio Fernández Peláez (Bajo ISO)
- 8- Desarrollo del Torneo de Fútbol Infantil (Bajo ISO)

Capítulo III . Procesos

- 9- Escuelas de Verano en Polideportivos Municipales. (Bajo ISO)
- 10-Prevención Vial Ciudadana en el micro centro del Departamento de Maipú. (Bajo ISO)
- 11-Producción y distribución de agua potable (Bajo ISO)
- 12-Actividades Culturales diseñadas y desarrolladas por la Dirección de Turismo, Cultura y Patrimonio (Bajo ISO)
- 13- Diseño, desarrollo y seguimiento del programa PAR (Bajo ISO)
- 14- Recolección de residuos sólidos urbanos domiciliarios (Bajo ISO)
- 15-Obras tercerizadas y mantenimiento del alumbrado público (Bajo ISO)
- 16-Tratamiento legislativo y administrativo de los asuntos ingresados al HCD (Bajo ISO)
- 17-Recaudación
- 18-Atención primaria de la salud
- 19-Gestión para la educación
- 20-Fiscalización y control de comercios e industrias
- 21-Gestión de obras privada
- 22-Limpieza de la vía pública
- 23-Tratamiento de los residuos sólidos urbanos
- 24-Obra pública
- 25-Gestión de las delegaciones
- 26-Forestación y arbolado público
- 27-Gestión para el desarrollo humano y familia
- 28-Gestión para el desarrollo socio económico local
- 29-Desarrollo territorial y ambiente
- 30-Deporte y recreación
- 31-Oficina de empleo (certificado con el Referencial Calidad OE-IRAM)
- 32-Gestión para la preservación del patrimonio
- 33-Promoción comunitaria
- 34-Gestión de los centros de informadores turísticos

35-Gestión para la promoción comunitaria

36-Otros

Los requisitos de los usuarios son incorporados en el diseño a partir de los distintos métodos de toma de los mismos (encuestas, entrevistas, reuniones sectoriales, reuniones de gabinete en distritos, etc.) y se incluyen en los procedimientos cuando corresponda. Se evalúa por medio de los indicadores de cada proceso. Y a partir de esta evaluación se formulan las acciones correctivas y preventivas siguiendo el círculo de Deming (PHVA).

Las áreas responsables participan de la mejora continua a través del tratamiento de los hallazgos de las auditorías internas, de las oportunidades de mejora de las revisiones por la dirección, de las capacitaciones, grupos de mejora, talleres de temas de calidad, etc. Además cuentan con un responsable de proceso (entrenado) y facilitadores y/o asistente de la calidad, y en algunos casos auditores internos.

La medición de los procesos están planificadas en el formulario FO-DGC-12 de Objetivos e Indicadores, donde cada responsable de proceso determina la frecuencia de medición y a partir del procesamiento del o los indicadores/s realiza un análisis proponiendo posteriormente las acciones correctivas, cuando se requieren.

Los procesos principales se documentan en el manual de gestión para los procesos bajo certificación ISO 9001:2008 y/o integrados y para el resto de los procesos principales se registran en el Formulario Gestión de Proceso. Los cambios se identifican a partir de las revisiones realizadas cumpliendo lo establecido en el procedimiento vigente de control de documentos (PC-DGC-01) y control de registros (PC-DGC-02).

Para los procesos certificados, la administración de la documentación está asegurada bajo un software Loyal que garantiza que los cambios en la documentación se registren, el menor uso de papel y se utilice la documentación última vigente y se minimicen los desvíos respecto a la elaboración y control de documentos y registros.

Capítulo III . Procesos

Partiendo de las necesidades explícitas de diferentes sectores de la comunidad que manifiestan los vecinos usuarios para la creación de nuevos servicios, la conducción analiza la factibilidad de cumplir con los requisitos y la capacidad operativa para la respuesta a lo requerido. Dada la diversidad de servicios que brinda el municipio, la caracterización diversa de los usuarios y en función que este municipio no cuenta con la autonomía municipal para decidir sobre ciertos temas, es que necesita del cumplimiento de las normativas legales y regulatorias correspondientes. La incorporación de nuevos productos o servicios requiere de autorización de alguna órbita de gobierno (nacional, provincial o municipal) por ejemplo, para la creación de la oficina de empleo con jerarquía de dirección en este municipio, se requiere de un convenio con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, para la creación de la Dirección de Tránsito y Prevención Ciudadana, a través de una Ordenanza.

Los procesos principales están identificados, descriptos (anteriormente enunciados) y determinados los requisitos de los usuarios en un 100%, en el formulario gestión de procesos, contando con el fluograma correspondiente y en algunos casos con el procedimiento e instructivo documentado.

Para los procesos principales (bajo ISO) el sistema de gestión cuenta con un programa de auditorías internas que contempla, como mínimo, una frecuencia anual, se puede incorporar nuevas auditorías a partir de los hallazgos verificados. Además están sujetos como mínimo a una revisión por la dirección, generalmente en diciembre y a una auditoría externa, una vez al año. También cuentan con un seguimiento anual del plan estratégico, con dos seguimientos anuales del plan de metas y el informe anual de actividades realizadas para ser presentadas en la apertura de sesiones ordinarias del HCD, esto se realiza al final de año para presentarse el 1 de marzo del año siguiente, dando cumplimiento a un requisito constitucional.

Para los procesos principales (que no están bajo ISO) el sistema de gestión cuenta: con un seguimiento del plan estratégico, dos seguimientos anuales del plan de metas y el informe anual de actividades realizadas para ser presentadas en la apertura de sesiones ordinarias del HCD, esto se realiza al

Capítulo III . Procesos

final del año para informarse el 1 de marzo del año siguiente, dando cumplimiento a un requisito constitucional.

Los nuevos productos y servicios incorporados en la gestión, desde el año 2008 a modo de ejemplo son:

1. Dirección de Empleo y Capacitación
2. Centros de Información Turística
3. La Unidad Policial de Atención al Turista, este servicio se presta en conjunto con el Ministerio de Seguridad de la Provincia.
4. Limpieza de los corredores turísticos
5. El Programa PAR
6. El Centro de Atención al Contribuyente
7. El Centro de Atención al Vecino
8. Programa MAIPÚ INCUBA
9. Gestión del departamento agropecuario
10. Gestión del departamento atención a las industrias. Proyecto Parque de desarrollo empresarial e industrial
11. Oficina de Atención a proyectos articulación UNCuyo
12. Oficina de Persona Jurídica
13. Departamento de Atención al Discapacitado
14. Programa de Promotores de Salud
15. Equipo de Supervisores Municipales de Higiene y Seguridad
16. Dirección de Tránsito y Prevención Ciudadana
17. Recuperación del Patrimonio Cultural

En cuanto a los datos y fuentes, cada responsable de proceso determina qué datos se relevan y los criterios para su selección. Con el objetivo de mejorar la calidad, protección consistencia, oportunidad y validez de los datos y que la información sea representativa de los procesos se crea un grupo de mejora con el propósito de generar un sistema integral de información y análisis interno y externo.

Cada proceso principal tiene establecido sus objetivos, metas e indicadores de gestión. A continuación se detallan algunos procesos

Capítulo III . Procesos

Área	Proceso/Programa/Proyecto	Objetivos	Metas	Indicadores
Dirección de Obras y Servicios Sanitarios	Producción y distribución agua potable	1. -Detectar la potabilidad del agua producida en relación a los análisis establecidos por los entes reguladores para tal fin.	Establecer quincenalmente el porcentaje de desvío	valor obtenido - valor de referencia / valor de referencia X100
		2.-Detallar el numero de reclamos mensuales pertenecientes al servicio de agua potable.	Resolver en el mes en curso el 70% de los reclamos ingresados.	Cantidad de usuarios atendidos x Cantidad de usuarios pendientes / 100
		3.- Resolver en tiempo y forma según lo establecido por la Organización	Resolver el 75% de las pérdidas de Agua en calles y veredas dentro de las 72hs	Total de usuarios X respuesta a usuarios dentro de las 72h / 100 %
			Resolver el 75% de las faltas de Agua dentro de las 48hs	Total de usuarios X respuesta a usuarios dentro de las 48h / 100 %
		4.- Ampliar el área servida del servicio de agua Potable del Departamento de Maipú.	Aumentar 5288m de redes de agua en el año 2013 mas las obras que están en proyecto.	Metros ejecutado x 100/metros proyectados

		5.-Concientizar a la comunidad para el uso responsable de recurso generando espacios de información, consulta y participación para los usuarios y asociaciones que los representen y para la ciudadanía en general	Realizar una campaña masiva de comunicación en época estival.	Campañas de Difusión ejecutadas/Campañas de difusión planificadas
		1. 6.-Promover el desarrollo del personal, su capacitación y carrera en el servicio fomentando la participación, el compromiso en la prestación del servicio y la seguridad en las condiciones de trabajo.	Capacitar a todo el personal del área como mínimo en 2 cursos por año que tengan como objetivo mejorar la prestación del servicio.	Cantidad de cursos realizados/cantidad de cursos planificados
Subsecretaría de Servicios Públicos	Arbolado Público	Mantener en buena condición vegetativa la forestación del departamento	Cumplir con el 85% de las solicitudes ingresadas de desrames	Solicitudes realizadas /solicitudes ingresadas
			Cumplir con el 30 % de las solicitudes ingresadas de desinfección	Solicitudes realizadas /solicitudes ingresadas
			Cumplir con el 100% de las solicitudes de leña ingresadas	Solicitudes realizadas /solicitudes ingresadas
			Cumplir con el 30 % de las solicitudes ingresadas de forestación	Solicitudes realizadas /solicitudes ingresadas

9. Procesos que Ayudan a los Procesos Principales

Los procesos de apoyo identificados son:

1. Centro de Atención al Vecino: tiene el objeto de establecer comunicación para informar sobre cualquier duda o inquietud que tenga el vecino además de recepcionar, derivar y hacer el seguimiento de los reclamos y quejas. (Bajo Sistema ISO)

2. Gestión de la Personas: tiene por objeto, administrar, organizar y controlar el recurso humano municipal. Sus responsabilidades son, definir perfil del puesto, seleccionar y reclutar al personal, evaluar el desempeño, realizar las capacitaciones, controlar al personal, liquidar los haberes, gestionar la salud laboral, gestionar la higiene y seguridad de los empleados, entre otras. (Bajo Sistema ISO e Integrado)
3. Gestión de presupuesto, compras y contrataciones: realiza la asignación presupuestaria a cada requerimiento de compra según partida. Realiza las compras y contrataciones siguiendo los requerimientos marcados por la normativa vigente y el SGC bajo ISO 9001, para todas las dependencias municipales.
4. Gestión de la Calidad: administra el sistema de gestión de la calidad, realizando las capacitaciones, implementación de nuevos procesos y auditorías de la calidad y de sistemas integrados. (Bajo Sistema ISO e Integrado)
5. Gestión de Tesorería: realiza tareas para efectivizar los pagos a los proveedores, además de administrar y controlar los centros de cobro establecido en el municipio (edificio central y delegaciones municipales).
6. Gestión del Sistema Informático y Telecomunicaciones administra y controla el equipamiento informático, las redes y los sistemas de telefonía fija.
7. Gestión para el control interno y la registración contable: realiza actividades con el fin de cumplir la normativa vigente en lo que respecta a la administración de los fondos públicos.
8. Gestión de Mesa de Entradas: recepciona, controla y deriva expedientes.

Capítulo III . Procesos

9. Mantenimiento de Automotores: gestión para el mantenimiento (mantenimiento correctivo) del parque automotor. (Certificado en 2013 bajo ISO)
10. Administración de movilidad: administra los recursos del parque automotor y realiza el mantenimiento preventivo
11. Gestión del depósito municipal: recepciona, controla, identifica, almacena y distribuye los insumos requeridos por distintos sectores del municipio.

Por medio del enfoque de proceso se incorpora en el diseño los requerimientos de los proceso principales, dejando registro en el formulario gestión de proceso. Éstos que son parte del sistema bajo ISO registran productos no conformes en el formulario FO-DGC-02 ante los desvíos en la producción o prestación del servicio, no conformidades en el formulario de tratamiento de no conformidades, acciones correctivas y/o preventivas (FO-DGC-01) y acciones correctivas y preventivas que dan evidencia de las oportunidades de mejora.

Las áreas responsables participan de la mejora continua a través del tratamiento de los hallazgos de las auditorías internas, de las oportunidades de mejora de las revisiones por la dirección, de las capacitaciones, grupos de mejora, talleres de temas de calidad, etc. Además cuentan con un responsable de proceso (entrenado) y facilitadores y/o asistente de la calidad, y en algunos casos auditores internos.

La medición de los procesos están planificadas en el formulario FO-DGC-12 de Objetivos e Indicadores, donde cada responsable de proceso determina la frecuencia de medición y a partir del procesamiento del o los indicadores/s realiza un análisis proponiendo posteriormente las acciones correctivas.

Los procesos de apoyo para identificar las oportunidades de mejora y hacer más eficientes su gestión siguen los mismos lineamientos de lo desarrollado para los procesos principales.

10. Control de Calidad

Los procesos principales y de apoyo determinan los puntos críticos que requieren control ejecutándolo según lo previsto en la planificación dejando los registros pertinentes. Además los procesos bajo ISO 9001 cuentan con seguimiento de implementación, auditorías internas y externas planificadas que determinan las frecuencias: anual para el seguimiento de implementación, para auditorías internas una como mínimo al año y anual para externas. El control en la producción de la prestación de los servicios lo establece cada responsable de proceso de acuerdo a la criticidad de los mismos.

Los procesos que están bajo ISO relevan los instrumentos críticos que afectan la prestación del servicio y elaboran un plan de calibración de acuerdo a la criticidad, manipulación y almacenaje de los mismos.

Los productos y servicios establecen por procedimiento o instructivos de trabajo los controles, dejando registros de los mismo (por ejemplo lista de verificación uso recinto concejo deliberante). Los que no cumplen con las especificaciones se identifican como productos no conformes y/o no conformidades, realizando el tratamiento establecido por procedimiento de producto no conforme (PC-DGC-04) y tratamiento de no conformidades, acciones correctivas y preventivas (PC-DGC-05).

Se registran los desvíos en el formulario establecido (FO-DGC-01) en uno de sus campos se requiere un análisis de causas proponiendo herramientas de la gestión de la calidad (espina de pescado y 5 por qué)

Los cambios en los procesos (bajo ISO) se comunican por medio de los formatos papel establecidos (registrando su distribución en el FO-DGC-03) y/o por medio del sistema informático Loyal. También existe la nota oficial que comunica los cambios y deja evidencia de la entrega al responsable.

Las acciones de prevención y mejora se traducen en planes de acción. Las mismas son monitoreadas para verificar su cumplimiento y efectividad por medio del formulario de no conformidades, acciones correctivas y preventivas.

Los datos del control de la calidad que se relevan son:

- 2 Cantidad de productos no conformes por procesos

- 3 Cantidad de no conformidades por procesos
- 4 Tipificación de requisitos incumplidos por procesos y totales
- 5 Cantidad de seguimientos de implementación
- 6 Cantidad de auditorías internas (total y por procesos)
- 7 Hallazgos de auditorías internas y externas
- 8 Seguimiento de acciones correctivas y/o preventivas de auditorías internas y externas
- 9 Cantidad de reclamos por proceso
- 10 Estado de tratamiento de No conformidades
- 11 Y otros.

Los criterios determinados para elegir los datos son en función de los puntos críticos a controlar de los procesos y de los objetivos, metas e indicadores establecidos.

Para los registros en soporte papel la efectividad de los métodos utilizados para su recolección se garantiza por el cumplimiento de los requisitos establecidos en los procedimientos de control de documentos y registros y del seguimiento de la documentación.

En cuanto a la mejora de la información la conducción toma la decisión de invertir en el software Loyal que administra la documentación y el seguimiento del sistema de gestión. Es oportuno resaltar que no todas las dependencias municipales cuentan con el hardware correspondiente para configuración del Loyal y conectividad a internet para garantizar la seguridad de información.

Por medio de las herramientas estadísticas se analiza la información ejemplo de las utilizadas son: tablas, pareto, histogramas etc. A través de los equipos de trabajo, en reuniones de gabinete, de comité de la calidad se evalúa la información. A partir de las conclusiones realizadas se incorpora en los procesos con el objetivo de agregar valor a la planificación y desempeño de los mismos.

Las metas planteadas por el Departamento de planeamiento y gestión de la calidad son:

Capítulo III . Procesos

1. Administrar a partir del mes de abril de 2013 el sistema de gestión a través del software Loyal utilizando los módulos QMS – DMS – RPT en los procesos que cumplan los requisitos de conexión

Indicadores:

De eficiencia: Procesos administrados por Loyal x 100 / total de procesos

Módulos implementados x proceso x 100/ total de módulos requeridos.

2. Cumplir con el 100% del programa de auditorías internas 2013-2014 en la fecha establecida

Indicadores:

De eficacia: auditorias ejecutadas x 100 /auditorias planificadas

De eficiencia: auditorías realizadas en fecha X 100 / el total de auditorías planificadas

3. Mantener el nivel de puntaje del 96 % entre las calificaciones 3 y 4 para la satisfacción del servicio de auditoría interna

Indicadores:

Satisfacción: calificaciones obtenidas con 3 y 4 x 100 / total de encuestas

4. Cumplir con el 100% del plan de seguimiento de la implementación entre los meses de enero – febrero

Indicadores:

De eficacia: seguimientos ejecutados x 100 / seguimientos planificados

5. Medir el costo de la prestación del servicio

Indicador de eficiencia:

Costo Total del proceso/ Total de procesos bajo SG

Costo Total del proceso/Cantidad de empadronados

6. Medir la productividad del proceso

Indicador:

Días trabajados X 100 / Días Laborables

7. Cumplir el 100% de las etapas del cronograma de implementación de la Norma ISO 9001:2008 en el Proceso Higiene y Seguridad Laboral

Indicador de eficacia: Etapas ejecutadas X 100 / etapas planificadas

Capítulo III . Procesos

8. Cumplir con el 100% del cronograma de actividades del premio nacional a la calidad.

Indicador:

Cumplir con el 100% del cronograma de actividades del premio nacional a la calidad.

INDICADOR	FUENTE	RESPONSABLE	RESULTADOS AÑOS				
			2009	2010	2011	2012	2013
De eficiencia: Procesos administrados por Loyal x 100 / total de procesos Módulos implementados x proceso x 100/ total de módulos requeridos.	Software Loyal	Nora Ortiz			Desde la adm del sistema se ha cumplido con todo lo pertinente. Dirección de informática no tiene las condiciones técnicas para cumplir con el 100% para implementar el software en las áreas bajo proceso.	Se encuentran 21 conexiones en funcionamiento, 3 con dificultades en su funcionamiento y 3 conexiones sin instalar.	23 conexiones, 1 conexión con dificultad para su funcionamiento
De eficacia: auditorias ejecutadas x 100 /auditorias planificadas De eficiencia:: auditorías realizadas en fecha X 100 / el total de auditorías planificadas	RE-DGC-13 Cumplimiento Programa de Auditorías RE-DGC-13 Cumplimiento Programa de Auditorías	Nerina Corvalán Nerina Corvalán	100%	100%	103,57%	116%	

Capítulo III . Procesos

Satisfacción : calificaciones obtenidas con 3 y 4 x 100 / total de encuestas	RE-DGC-11 Evaluación de Auditorías	Nerina Corvalán Nerina Corvalán		2010 la meta establecida es con ponderación 3,4,5 5:8,33% 4:70,83 % 3:20,83 % 2:0% 1:0%	5:32,14 4:50% 3:17,86% 2:0% 1:0%	Se cambia método basado en 4 ponderaciones 4:65,52 3:31,8% 2:3,46% 1:0%	
De eficacia: seguimientos ejecutados x 100 / seguimientos planificados.	Cronograma de Seguimiento de la Información						
Indicador de eficiencia: Costo Total del proceso/ Total de procesos bajo SG Costo Total del proceso/Cantidad de empadronados	Registros de presupuesto anual del área-Información provista de la Dirección de Personal	Nora Ortiz				Costo total: \$403.850 Costo por proceso \$19.230	
Días trabajados X 100 / Días Laborables.	Registro Informático Dpto. de Calidad	Pablo Díaz	S/D	S/D	S/D	S/D	
Indicador de eficacia : Etapas ejecutadas X 100 / etapas planificadas	Registro cronograma de cumplimiento de etapas de implementación	Norma Sallei	100%			100%	
3.1 Cumplir con el 100% del cronograma de actividades del premio nacional a la calidad.	Registro de cumplimiento del cronograma de etapas del Premio Nacional a la Calidad	Norma Sallei					

Resultados

Resumen de desvíos detectados en auditoría interna según requisitos

	ISO 9001:2008																	
	4.2.3	4.2.4	5.4.1	5.5.1	5.5.3	6.2.2	6.3	6.4	7.1	7.2.1	7.4	7.5.1	8.1	8.2.1	8.2.2/8.2.3	8.2.4	8.3	8.5.2
TOTAL	3	3	1	2	1	4	4	4	6	3	1	5	1	3	1	1	5	3
PORCENTAJE	5%	5%	2%	3%	2%	7%	7%	7%	10%	5%	2%	9%	2%	5%	2%	2%	9%	5%
14%																		

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ISO 9001:2008 - 14001:2004 - 18001:2007					
4.3.3/4.3.3	4.4.1/4.4.1/5.5.1	4.4.3/4.4.3/5.5.3	4.5.1/8	4.5.2 (14001)	4.5.3.2/4.5.3/8.5.2-8.5.3
1	1	2	1	1	1
2%	2%	3%	2%	2%	2%

AÑO	2009	2010	2011	2012
Cantidad de desvíos detectados	44	69	65	72



2009	
ESTADO NC	
CERRADO	44
seguimiento	0
Sin Seguimiento	0
cantidad de desvíos detec	44
2010	
ESTADO NC	
CERRADO	68
seguimiento	1
Sin Seguimiento	1
cantidad de desvíos detec	69

2011	
CERRADO	52
seguimiento	13
Sin Seguimiento	0
cantidad de desvíos detectados	65

2012	
CERRADO	11
seguimiento	58
Sin Seguimiento	0

SIN CONTESTAR	2
RECHAZADA	1

cantidad de desvíos detectados	72
--------------------------------	----

RESULTADO CIERRE	EFECTIVIDAD	SIN EFECTIVIDAD
	100%	0%

En el año 2011 no se cumple con la meta establecida de incorporar el 100% de los procesos al sistema Loyal. Registrando una no conformidad, siendo la acción correctiva: fortalecer el apoyo de la dirección de sistemas informáticos y los recursos necesarios para garantizar el servicio y la conectividad de internet a los procesos faltantes, replanificándose para el año 2012.

9. Proveedores Internos y Externos

El objetivo del procedimiento documentado de compras (PG-DCS-05, procedimiento general de la calidad compras de bienes o servicios en forma directa) es lograr que las necesidades de abastecimiento de productos y servicios se traduzcan convenientemente en requisitos a los proveedores para asegurar que se reciba lo solicitado.

El alcance de este procedimiento abarca a las compras de insumos, materiales, equipamiento y a las contrataciones de servicios destinadas a cualquier dependencia de la Municipalidad de Maipú. Además establece un procedimiento para licitaciones (PG-DCS-01 Procedimiento general de Gestión de Compras por licitaciones).

La responsabilidad de los encargados de cada sector es cumplir el procedimiento de compras y licitaciones (con sus instructivos

correspondientes) y de los secretarios de áreas verificar el cumplimiento del procedimiento en vigencia.

Cuando un sector detecta la necesidad de una compra debe gestionarla a través del responsable de área, detallando en el formulario Nota de Pedido o Nota de requerimiento de apertura de licitación, describiendo las especificaciones de lo solicitado. Luego se remite al sector Presupuesto, quien determina si hay saldo en la partida presupuestaria asignada. Luego pasa al sector correspondiente de la dirección para que se efectúe la misma, a Proveedores evaluados. Dejando como evidencia: Nota de Pedido Interna, Factura correspondiente, Formulario de Pedido de Cotización, Formulario de Evaluación de Proveedores. Existe un procedimiento para el concurso de precios y las licitaciones públicas y privadas.

Cuando la contratación se realiza en forma directa la compra se debe adjudicar a proveedores inscriptos en el registro de proveedores de la provincia de Mendoza.

La base de datos de compras contiene información de los proveedores del municipio.

Método de Evaluación de Proveedores

El procedimiento específico documentado de la evaluación de proveedores (PE-DCS-01) tiene como alcance la evaluación de todos los proveedores que suministren los insumos críticos que pueden afectar la calidad del servicio. Una vez al año Compras emite una nota solicitando a todos los procesos los insumos críticos y la actualización de sus nuevas necesidades. Con esa información, una vez al año se reúnen los responsables de compras con los responsables de procesos con el objetivo de revisar los puntajes de los evaluados, calificar a los nuevos proveedores y recategorizar aquellos que sean necesarios. El método de evaluación es a través de una fórmula que determina el “Índice de Evaluación del Proveedor” IEP, va de 0% a 100% estableciendo que: 75% o más, corresponde a un proveedor aprobado, 74% a 60% corresponde a un proveedor condicional y menor a 60% corresponde a un proveedor no aprobado.

El IEP se establece a través de una fórmula que contiene dos términos a evaluar: “Coeficiente de Evaluación Compras y Suministros” “CECYS” y el otro al “Coeficiente de Evaluación del Usuario” “CEU”.

Cada uno de ellos se obtiene del análisis de una grilla de ítems a puntuar, por cada área interviniente, los cuales tienen un porcentaje de incidencia en la composición del coeficiente correspondiente el que se da en un porcentaje de 0 a 100%.

Además, los proveedores deben poseer inscripciones impositivas, nacionales, provinciales y municipales cuando corresponda.

La Dirección de compras evalúa los siguientes ítems: referencias comerciales, si el proveedor es residente del Departamento, pago de las tasas municipales, antecedentes de cumplimiento, si posee sistema de gestión de la calidad y capacidad de financiamiento, calidad del servicio y/o insumo recibido acorde a lo solicitado, entrega del servicio y/o insumo en tiempo, entrega del servicio y/o insumo en forma, si posee garantía, si brinda servicio post venta.

El nivel de proveedores aprobados asciende a 98,6% y se clasifican por rubros.

Para estimular el desarrollo de los sistemas de gestión en los proveedores se les comunica que a partir que la comuna posee un SGC ellos deben ser evaluados para lograr los objetivos previstos por la organización, una vez calificados se les notifica a los no aprobados el estado de situación para que formulen las correctivas necesarias para que en un tiempo se re incorporen al sistema.

10. Evaluación del Sistema de Calidad

El sistema de gestión de la calidad se diseña a partir del enfoque basado en proceso y del círculo de la mejora PHVA, incorporando al sistema certificado bajo ISO 9001 por etapas, año a año, en función de la relación directa con el contribuyente, la multiprestación de servicios y la gran interrelación de procesos. Esta realidad le demuestra a la organización una debilidad marcada en relación a los procesos que están bajo ISO y los que no. A partir de este análisis es que la conducción toma la decisión de incorporar la

Capítulo III . Procesos

metodología del auto diagnóstico del Premio Nacional para fortalecer la cultura de la calidad instaurada en el municipio desde 1990.

El Sistema de Gestión de la Calidad según norma ISO 9001:2008, se verifica en la Reunión de Revisión por la dirección, establecida por procedimiento general (PG-DGC-01) a partir del análisis de:

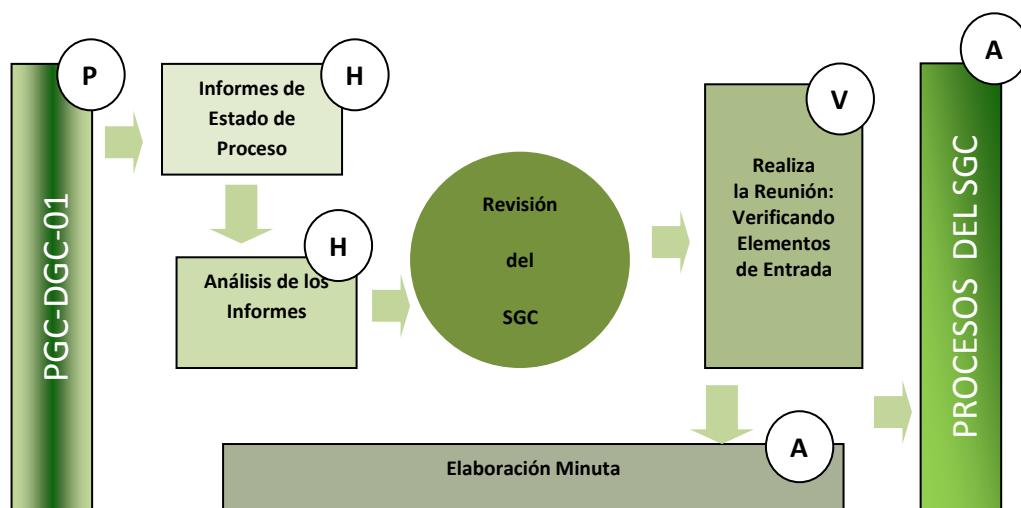
- Resultados de las auditorías internas.
- Resultados de las auditorías externas.
- Retroalimentación del Cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Recomendaciones para la mejora.
- Cambio que puedan producirse en la Política de la Calidad.
- Objetivos de la Calidad.
- Cambios de los requisitos y normas aplicables.
- Cumplimiento del Plan de Capacitación.
- Seguimiento de los indicadores de gestión.

Los registros de las reuniones de revisión son: Nota convocatoria de reunión, la Agenda de temas a tratar, Lista de Presentes, Minuta de la Reunión y los informes de estado de procesos.

La frecuencia de estas reuniones como mínimo una vez al año.

La revisión del sistema la realiza el representante de la dirección (Intendente) y/o co-representante de la dirección (Directora de Planeamiento Estratégico) convocando a la participación de los secretarios y responsables de procesos principales y de apoyo y cuando se requiere a los asistentes de los procesos.

Proceso Evaluación SGC



El SGC está certificado con ISO 9001:2008 por IRAM bajo el certificado Nº 9000-1506 y acreditado por IQNet, recibiendo las auditorías correspondientes y asumiendo el compromiso de llevar adelante el sistema, es una forma de evaluar la confiabilidad del mismo.

El Sistema de gestión logra la mejora continua por medio de: las auditorías externas e internas, los grupos de mejora, el compromiso puesto de manifiesto por su personal en cada convocatoria institucional, el cumplimiento de la política de la calidad y de los objetivos, el trabajo mancomunado con los vecinos por medio de la gestión asociada, el consenso político de los miembros del HCD, entre otros.

11. Benchmarking

El municipio establece el benchmarking para compararse con los mejores organismos en algún aspecto de la gestión. Esta metodología se incorpora en la gestión cuando se bajan los ejes estratégicos a las líneas operativas. Se establece un procedimiento basado en el PHVA, en el que se identifican los procesos municipales que deben incorporar el método. Se determina los objetivos, metas e indicadores para lograr las mejoras con el benchmarking.

Capítulo III . Procesos

Para el año 2013, la alta dirección determina la conformación de un grupo de mejora para institucionalizar la metodología del benchmarking para los procesos de la organización.

Una experiencia se da para el presupuesto participativo, realizando la comparación con el municipio de Rosario que lleva adelante esta política desde el año 2002, con una inversión de 320 millones de pesos en centros de salud, desarrollo social y deportivos, ambulancias, desagües, pavimento e iluminación. Asimismo, desde sus inicios, casi 220.000 rosarinos participaron en alguna de sus etapas. Queriendo la gestión lograr los estándares obtenidos por el mencionado municipio.

Datos comparados:

En los siguientes cuadros se refleja la evolución del Presupuesto Participativo de la Ciudad de Rosario que comenzó en el año 2002 y el PAR Maipú con sus comienzos en 2007.

La serie trabajada es 2007 – 2013.

ROSARIO							
Características a comparar	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Asambleas	55	63	56	44	s/d	s/d	s/d
Proyectos Elegidos	157	171	184	173	192	207	161
Presupuesto participado	25 M	30 M	s/d	s/d	36 M	42 M	56M
Participantes	s/d	s/d	8.300	10.000	33.000	52.694	63.333
Elementos diferenciadores		Consejo Participativo por Distrito		Postas de Votación			

Fuente: http://www.rosario.gov.ar/sitio/informacion_municipal/pp_anteriores.jsp

Capítulo III . Procesos

MAIPÚ							
Características a comparar	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Asambleas	21	36	51	36	45	72	81
Proyectos Elegidos	31	31	59	32	36	55	Los proyectos se eligen en agosto.
Presupuesto participado	1,5 M	2 M	4M	2,6 M	4M	6,5M	8,5M
Participantes	2.500	4.000	6.230	5.562	8.026	10.313	s/d
Elementos diferenciadores			PAR Joven Certificación ISO 9001 ISO 9001:2008	80% de los asistentes son rurales	Par Rural	Par Niño Par Joven Par Rural Certificación ISO 9001	Par Joven Par Economía-Social Par Cultural Par Niño

Capítulo IV: Personal

Liderazgo enfocado a personas

La conducción del municipio participa cuando es invitado a compartir los resultados de la experiencia de la gestión. Exponiendo en Foros, Congresos, Seminarios, Universidades, a nivel provincial, nacional e internacional.

Participaciones efectivas:

En el año 2006, se expone la experiencia del SGC en el Primer Foro Internacional de la Calidad “La Excelencia en el Servicio Público” Bogotá – Colombia.

En el año 2008, invitado por la Presidencia de Colombia se presenta la conducción del municipio en el Primer Congreso Mundial de la Calidad “Un paso seguro en el camino a la Excelencia en el Servicio Público”. Bogotá – Colombia.

En el año 2009, participa en el Primer Congreso de la Calidad en la gestión “Aprender con el Ejemplo” organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de UNCuyo, Fundación Pymet y la Fundación para la mejora en la gestión pública.

En el año 2010, Segundo Congreso de la Calidad en la gestión “Aprender con el Ejemplo” organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de UNCuyo, Fundación Pymet y la Fundación para la mejora en la gestión pública, se expone sobre Gestión y participación del gobierno de Maipú.

En el año 2011, Curso de Mejora en la Gestión Municipal para empleados y funcionarios municipales organizado por la Facultad de Ciencias Económicas UNCuyo, se expuso sobre el Sistema de Gestión y Planificación Estratégica.

En el año 2012, 1º Foro Binacional: de integración y recursos hídricos agua y ciudad expone sobre la experiencia como prestador del servicio de agua potable.

En el 2012, V Encuentro Nacional de Presupuesto Participativo en Ciudad de Mendoza, organizado por la secretaría de Relaciones

Capítulo IV. Personal

Parlamentarias Jefatura Gabinete de Ministros, expone sobre la experiencia del Programa PAR.

En el año 2012, expone sobre Plan de Metas y herramientas para la información Pública en el Seminario Nacional de Acceso a la Información pública realizado en Noviembre organizado por la Fundación Compromiso, Avina y Nuestra Mendoza

En el año 2012, se recibe a la cátedra de la Maestría en Desarrollo Local de la Facultad de Ciencias Políticas donde se presenta la experiencia del municipio en el establecimiento de políticas públicas para el desarrollo Local

En el año 2013 participa de la Cumbre Ciudadana por las Municipalidades, que se realiza en Chile, presentando el Plan de Metas.

El Sr. Intendente es parte del comité de la calidad, representante de la dirección, conduce con los secretarios reuniones de trabajo con: los facilitadores de la calidad, los responsables de procesos, los vecinos y entidades intermedias. En el presente año conduce 11 reuniones de calidad con el objetivo de promover la participación de los grupos de trabajo.

La gestión de Alejandro Bermejo reconoce al personal por medio de las siguientes acciones:

- En el año 2010, gestiona para establecer la tecnicatura superior en administración pública por medio del Instituto de Educación Superior que funciona en las instalaciones del CESIT Maipú. La conducción establece otorgar la oportunidad a empleados municipales para el acceso a esta formación.
- Desde el 2005 se lleva a cabo el Programa Integral de Asistencia al trabajador municipal, según Ordenanza 3854/05, donde se proponen medidas para aplicar a empleados que presentan situaciones de riesgo por su estado de salud, sanitario o de un familiar directo, por ejemplo: mantenimiento de pago de la obra social y de un subsidio mientras dure el periodo de reserva de puesto, reconocimiento de gastos médicos por tratamientos o estudios específicos que excedan cobertura de obra social, entre otros.

Capítulo IV. Personal

- Desde el 2007, y anualmente, se hace entrega de una distinción al personal municipal que se jubila. Se efectiviza la distinción a 119 jubilados y a fines de 2013 se distinguen a 42 jubilados.
- Se reconoce al personal con un alto desempeño mediante la posibilidad de acceder a títulos de posgrado relacionados con la gestión municipal. Actualmente 4 profesionales están realizando las especializaciones respectivas: uno en Psicología Laboral en la Facultad de Filosofías y Letras de la UNCuyo, y tres en un Curso de Posgrado de Cuadro de Mando Integral – BSC con software CMI de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNCuyo y la Universidad Maza.
- Salutaciones del Sr. Intendente en los días de la Mujer, del Trabajador, de profesiones específicas, del Empleado Municipal, de la Madre y Fiesta Navideña y de Fin de Año.
- Mención especial por asistencia a la capacitación: se otorga una mención especial al personal que se capacita durante el año.
- A los empleados que pagan por descuento de bono las tasas municipales se les realiza una bonificación del 50% de las mismas.
- Se brinda la posibilidad al personal con situación económica apremiante de distribuir los boletos municipales, cobrando un adicional por tal función. Actualmente son 92 empleados, en 2012 y 2011, 95 empleados.
- Se recompensa con un adicional especial al personal que brinda capacitación a otros compañeros de trabajo. En 2012 fueron 12 los capacitadores internos, destinando \$5300 al pago de dicho estímulo.
- Se reconoce económicoamente al personal que toma la decisión de finalizar el primario y/o secundario.

El plan de metas se implementa a partir del año 2011, reforzando la implantación de las acciones enfocadas a las personas por medio de la formación, la participación, la comunicación con el personal. Los objetivos y las

Capítulo IV .Personal

metas planteadas para el año 2011, en el eje desarrollo institucional para un buen gobierno son:

1º Objetivo: Incorporar a la gestión la exigencia de la actualización en las competencias de los servidores públicos.

Para este objetivo se establece el programa mejores servidores públicos con las siguientes metas:

1. A diciembre 2012 establecer un sistema de reconocimiento para aquel empleado que acceda a una formación superior. Esta meta fue cumplida identificando este ítem para 7 empleados municipales que acceden por medio del IES 9-023. CESIT Maipú a una formación superior en la tecnicatura en administración pública.
2. A diciembre 2012 cumplir en un 100% el Plan de Capacitación para los mandos superiores y medios del ejecutivo municipal. Esta meta tiene un nivel de cumplimiento del 20 %, donde incorpora una correctiva para el 2013.

2º Objetivo: Asegurar el principio de igualdad en el ingreso del personal a la planta municipal. Por medio del programa mejores servidores públicos, las metas que se establece son:

1. A diciembre 2012 establecer metodología para llamar a concurso público para el ingreso de personal administrativo al municipio. Metodología establecida por el Decreto nº 530/2012.

En el presente año los objetivos y metas que determina el plan son:

1º Objetivo: Incorporar a la gestión la exigencia de la actualización en las competencias de los servidores públicos. A partir del programa mejores servidores públicos se determinan las metas:

1. A diciembre 2013 cumplir en un 100% el Plan de Capacitación para los mandos superiores y medios del ejecutivo municipal. Esta meta es la replanteada del año anterior.

2º Objetivo: Asegurar el principio de igualdad en el ingreso de personal a la planta municipal. En el año 2012 se establece la metodología y la meta para este año es mostrar resultados del llamado de concurso público para el ingreso de personal administrativo al municipio.

Participación

La Alta Dirección facilita la contribución del personal a los objetivos de la calidad mediante la generación de espacios participativos:

- La dirección estimula y garantiza los recursos necesarios e institucionaliza a través de decretos la estructura del sistema de gestión de la calidad a todos los niveles de la organización.
- Designa la estructura de la calidad: representante y co representante de la dirección, comité de la calidad, responsable de proceso, administración del SGC, auditor, asistente y facilitadores de la calidad. Esta estructura tiene la responsabilidad de llegar a todos los niveles de la organización y concientizar en el enfoque de proceso al personal.
- Determina la creación de grupos de mejora, cuando se requiere, para objetivos específicos.

Las iniciativas del personal se estimulan mediante una política de puertas abiertas, siendo los funcionarios accesibles a la recepción de propuestas innovadoras que aporten a la gestión.

Capacitación

A través de la asignación de un presupuesto para el desarrollo del plan anual de capacitación la conducción promueve la participación del personal municipal para el desarrollo de sus competencias según el puesto de trabajo, previo a esto el proceso de gestión de las personas, mediante formulario correspondiente (Relevamiento de Necesidades de capacitación FO-DGP-10) solicita a la conducción de cada sector la necesidad de capacitación de su equipo de trabajo.

Otro medio de participación es a través del compromiso que establece el jefe inmediato y el empleado en la evaluación de desempeño.

Al momento de solicitar capacitación e inscribirse a los cursos se les envía una notificación (FO-DGP-13) donde se les informa lugar, fecha, horario de dictado de curso y se solicita la autorización del jefe y en caso de no poder concurrir

Capítulo IV. Personal

debe justificar la no participación. Haciendo responsable tanto al jefe como al beneficiario de la capacitación.

De cada curso se realizan mediciones del nivel de asistencia, de comparativas de inscriptos vs participantes reales y también el grado de participación en la evaluación final o examen.

El proceso de capacitación se retroalimenta de las evaluaciones de desempeño y calificación del puesto.

La capacitación se planifica mediante el plan anual de capacitación (RE-DGP-01), el mismo se elabora en el primer trimestre del año y es aprobado por el intendente y secretarios.

El plan de capacitación se ejecuta de abril a noviembre de cada año. Es desarrollado de manera sistemática, continua y existen procedimientos e instructivos de trabajo donde se estable su metodología.

En cada curso/taller/charla y/o entrenamiento se realizan encuestas de medición de satisfacción tanto del curso, logística y capacitador, también se evalúa en las evaluaciones de desempeño, en los niveles de avance de las competencias.

Resultados alcanzados:

AÑO	CURSOS	Porcentaje de cumplimiento de Plan	Cantidad de participantes	Presupuesto	
2010	26	67%	80	\$1500.-	\$18.75 C/U
2011	33	94.9%	135	\$42.000.-	\$311.- C/U
2012	34	91% (mes de octubre)	697	\$65.000.-	\$93.- C/U

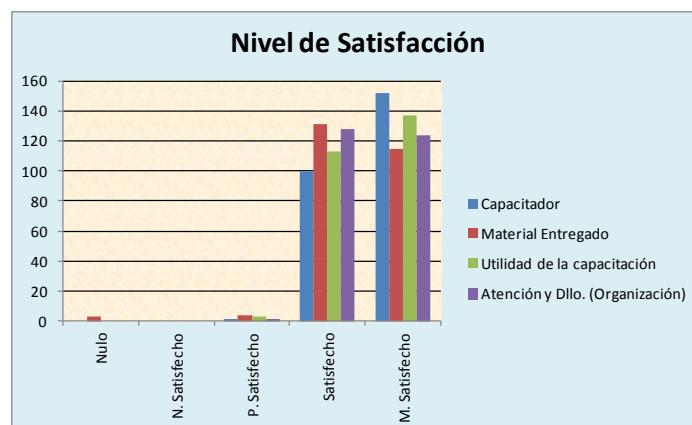
PROCESO	PUESTOS CAPACITADOS	CUMPLIMIENTO
Tratamiento Legislativo y administrativo:	Responsable y Asistente	Concluido ambos
Asesoría letrada:	Responsable y Asistentes	Concluido asistente
Obras Públicas – Bacheo:	Responsable y Asistentes	
Servicios Sanitarios : Colectores cloacales y Producción y distribución de agua:	Responsable y Asistentes	Concluido ambos
Servicios Públicos: Residuos Electromecánica		

Capítulo IV .Personal

Taller PMS PAR: Diseño y Desarrollo de actividades culturales: Biblioteca:	Responsable y Asistentes Responsable y Asistentes Responsable y Asistentes	Concluido Concluido Concluido asistente
Gestión para la Construcción de la Vivienda Social:	Responsable y Asistentes	Concluido
Deporte y recreación:	Responsable y Asistente	Concluido asistente.
<u>Procesos de Apoyo:</u> Gestión de la Calidad Gestión de Compras Gestión de Reclamos Gestión de las Personas	Responsable y Asistente Responsable y Asistentes Responsable y Asistentes Responsable y Asistentes	Concluido Concluido asistente Concluido asistente Concluido asistente

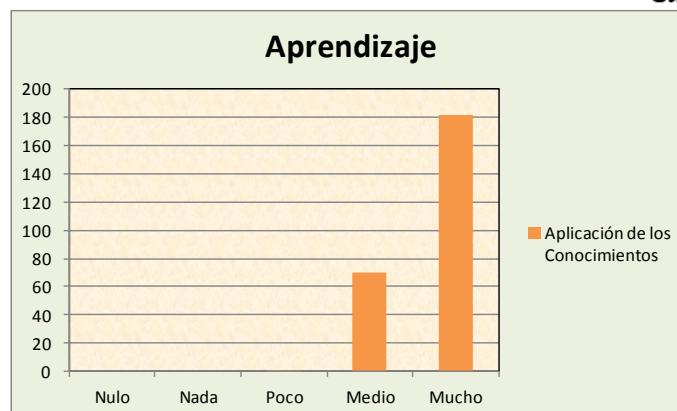
Satisfacción Cursos 2011

Variable	Total Evaluac.	Nulo		N. Satisf.		P.Satisfecho		Satisf.		M. Satisfecho	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Capacitador	253	0	0%	0	0%	1	0%	100	40%	152	60%
Material Entregado	253	3	1%	0	0%	4	2%	131	52%	115	45%
Utilidad de la capacitación	253	0	0%	0	0%	3	1%	113	45%	137	54%
Atención y Dllo. (Organización)	253	0	0%	0	0%	1	0%	128	51%	124	49%



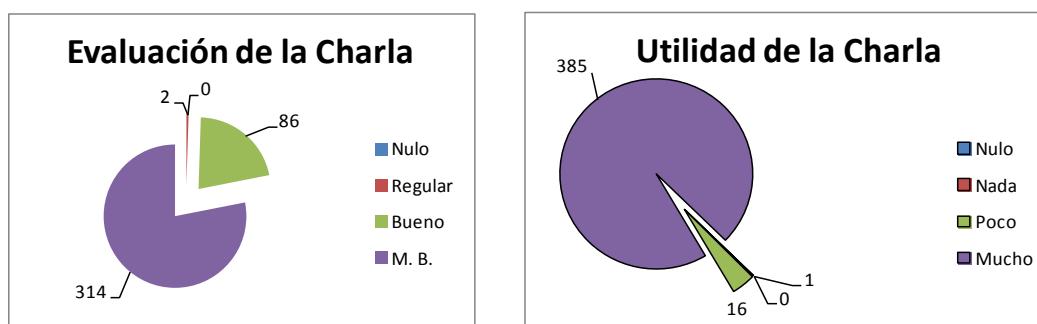
Aprendizaje

Variable	Total Evaluac.	Nada		Nada		Poco		Medio		Mucho	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Aplicación de los Conocimientos	253	0	0%	0	0%	1	0%	70	28%	182	72%



Ejemplo de medición satisfacción de las charlas

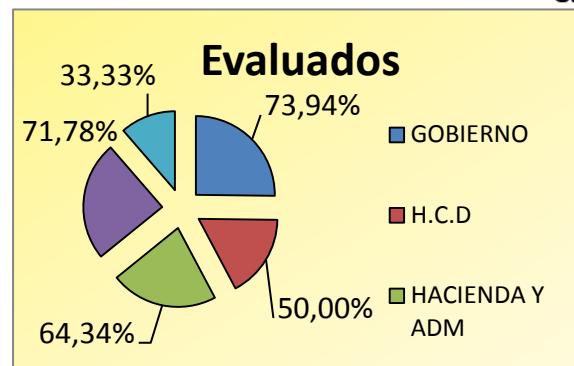
Evaluación de la Charla	Nulo	%	Regular	%	Bueno	%	M. B.	%	Total	402
	0	0	2	0%	86	21%	314	78%	Total %	100%
Utilidad de la Charla	Nulo	%	Nada	%	Poco	%	Mucho	%	Total	402
	0	0	1	0%	16	4%	385	96%	Total %	100%



Resultados de la Evaluación de desempeño por: Intendencia, HCD y Secretarías.

Secretaría	Cantidad de Personal	Cantidad de Personal %	Cant. No Corresponde Evaluar	Cant. No Corresponde Evaluar %	Cantidad de Evaluados	Cantidad de Evaluados %	Total No Evaluados	No Evaluados %
GOBIERNO	376	100,00%	7	1,86%	278	73,94%	91	24,20%
H.C.D	34	100,00%	6	17,65%	17	50,00%	11	32,35%
HACIENDA Y ADM	143	100,00%	2	1,40%	92	64,34%	49	34,27%
INFR. Y SERVICIOS	1017	100,00%	62	6,10%	730	71,78%	225	22,12%
INTENDENCIA	48	100,00%	2	4,17%	16	33,33%	30	62,50%
Totales	1618	100,00%	79	4,88%	1133	70,02%	406	25,09%

Capítulo IV .Personal



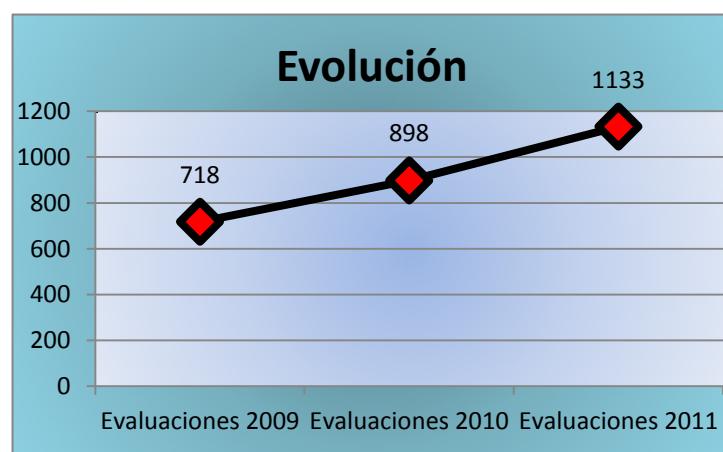
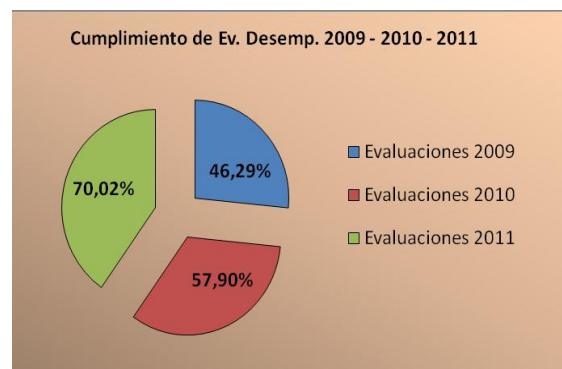
Estado de avance de Plan Anual de Capacitación

	ENE 2012	FEB 2012	MAR 2012	ABR 2012	MAY 2012	JUN 2012	JUL 2012	AGO 2012	SET 2012	OCT 2012	NOV 2012	DIC 2012
Manejo Defensivo	Manejo Defensivo	Manejo Defensivo	Manejo Defensivo	Manejo Defensivo	Manejo Defensivo	Manejo Defensivo	Manejo Defensivo	Manejo Defensivo	Manejo Defensivo	Manejo Defensivo	Manejo Defensivo	Manejo Defensivo
Asistente de Proceso	H y S Laboral	E.D. Y C.C	H y S Laboral	H y S Laboral	S.G.C.		S.G.C.	Derecho Público Adm	14001 OHSAS 18001	Medición de Satisfacción	S.G.C.	
	C. Texto Ortografía Redacción						Oficios	Formac Monitor				
	Ceremonia Protocolo						Relacione Humanas	Estadist				
	Nuevo Software						Atencio Serv Contribu	S.G.C.	Comunica Eficaz	Form Auditor Interno		
	Comunica Eficaz		Herramienta Informatic	Herramienta Informatic	Herramienta Informatic	Herramienta Informatic	Herramienta Informatic	Herramienta Informatic	Herramienta Informatic			
	Software Loyal		Actualizac Software	Software Loyal			Objetivos Indicador	Conducci T. Equipo	Software Loyal			
	Calidad Agua	Gestión Almacen y Stock	Responsa Social ISO 26000	ISO 50001 Energía	Evaluac Sección Proveedor		Minimax Impacto Ambiental	Alta Dirección	IWA			
PROYECCION	→ 34% → 46% → 48% → 63% → 80% → 94% → 100%											
CUMPLIMIENTO	→ 25% → 44% → 50% → 67% → 81% → 91%											
	Gestión H y S M.Medios Analisis diseño Puesto A y D Puestos por Sectores Brigadas Emergencia Actualización PNC - INC Reducción Riesgo Sismo A y D Puestos por Sectores Juicio Acc Trabajo Uso de Extintores											

Evaluaciones 2009		
Detalle	Valores	Porcentaje
Cantidad de Personal	1551	100,00%
Total Evaluados	718	46,29%

Evaluaciones 2010		
Detalle	Valores	Porcentaje
Cantidad de Personal	1551	100,00%
Total Evaluados	898	57,90%

Evaluaciones 2011		
Detalle	Valores	Porcentaje
Cantidad de Personal	1618	100,00%
Total Evaluados	1133	70,02%



Nivel de compromiso en general de los empleados.

Nivel de propuesta de mejora de los Jefes en general.

COMPROMISO DEL EMPLEADO			PLAN DE MEJORA		
DETALLE	CANTIDAD	%	DETALLE	CANTIDAD	%
SI	338	30%	SI	300	26%
NO	795	70%	NO	833	74%
TOTAL	1133	100%	TOTAL	1133	100%

Promedio de horas de capacitación en el personal bajo sistema

Detalle	Cantidad	%
Personal Bajo Sistema	540	100,00%
Personal Administrativo	204	37,78%
Personal Operario	336	62,22%

Detalle	Cantidad hs.	%
Horas de Capacitación	1733	100,00%
Personal Administrativo	1063	61,34%
Personal Operario	670	38,66%

Detalle	Cantidad	%
Personal Administrativo Hs x Empleado	5,21	72,32%
Personal Operario Hs. x Empleado	1,99	27,68%
Total	7,20	100,00%

Desarrollo

Los perfiles de puesto son registrados en el Formulario de Requerimientos y calificación de la función (FO-DGP-05) y comprenden los siguientes datos: Nivel de educación o título: (3) Completo – (2) Incompleto – (1) No Iniciado; Conocimientos; Cursos de especialización; Experiencia: (3) 5 años – (2) 4 años – (1) 3 años y Otras aptitudes.

Una vez determinados los requisitos, los responsables de áreas realizan la calificación de todo el personal, indicando el nivel de cumplimiento

Capítulo IV. Personal

de cada requisito. Según lo establece el Procedimiento General, PG-DGP-02, “Calificación del personal”.

A partir de la confianza, de la capacitación, generación de nuevas competencias e incentivos económicos se estimula la asignación de nuevas responsabilidades. Es así como de 240 empleados de mandos intermedios que actualmente tiene el municipio el 90 % accedió al cargo por su carrera como empleado municipal.

Para el actual Programa integral de seguridad e higiene laboral, Decreto 1062/12, se realiza una reingeniería de proceso convocando a 5 personas entre Técnicos y Licenciados en la materia que se desempeñan en otras áreas, para formar parte del equipo de supervisores de higiene y seguridad laboral, cuyo perfil es inherente a este sector.

Anualmente se realiza el re encasillamiento para el pase a planta permanente según los resultados de: la calificación en la función, la evaluación de desempeño y el cumplimiento de requisitos legales.

	ENCASILLAMIENTOS	PASES A PLANTA PERMANENTE
2012	77	109
2011	72	123
2010	27	124

Reconocimiento

La organización establece los siguientes sistemas de reconocimientos:

- Retiros anticipados: consiste en el pago de un subsidio y mantenimiento de su obra social al personal que cumple con los años de aportes y le faltan hasta 5 años para cumplir la edad mínima de jubilación.

AÑO	CANTIDAD DE PERSONAL
2012	9
2011	10
2010	18

- Reconocimiento para jubilados: se otorga como subsidio un sueldo adicional más la excepción de pago de tasas municipales por el término de 2 años.
- Contratación de profesionales y personal técnico jubilado para cumplir tareas como asesores.
- Legislación complementaria municipal para generar reconocimientos superiores y más específicos que los determinados por la legislación vigente:
 1. Reconocimiento de títulos profesionales específicos a su nivel
 2. Mejoras de adicionales a profesionales de la salud que trabajan en zonas inhóspitas
 3. Adicionales específicos para áreas de servicio críticos tales como recolección de residuos, de cementerio y servicios sanitarios
 4. Adicional de falla de caja proporcionado a la envergadura y responsabilidad en el manejo de valores en los distintos ámbitos municipales.
 5. Reconocimiento al personal bajo sistema: establecido en el Procedimiento General “Reconocimiento Personal bajo sistema” (PG-DGP-03)
 6. Se designa un gestor municipal para guiar, asesorar y dar acompañamiento a personal próximo a jubilarse, el cual no tiene costo para el empleado.

AÑO	CANTIDAD DE PERSONAL QUE USO SERVICIO
2012	19
2011	15
2010	14
2009	26

Calidad de vida

Se realizan controles en los diferentes puestos de trabajo para determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicios. Tales como:

Controles de alcoholemia

Enero: Cantidad de mediciones 84 de los cuales 0 positivo 84 negativo.

Febrero: Cantidad de mediciones 68 de los cuales 1 positivo 67 negativo.

Marzo: Cantidad de mediciones 55 todos negativos

Abril: Cantidad de mediciones 55 todos negativos

Mayo: Cantidad de mediciones 53 de los cuales 4 positivo 49 negativo

Junio: Cantidad de mediciones 43 de los cuales 1 positivo 42 negativo

Controles de iluminación

Mayo: Cantidad de mediciones 18 edificios municipales

Existe, actualmente, el Programa P.R.E.A “Programa de rehabilitación de enolismo y adicciones”, en el cual se han tratado:

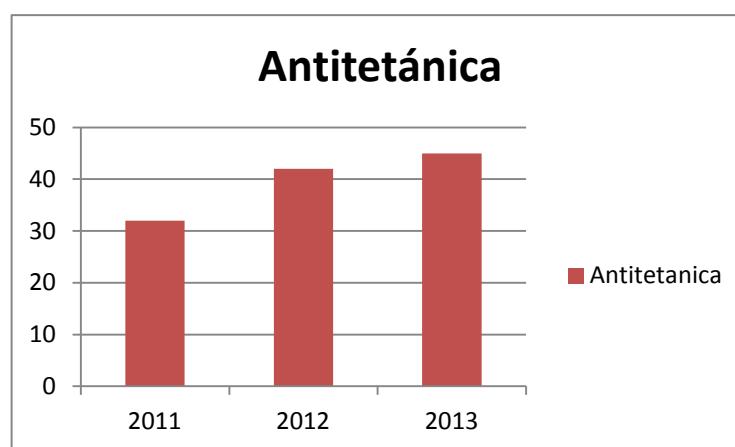
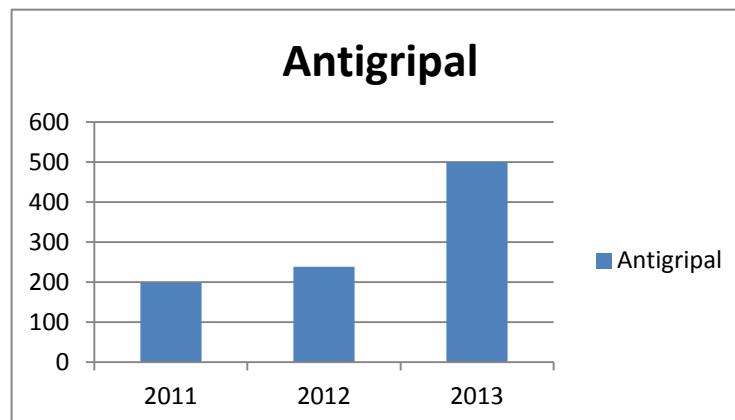
AÑO	CANTIDAD DE PERSONAL
2012	55
2011	69
2010	69

Se realizan seguimientos, controles y se toman acciones correctivas y preventivas para medir la calidad de vida de los empleados.

DÍAS CAÍDOS POR ENFERMEDAD				
Año	Cant. Personal Promedio	Total días trabajado	Días Caídos	Porcentaje
2011	1.628	586.080	32.100	5,48%
2012	1.718	618.480	32.092	5,19%
2013	1.764	317.520	18.335	5,77%

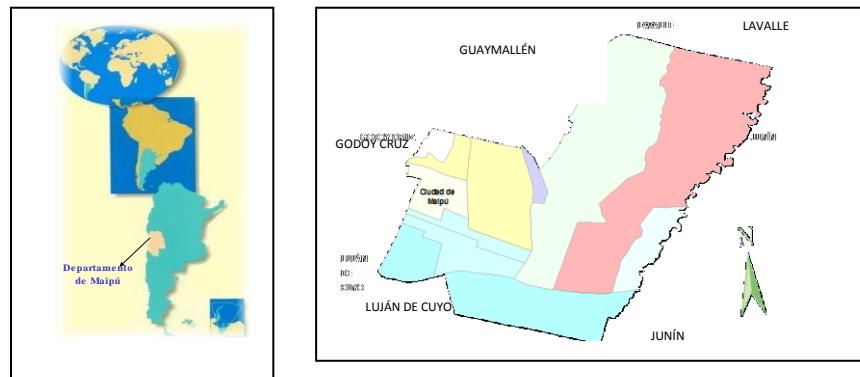
VACUNACIÓN

Vacuna	2011	2012	2013
Antigripal	198	238	500
Antitetánica	32	42	45

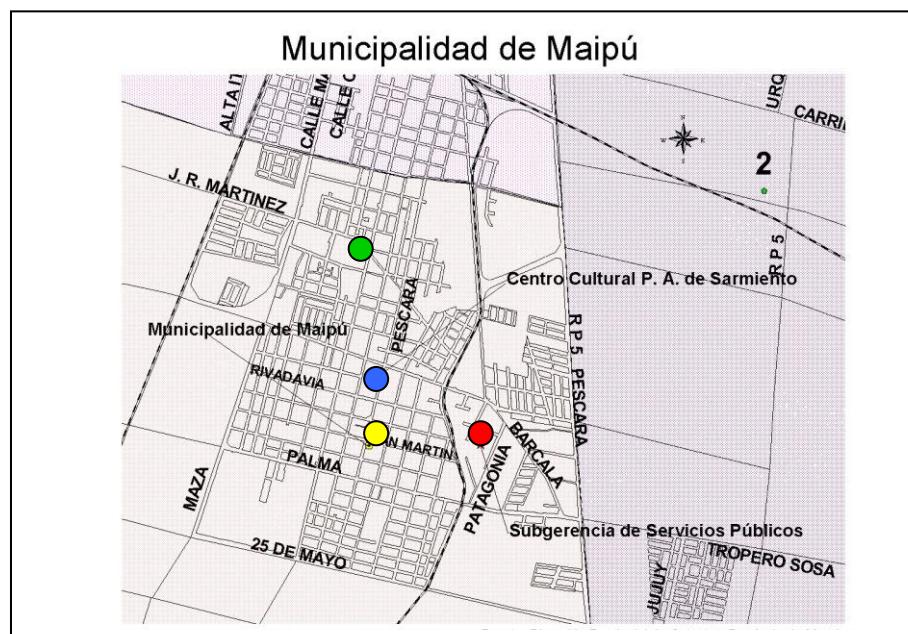


ANEXO I

Ubicación del Departamento de Maipú. Mendoza. Argentina



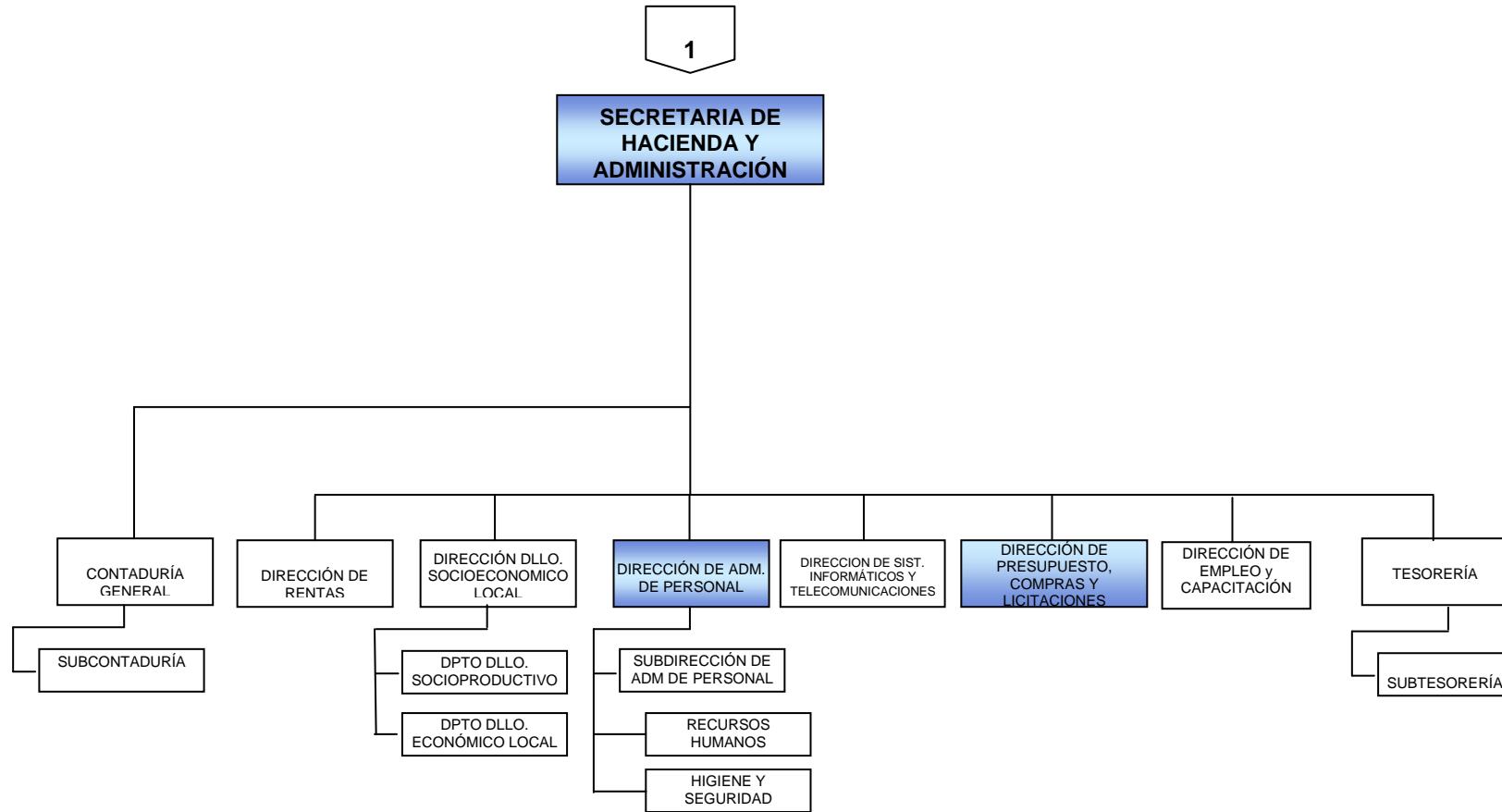
Mapa de Ubicación Municipalidad de Maipú.



Referencias

- Municipalidad de Maipú. Pablo Pescara N° 190
- Subsecretaría de Servicios Públicos. Patagonia N° 222
- Dirección de Cultura, Patrimonio y Turismo. Pablo Pescara N° 500
- Dirección de Obras Públicas.

**ANEXO II: ORGANIGRAMA: Secretaría de Hacienda y
Administración**

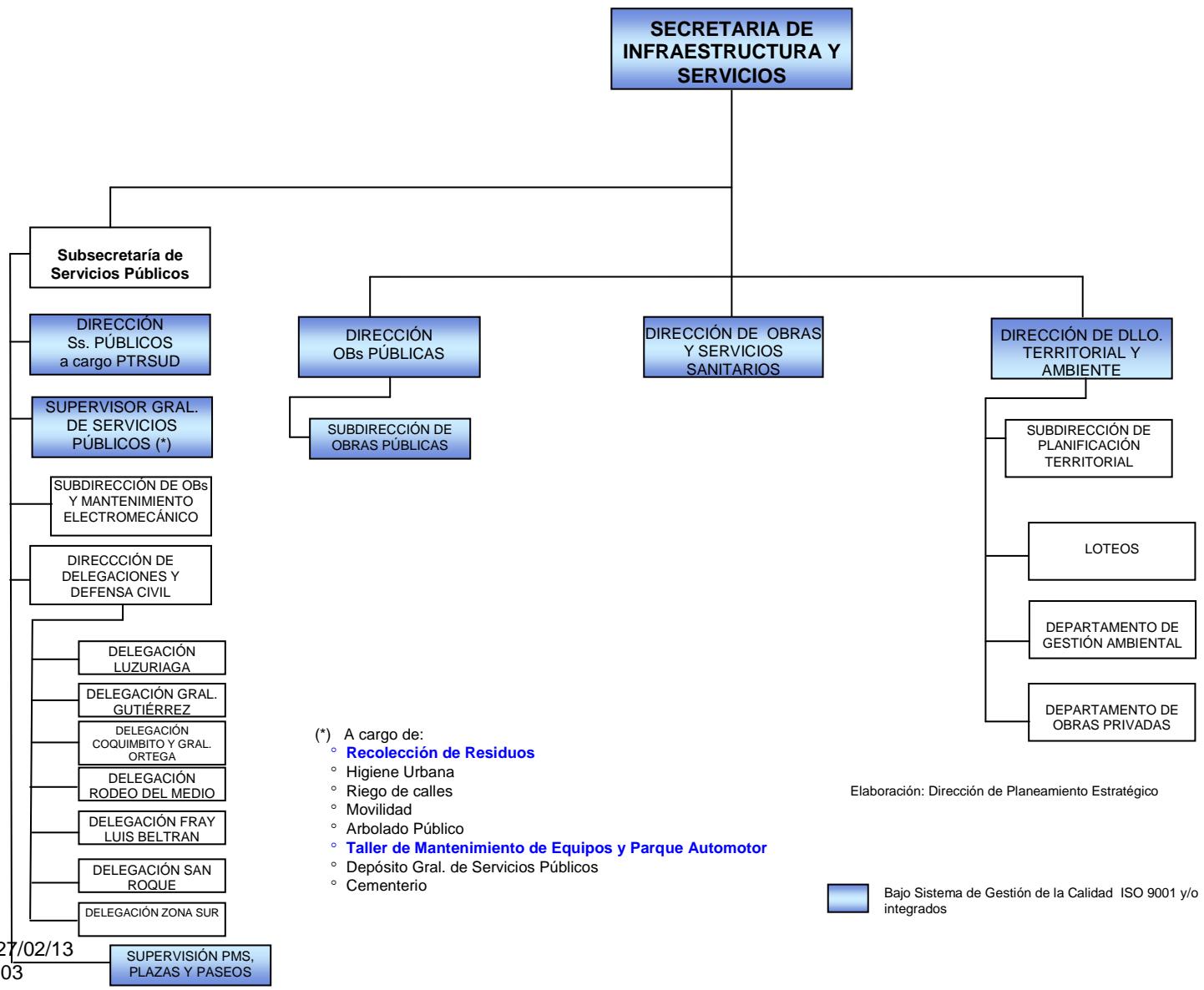


Bajo Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 y/o integrados

Elaboración: Dirección de Planeamiento Estratégico

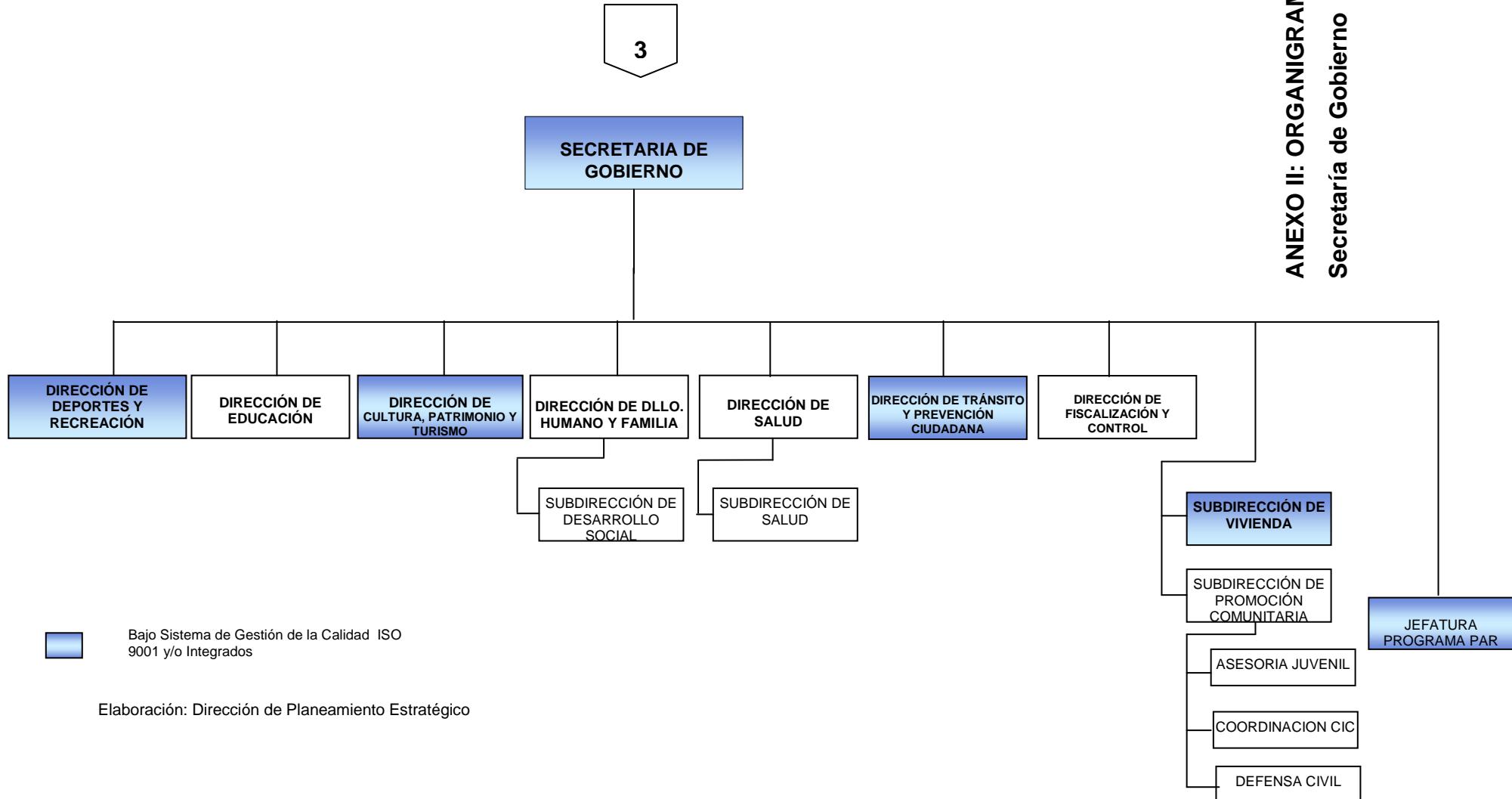
Emisión 27/02/13

Revisión: 03



ANEXO II: ORGANIGRAMA: Secretaría de Infraestructura y Servicios

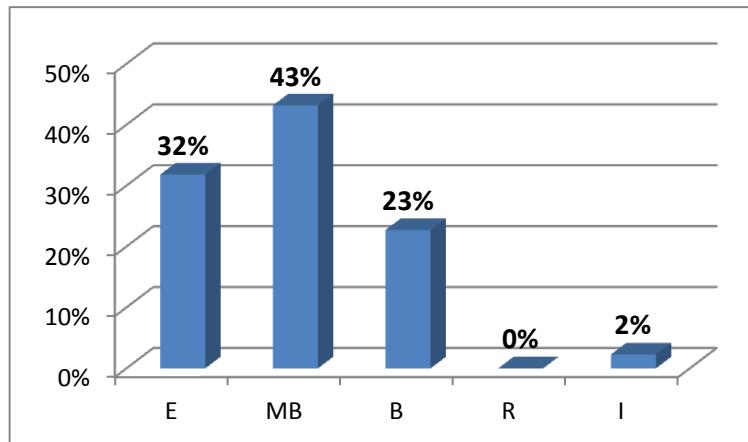
**ANEXO II: ORGANIGRAMA:
Secretaría de Gobierno**



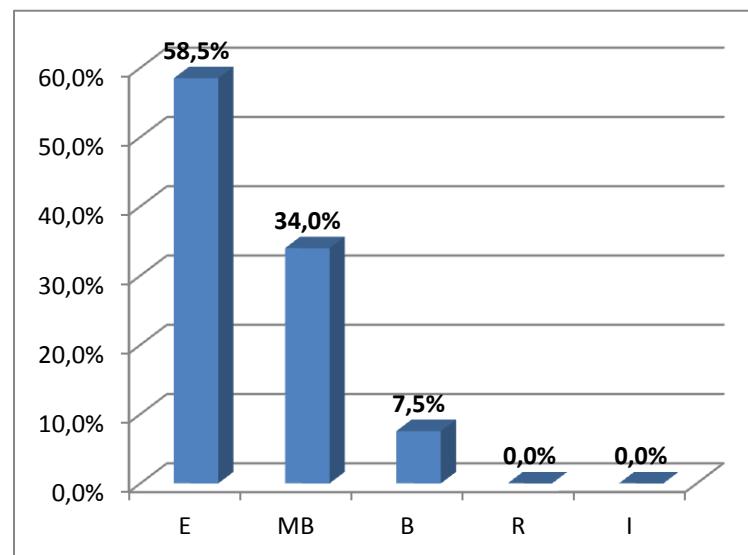
ANEXO III

Resultados de la Medición de la Satisfacción del Programa PAR en 2011 y 2012 y de algunos procesos principales

EVALUACION DE LA ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO EN FORMA GENERAL DEL PROGRAMA PAR 2011



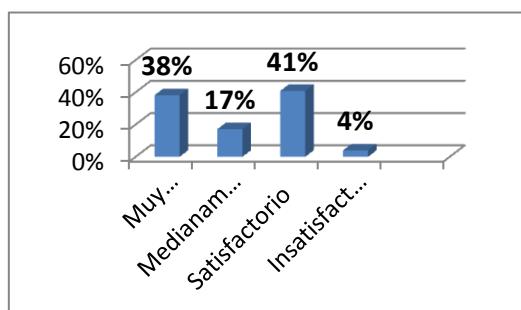
EVALUACION DE LA ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO EN FORMA GENERAL DEL PROGRAMA PAR 2012



2011

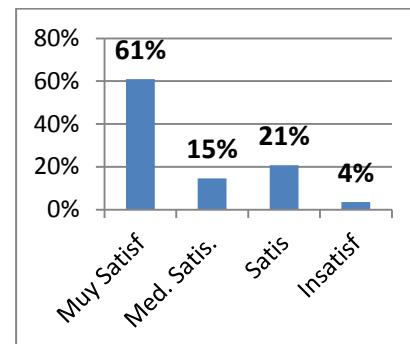
Muestra 81 casos

SERVICIO DE AGUA POTABLE

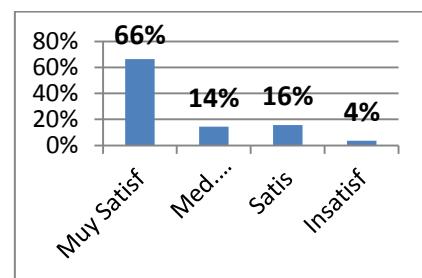
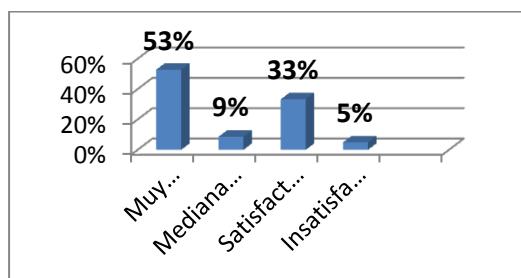


2012

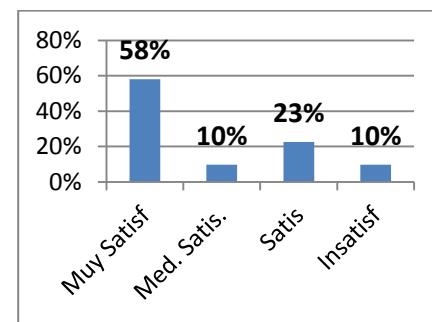
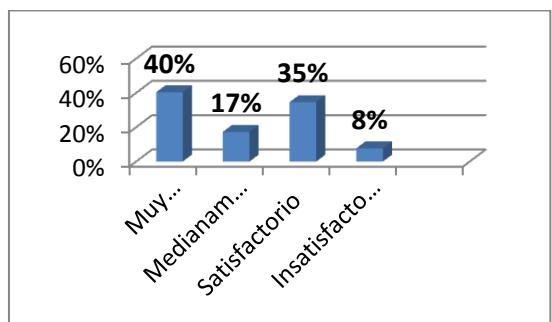
Muestra 88 casos



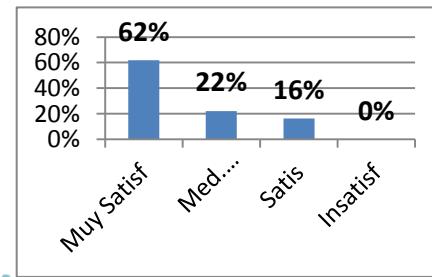
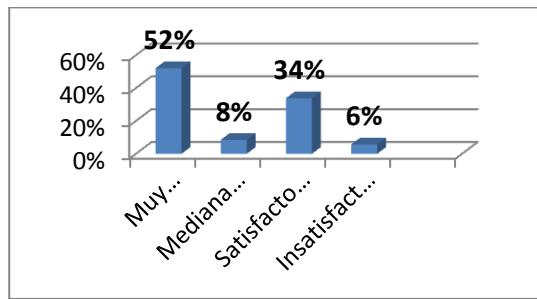
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS



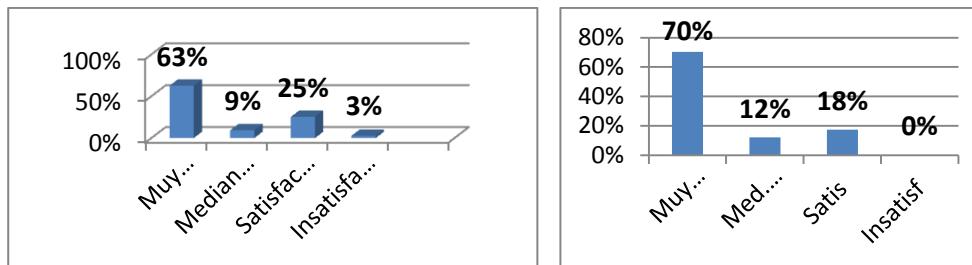
SERVICIO DE CLOACAS



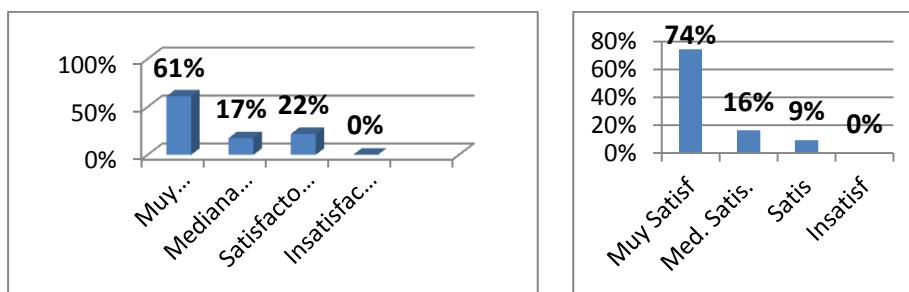
PARQUE METROPOLITANO SUR



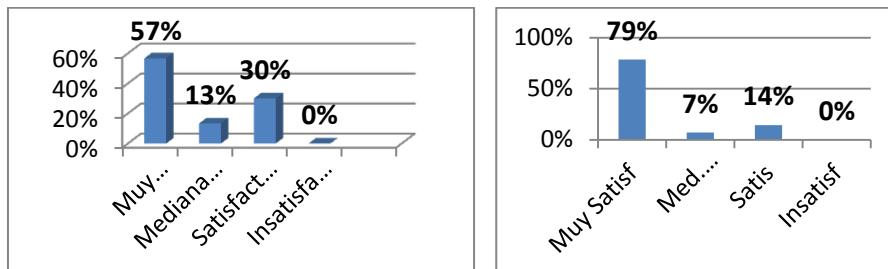
PLAZAS Y PASEOS



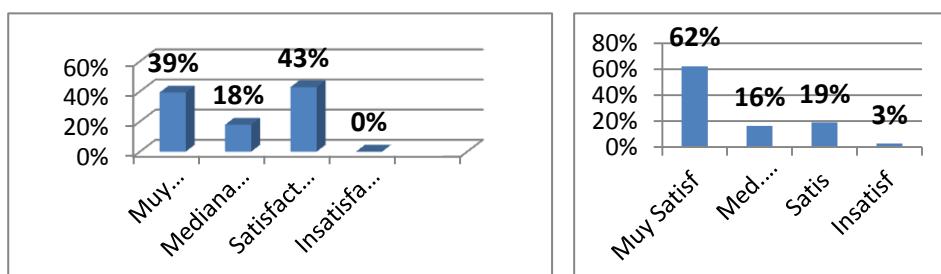
ACTIVIDADES CULTURALES Casa Doña Paula



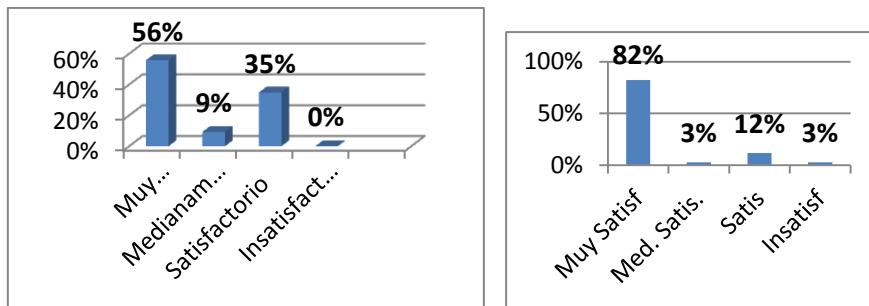
BIBLIOTECA JULIO FERNÁNDEZ PELÁEZ



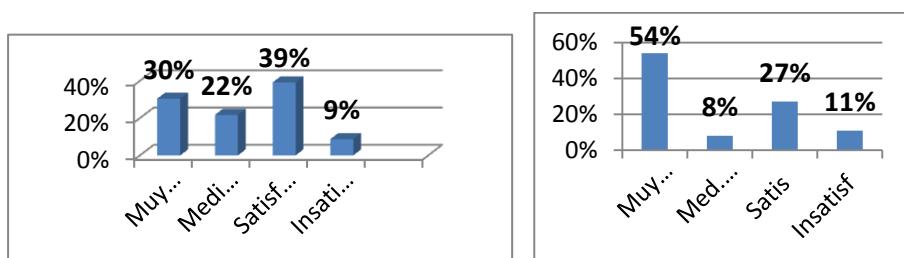
ASESORÍA LETRADA



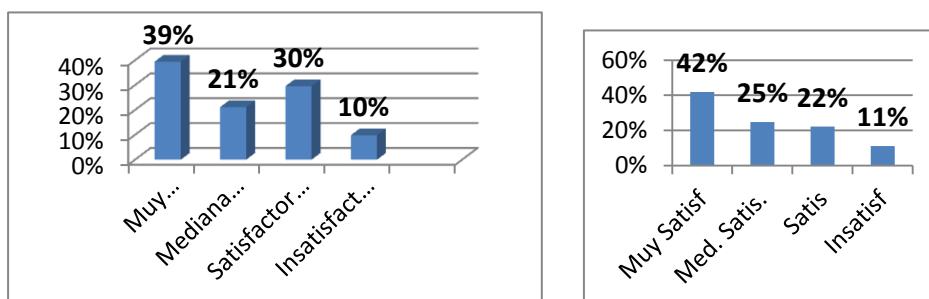
ESCUELAS DE VERANO



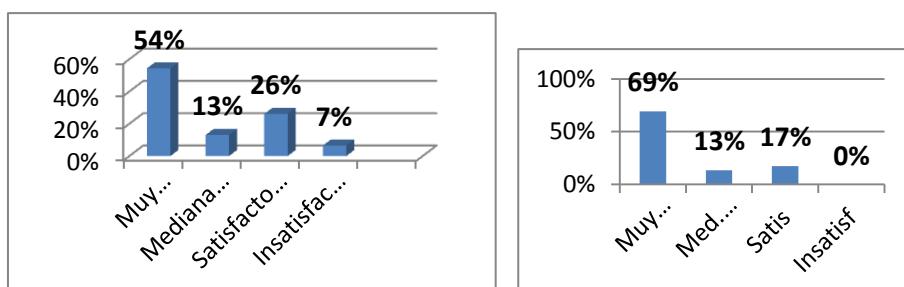
ATENCIÓN VIVIENDA



MANTENIMIENTO (BACHEO) DE CALLES MUNICIPALES



ATENCIÓN HCD



ANEXO IV: Ejecución Plan de Obras 2013				
Obra	Monto	AVANCE JUNIO 2013		
		LICITACION	EN EJECUCION	TERMINADO
Pendientes del 2012				
Pavimentación 11 barrios	\$ 6.800.000,00			
PAR 2012	\$ 500.000,00			
Planta y Camara gas Perito Moreno	\$ 600.000,00			
Obras Basicas Reconquista, Las Bodegas,22 de octubre	\$ 300.000,00			
Presupuesto 2013				
Pav. Bº Las Bodegas - La Merced y Reconquista	\$ 1.000.000,00			
Carpeta Asfaltica Barrio Viejo Tonel I	\$ 700.000,00			
Repavimentación Bº Cristal	\$ 400.000,00			
Repavimentación Bº Jardín Rodeo	\$ 1.000.000,00			
Repavimentación Bº Las Torcasitas	\$ 600.000,00			
Remodelación de Paseos Los Leones	\$ 1.000.000,00			
Pista de Salud Metrotranvía	\$ 800.000,00			
Cuneta, Cordón y Banquina en San Roque	\$ 600.000,00			
Cuneta, Cordón y Banquina en Bº Nerviani	\$ 360.000,00			
Cuneta, Cordón y Banquina en Calle San Martín - Nueva	\$ 500.000,00	adjudicada		
Cuneta, Cordón y Banquina en Bº Los Olivos	\$ 400.000,00			
Construcción de Pileta c/ SUM Polideportivo San Roque	\$ 450.000,00			
Construcción de Pileta c/ SUM Los Alamos (Ruta 31)	\$ 550.000,00			
Construcción de Pileta c/ SUM Polideportivo Rodeo del Medio	\$ 1.650.000,00			
Construcción de Pileta c/ SUM Polideportivo Luzuriaga	\$ 400.000,00			
Construcción de Edificio Municipal Calle J.B. Martinez	\$ 500.000,00			
Obra de Infraestructura Municipal	\$ 450.000,00			
Obras de Infraestructura Vial	\$ 200.000,00			
Construcción Cierre Perimetral Polideportivo Ribosqui	\$ 500.000,00			
Construcción de Cubierta Metálica Cancha de Futbol Club Giol	\$ 370.000,00			
Obras de Arquitectura Urbana	\$ 1.000.000,00			
Pavimentación Bº El Rosal y Canales Mendocinos	\$ 1.300.000,00			
Repavimentación Calle del Departamento	\$ 800.000,00			
Iluminación Ruta 31 Cartellone	\$ 250.000,00	junio		
Reconversión Lumínica Luzuriaga	\$ 300.000,00			

Reconversión Lumínica Coquimbito	\$ 900.000,00			
Obras Varias de Iluminación	\$ 1.000.000,00			
Parque tematico	\$ 8.000.000,00			
Repavimentación calle Barcala	\$ 560.000,00			
Repavimentación calle Perón	\$ 425.000,00			
Repavimentación calle Patricias	\$ 614.000,00			
Repav. Carril Sarmiento	\$ 614.000,00			
Ensanche y canal Tropero Sosa	\$ 698.000,00			
Ensanche Variante (Otero - Maza)	\$ 880.100,00			
Pavimentación B° Los Aromos	\$ 1.872.000,00			
Pavimentación B° Portal de Los Sauces	\$ 336.000,00			
Repavimentación calle Pescara	\$ 425.000,00			
Repavimentación calle Sarmiento(G.Cruz-Ozamis)	\$ 315.200,00			
Repavimentación calle Poujade	\$ 222.600,00			
Carteleria vial (Ozamis - Maza - P. Vazquez)	\$ 120.000,00			
Piso patio Doña Paula Doña Paula	\$ 120.000,00			
Sistema Colector Ozamis Sur	\$ 2.651.366,62			
Red Colectora Cloacal B° Elias Sanchez	\$ 702.389,63			
Red Distribuidora B° Milack Navira	\$ 603.512,69			
Red Distribuidora B° La Sarita	\$ 568.980,56			
Recambio Conexión B° Cristal	\$ 170.000,00			
Recambio Conexión B° Mainten - Torcacitas	\$ 385.000,00			
Acueductos Luzuriaga II	\$ 1.800.000,00			
Acueductos Planta Lunlunta Tramo III	\$ 2.500.000,00			
1° Etapa Parque Industrial	\$ 7.000.000,00			
Maipú Conecta	\$ 3.000.000,00			
SUB TOTAL PLAN DE OBRAS 2013				
(1)	\$ 60.763.149,50			

Obras P.A.R.				
Rodeo del Medio Centro				
Agua B° Cuadro Estación	\$ 123.365,72			
Fray Luis Beltrán				
Iluminacion 1° Etapa Calle Sta. Rita	\$ 243.129,52	adjudicada		
Obra completa Iluminacion Carril Viejo	\$ 282.071,78	adjudicada		
Veredas B° San Cayetano (Plan obras 2013 B° Flores)	\$ 172.800,00	adjudicada		
Isla Chica				
SUM	\$ 298.300,60	adjudicada		

General Gutierrez				
Reacondicionamiento de los camarines de natatorio N° 2		\$ 147.040,50		
Coquimbito Norte				
Obra gas natural B° Villa Elisa		\$ 81.630,00	adjudicada	
Fray Luis Beltran				
SUM B° 12 de Octubre		\$ 261.927,16	adjudicada	
Rodeo del Medio				
SUM B° Las Campanas		\$ 261.927,16	adjudicada	
Luzuriaga				
Centro de salud Baccarelli B° Vargas		\$ 270.000,00	adjudicada	
General Ortega				
Red de gas natural Calle Mitre		\$ 10.880,00		
Russell				
Mejoras luminicas Calle Espejo		\$ 106.933,34		
San Roque				
1° Etapa cordón, cuneta, banquinas y rampas B° Flores		\$ 400.000,00	adjudicada	
Obras completas B° Flores (Plan de obras 2013)		\$ 400.000,00		
Redeo del Medio Pedregal				
Tanques agua B° Estación Pedregal		\$ 38.316,00		
Ampliación salon posta sanitaria B° 25 de Julio		\$ 134.421,88		
Isla Grande				
Alumbrado Calle Prado (Ruta 60 hasta Arroyo Claro)		\$ 99.656,39		
Alumbrado Calle Prado (Calle La Isla hasta Ruta 60))		\$ 19.908,47		
Alumbrado Calle Gardella (Calle La Isla hasta Ruta 60)		\$ 38.168,47		
Alumbrado Calle La Isla (Calle Gardella hasta La Costa)		\$ 54.702,77		
PAR niños				
SUM B° Chacras de Ortega		\$ 249.990,00	adjudicada	
Lunlunta				
Cunetas, cordon, banquina y rampas peatonales B° La Vecherie		\$ 165.160,00		
Fray Luis Beltran Norte				
SUM Ruta N° 31		\$ 261.927,16	adjudicada	
Coquimbito Sur				
SUM Cáritas		\$ 261.927,16	en revision	
Rodeo del Medio Centro				
Cierre perimetral playon deportivo B° Jardin Rodeo		\$ 53.000,00		

Cruz de Piedra				
Cámara da red de gas natural (1° etapa)	\$ 300.000,00	adjudicada		
Obra completa de const cámara reguladora de presión	\$ 265.340,00	adjudicada		
Coquimbito Norte				
Reconversión lumínica (calle San Francisco, Urquiza y Río Gallego)	\$ 142.876,94	junio		
Cartelería Bº Villa Luz	\$ 18.400,00			
Barrancas				
Playon deportivo Vecinos Unidos (El Alto Barrancas)	\$ 81.750,00	adjudicada		
Rodeo del Medio Sur				
Alumbrado público (calle Galeano desde Espejo hacia el final)	\$ 32.155,49			
General Ortega				
1° Etapa red de gas natural (calle Montecaseros - Bruno Morón)	\$ 289.000,00			
San Roque				
Alcantariillas Bº La Sarita	\$ 82.800,00			
Lunlunta				
Luminarias Bº Jardín Lunlunta	\$ 28.652,00	adjudicada		
Coquimbito Sur				
Cartelería y colocación Bº Villa Pilita	\$ 18.400,00			
SUB TOTAL OBRAS PAR 2013 (2)		\$ 5.678.158,51		

TOTAL (1) + (2) \$ 66.441.308,01

Iluminacion Calle Los Alamos				
Mejoramientos luminicos de Polideportivos				
Adquisicion de grupo electrogeno Cine Imperial				
Iluminacion Calle Perito Moreno desde Pueyrredon hasta Resplandor				
Iluminacion Calle Perito Moreno desde Urquiza y Ruiz		junio		
Ampliacion de sistema luminico Bº Villa Teresa F.L.Beltran		junio		
Reconversion luminica Bº Torcacitas, Maiten y Calle Boedo				
Equipamiento mejoras operativas Serv. Sanitarios		adjudicada		
Red gas natural J.Cruz Videla		adjudicada		
Plaza Rojas				

Plaza Mosconi			
Plaza OHA			
Senda Peatonal Lamadrid			
Veredas Los Eucaliptos Beltran			
Senda Rodeo del Medio			
Senda Pueyrredon			
Sanitarios Parque			
Baños Ribosqui			
SUM Piccione			
Cajero Beltran			
Pileta San Roque			
Remodelacion pileta Giol			
Cordones Ribosqui			
Intertrabados Giol			
Tribuna Giol			
Baranda cancha Giol			
Ensanche Palma Ozamis			
Interseccion Barcala y Zanichelli			
Nichos cementerio Ciudad			
Vereda Bº San Cayetano			
Red de gas Bº Los Perales y Chacras de Ortega			
Red de gas San Francisco del Monte y Villa Luz			

ANEXO V: Interacción y secuencia de procesos



ANEXO VI

Ejemplo de contenido de ítem a considerar en la planificación por medio del formulario FO-DGC-18

Sector: ASESORIA LETRADA

Programa: DEFENSA DE LOS INTERESES

MUNICIPALES EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES

Proyecto: DICTAMINAR

Objetivo/os: A- Emitir dictamen en forma clara en relación con su comprensión y dentro de los plazos establecidos por ley.

B- Disminuir el plazo de resolución de expedientes referidos a infracciones, conexiones provisionarias de luz y agua y plan fomento a la vivienda.

Meta/as: A- Mantener el plazo de 12 días hábiles para la emisión de dictámenes.

B- Lograr en relación a la comprensión del dictamen un 87% entre M.S y S.

C- Disminuir a 9 días el plazo de resolución de los expedientes referidos a infracciones, conexiones provisionarias de luz – agua y plan fomento a la vivienda. Logrando el 87 % de cumplimiento

Indicador/es: A- Porcentaje de expedientes salidos en término en base a la totalidad de expedientes ingresados.

B- Porcentaje de satisfacción del cliente interno.

C- Porcentaje de expedientes ingresados por la temática (infracciones, conexiones provisionarias de luz-agua y plan fomento a la vivienda) y tiempo de resolución.

Proyecto: ASESORAR

Objetivo/os: A- Lograr la satisfacción de la atención al cliente externo, en relación al tiempo de espera, la privacidad y a la información brindada por el profesional.

B- Lograr la satisfacción de la atención del cliente interno, en relación a la atención por el profesional y el tiempo de espera en la respuesta

Meta/as: A- Lograr el 87% en las encuestas de asesoramiento externo entre 4 y 5.

B- Lograr en relación a la atención y al tiempo de espera el 85% entre 4 y %.

Indicador/es: A- Porcentaje de satisfacción sobre casos atendidos, por encuesta de satisfacción

B- Porcentaje de satisfacción sobre personas asesoradas, por encuesta de satisfacción.

Proyecto: ACTUACIÓN JUDICIAL

Objetivo/os: Identificar las causas o hechos generadores de los procesos judiciales en los que el municipio es demandado, clasificando las causas judiciales por hechos generadores.

Meta/as: Comunicar el 100% de las causas judiciales a las áreas de relación directa con la causa o hecho generador a los efectos de que se tomen medidas correctivas.

Indicador/es: Clasificación de las causas por hechos generadores

Proyecto: SUMARIOS

Objetivo/os: Identificar las causas o hechos generadores de los procesos sumarios, clasificando las causas de los mismos, según la ley.

Meta/as: Comunicar el 100% de los procesos sumarios al Poder Ejecutivo a fin de que se tomen medidas correctivas.

Indicador/es: Clasificación de los procesos sumarios por hecho generador.

ACTIVIDAD	TAREAS	RECURSOS			DURACIÓN	COMIENZO	FIN	RESPONSABLE
		RECURSOS ECONÓMICOS	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS TECNOLÓGICOS				



MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ

FO-DGC-12

Rev. 01

ANEXO VII

PLANILLA DE OBJETIVOS E INDICADORES

OBJETIVO	META	INDICADOR	PERIODICIDAD	VALOR DE REFERENCIA	FECHA INICIO DE ELABORACIÓN	REVISIÓN DEL INDICADOR	FUENTE	RESPONSABLE	RESULTADOS AÑOS		
									2010	2011	2012
Emitir dictamen en forma clara en relación con su comprensión y dentro de los plazos establecidos por ley.-	a-Mantener el plazo de 12 días hábiles para la emisión de dictámenes	a-Porcentaje de expedientes salidos en término en base a la totalidad de expedientes	Mensual	Más de 12 d háb: negativo Menos de 12 d háb: Positivo 12 d háb: Aceptable	Año 2008	Rev. 06	-Libro de pases de exptes -FO de entrega y control de exptes a prof. -FO de encuesta de asesoramiento interno	Florencia Esteban	85%	85%	89%
	b-Lograr en relación a la comprensión del dictamen 87% entre M.s y S	b-Lograr en relación a la comprensión del dictamen 87% entre M.s y S	Semestral	Encuestas de satisfacción a clientes internos					80%	80%	100%

Preparó: Norma Sallei

Aprobó: Gabriela Riveros

Emisión: 24/04/13

Fecha: 23/04/13

Fecha: 23/04/13

Página 1 de 2



MUNICIPALIDAD DE MAIPÚ

FO-DGC-12

Rev. 01

PLANILLA DE OBJETIVOS E INDICADORES

OBJETIVO	META	INDICADOR	PERIODIDAD	VALOR DE REFERENCIA	FECHA INICIO DE ELABORACIÓN	REVISIÓN DEL INDICADOR	FUENTE	RESPONSABLE	RESULTADOS AÑOS		
									2010	2011	2012
Disminuir el plazo de resolución de exptes referidos a infracciones, conexiones de luz y de agua y plan fomento a la vivienda	Disminuir a 9 días el plazo de resolución de los exptes referidos a infracciones, conexiones provisorias de luz y agua y plan fomento a la vivienda. Logrando el 87% de cumplimiento.	Disminuir a 9 días el plazo de resolución de los exptes referidos a infracciones, conexiones provisorias de luz y agua y plan fomento a la vivienda. Logrando el 87% de cumplimiento.	Mensual	Más de 9 d háb: negativo Menos de 9 d háb: Positivo 9 d háb: Aceptable	AGOSTO 2011	Rev. 06	-Libro de pases de exptes -FO de entrega y control de exptes a prof. -FO de encuesta de asesoramiento interno	Florencia Esteban	- No aplica	Solo respecto a las infracciones 32% -En este año se tenía como meta que los exptes referidos a Licitaciones salieran en 9 Días: con respecto a esta meta se cumplió con el 100%	-Exptes de Licitaciones hasta julio que no ingresaron mas Ases. Letrada el 97% salieron en 9 días. Infracciones el 96% salieron en 9 días Conexiones provisorias de luz y agua y plan fomento, el 100% salieron en 9 días

Preparó: Norma Sallei

Aprobó: Gabriela Riveros

Emisión: 24/04/13

Fecha: 23/04/13

Fecha: 23/04/13

Página 2 de 2

ANEXO VIII: Cuadro de control Asesoría Letrada

OBJETIVO	META	INDICADOR	VALOR OBTENIDO (RESULTADOS)	TABLERO DE CONTROL			DATOS RELEVAN.
				VERDE	AMAR.	ROJO	
<u>PROCESOS: ASESORIA LETRADA</u>							
DICTAMINAR 1.Emitir dictamen en forma clara en relación con su comprensión y dentro de los plazos establecidos por ley. 2.Dismuir el plazo de resolución de expedientes referidos a infracciones, conexiones provisorias de luz y agua y plan fomento a la vivienda	A. Mantener el plazo de 12 días hábiles para la emisión de dictámenes. B. Lograr en relación a la comprensión del dictamen un 85% entre M.S y S C. Disminuir a 9 días el plazo de resolución de los expedientes referidos a infracciones, conexiones provisorias de luz y agua y plan fomento a la vivienda, Logrando el 85% de cumplimiento	A. Porcentaje de expedientes salidos en término en base a la totalidad de expedientes ingresados. B. Porcentaje de satisfacción del cliente interno C. Porcentaje de expedientes ingresados por la temática (infracciones, conexiones provisorias de luz y agua y plan fomento a la vivienda) y tiempo de resolución.	<p><u>Desde enero a julio</u></p> <p>A. El 89% del total de los exptes ingresados salieron en término. <u>B. A mayo de 2012</u> se logró 50% Muy Satisfactorios y 50% satisfactorios y a <u>noviembre de 2012</u> se obtuvo 50% Muy Satisfactorios y 50% satisfactorios C. Licitaciones el 97% salieron en menos de 9 días háb. Infracciones el 96% salieron en menos de 9 días háb. <u>A partir de julio</u> Infracciones el 96% salieron en 9 días háb el Plan fomento y conexiones provisorias el 100% de los exptes salieron en 9 días háb</p>				
ASESORAR 1.Lograr la satisfacción de la atención al cliente externo, en relación al tiempo de espera, la privacidad y a la información brindada por el profesional. 2. Lograr la satisfacción de la atención del cliente interno, en relación a la atención por el profesional y el tiempo de espera en la respuesta.	A. Lograr el 85% en las encuestas de ases. Ext. entre 4 y 5 B. Lograr en relación a la atención y al tiempo de espera el 85% entre 4 y 5.	A. Porcentaje de satisfacción sobre casos atendidos, por encuesta de satisfacción. B. Porcentaje de satisfacción sobre personas asesoradas, por encuesta de satisfacción.-	A. Se logró el 85% entre satisfactorio y muy satisfactorio con respecto a la atención y el tiempo de espera B. Se logró el 85% entre muy bueno y bueno en relación a la atención y el tiempo de espera				
ACTUACIÓN JUDICIAL Identificar las causas o hechos generadores de los procesos judiciales en los que el municipio es demandado, clasificando las causas judiciales por hecho generadores	Comunicar el 100% de las causas judiciales a las áreas de relación directa con la causa o hecho generador a los efectos de que se tomen medidas correctivas	Clasificación de las causas por hechos generadores	Se clasificaron el 100% de los juicios ingresados. Ingresaron 9 juicios: 2 por pozo en la vía pública 1 por problemas en la calzada 1 por falta de mantenimiento de plazas y paseos 1 por enfermedad-accidente laboral 2 por accidente de tránsito 1 por pozo en la calzada 1 por ejecución de honorarios.				

SUMARIOS Identificar las causas o hechos generadores de los procesos judiciales en los que el municipio es demandado, clasificando las causas judiciales por hecho generadores	Comunicar el 100% de los procesos sumarios al Poder Ejecutivo a fin de que se tomen medidas correctivas	• Clasificación de los procesos sumarios por hecho generador	De noviembre 2011 a noviembre 2012 <u>Ingresaron 9 sumarios</u> . Se clasificaron el 100% de las causas sumarias: <u>5 sumarios ingresaron</u> : por inobservancia de las obligaciones resultantes de su relación de empleo público <u>3 sumarios ingresaron</u> : Inasistencia al trabajo en forma injustificada <u>1 sumario ingreso</u> : falta grave al superior u otro empleado, en lugar de trabajo			
DETERMINAR COSTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (Obj. Establecido por la conducción)	Se determina para ASESORIA LETRADA	Total de Costos necesarios para defensa judicial, y demás del proceso	Total Costos proceso \$6.249.572 Total de Costos en defensa Judicial \$5.774.816			2012 PAGOS EN MULTAS E INDEMNIZACIONES \$4.499.940 TOTAL DE AHORRO (JUICIOS GANADOS Y JUICIOS GANADOS PARCIALMENTE) \$9.367.367

ANEXO VIII: Cuadro de control Asesoría Letrada

OBJETIVO	META	INDICADOR	VALOR OBTENIDO (RESULTADOS)	TABLERO DE CONTROL			DATOS RELEVAN.
				VERDE	AMAR.	ROJO	
<u>PROCESOS: ASESORIA LETRADA</u>							
DICTAMINAR 1.Emitir dictamen en forma clara en relación con su comprensión y dentro de los plazos establecidos por ley. 2.Dismuir el plazo de resolución de expedientes referidos a infracciones, conexiones provisorias de luz y agua y plan fomento a la vivienda	A. Mantener el plazo de 12 días hábiles para la emisión de dictámenes. B. Lograr en relación a la comprensión del dictamen un 85% entre M.S y S C. Dismuir a 9 días el plazo de resolución de los expedientes referidos a infracciones, conexiones provisorias de luz y agua y plan fomento a la vivienda, Logrando el 85% de cumplimiento	A. Porcentaje de expedientes salidos en término en base a la totalidad de expedientes ingresados. B. Porcentaje de satisfacción del cliente interno C. Porcentaje de expedientes ingresados por la temática (infracciones, conexiones provisorias de luz y agua y plan fomento a la vivienda) y tiempo de resolución.	<p><u>Desde enero a julio</u></p> <p>A. El 89% del total de los exptes ingresados salieron en término. <u>B. A mayo de 2012</u> se logró 50% Muy Satisfactorios y 50% satisfactorios y a <u>noviembre de 2012</u> se obtuvo 50% Muy Satisfactorios y 50% satisfactorios C. Licitaciones el 97% salieron en menos de 9 días háb. Infracciones el 96% salieron en menos de 9 días háb. <u>A partir de julio</u> Infracciones el 96% salieron en 9 días háb el Plan fomento y conexiones provisorias el 100% de los exptes salieron en 9 días háb</p>				
ASESORAR 1.Lograr la satisfacción de la atención al cliente externo, en relación al tiempo de espera, la privacidad y a la información brindada por el profesional. 2. Lograr la satisfacción de la atención del cliente interno, en relación a la atención por el profesional y el tiempo de espera en la respuesta.	A. Lograr el 85% en las encuestas de ases. Ext. entre 4 y 5 B. Lograr en relación a la atención y al tiempo de espera el 85% entre 4 y 5.	A. Porcentaje de satisfacción sobre casos atendidos, por encuesta de satisfacción. B. Porcentaje de satisfacción sobre personas asesoradas, por encuesta de satisfacción.-	A. Se logró el 85% entre satisfactorio y muy satisfactorio con respecto a la atención y el tiempo de espera B. Se logró el 85% entre muy bueno y bueno en relación a la atención y el tiempo de espera				
ACTUACIÓN JUDICIAL Identificar las causas o hechos generadores de los procesos judiciales en los que el municipio es demandado, clasificando las causas judiciales por hecho generadores	Comunicar el 100% de las causas judiciales a las áreas de relación directa con la causa o hecho generador a los efectos de que se tomen medidas correctivas	Clasificación de las causas por hechos generadores	Se clasificaron el 100% de los juicios ingresados. Ingresaron 9 juicios: 2 por pozo en la vía pública 1 por problemas en la calzada 1 por falta de mantenimiento de plazas y paseos 1 por enfermedad-accidente laboral 2 por accidente de tránsito 1 por pozo en la calzada 1 por ejecución de honorarios.				

SUMARIOS Identificar las causas o hechos generadores de los procesos judiciales en los que el municipio es demandado, clasificando las causas judiciales por hecho generadores	Comunicar el 100% de los procesos sumarios al Poder Ejecutivo a fin de que se tomen medidas correctivas	• Clasificación de los procesos sumarios por hecho generador	De noviembre 2011 a noviembre 2012 <u>Ingresaron 9 sumarios</u> . Se clasificaron el 100% de las causas sumarias: <u>5 sumarios ingresaron</u> : por inobservancia de las obligaciones resultantes de su relación de empleo público <u>3 sumarios ingresaron</u> : Inasistencia al trabajo en forma injustificada <u>1 sumario ingreso</u> : falta grave al superior u otro empleado, en lugar de trabajo			
DETERMINAR COSTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (Obj. Establecido por la conducción)	Se determina para ASESORIA LETRADA	Total de Costos necesarios para defensa judicial, y demás del proceso	Total Costos proceso \$6.249.572 Total de Costos en defensa Judicial \$5.774.816			2012 PAGOS EN MULTAS E INDEMNIZACIONES \$4.499.940 TOTAL DE AHORRO (JUICIOS GANADOS Y JUICIOS GANADOS PARCIALMENTE) \$9.367.367

GLOSARIO

ART: Aseguradora de Riesgo del Trabajo

CAV: Centro de Atención al Vecino

CESIT: Centro de Estudios e Investigación Tecnológica

Distrito: unidad política territorial en el que se divide el territorio del departamento de Maipú

EPP: Elementos de Protección Personal

FO-CDI: Formulario de Coordinación de Intendencia

FO-DGC-12: Formulario Departamento de Gestión de la Calidad

HCD: Honorable Concejo Deliberante

HySL: Higiene y Seguridad Laboral

IES: Instituto de Educación Superior

INCUBA: Incubadora

OE: Oficina de Empleo

ONGs: Organizaciones No Gubernamentales

PAR: Participación Activa y Responsable

PC-DGC-01: Procedimiento de calidad del Departamento de Gestión de la Calidad.

PG-DGI: Procedimiento General de la Dirección General de Intendencia

PHVA: Planear, Hacer, Verificar, Actuar

RE-ASL: Registro de Asesoría Letrada

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

SIGO: Sistema Inicial de Gestión Organizacional

SOEMM: Sindicato de Obreros y Empleados de Municipalidad de Maipú

Uab: Unidad de medida de agua potable de bebederos

Uacu: Unidad de medida de agua potable consumida por usuario

UCINET: marca de un software

UNCuyo: Universidad Nacional de Cuyo