

DECRETO N° 464

ANEXO

ES COPIA

RINA DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación



PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Bases de la Convocatoria del PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA 2017.

PRIMERA. Ámbito de aplicación.

1. El PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA está dirigido a las organizaciones de la Administración Pública Provincial. A estos efectos, se entenderá por organización los órganos, organismos y unidades administrativas de la Administración Pública Provincial, conforme al Decreto de creación.

2. Podrán presentarse al Premio todas las organizaciones mencionadas en el número anterior, siempre que a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, cumplan los siguientes requisitos:

2.1 Tener publicada su respectiva Carta de Servicios.

2.2 Estar en posesión de alguno de los siguientes reconocimientos externos:

a) Indicador General de la Gestión de Calidad: Certificación emitida por la Dirección General de Calidad de los Servicios.+ 300 puntos.

b) Certificación ISO 9001:2008/15 en algún proceso.

c) Reconocimiento emitido conforme Resolución N° 347D/16 emitida por la Secretaría General de la Gobernación.

SEGUNDA. Contenido del Premio.

1. Se otorgará un único Premio a la candidatura mejor valorada en términos absolutos, sin perjuicio de que puedan otorgarse hasta un máximo de dos reconocimientos a aquellas candidaturas que, a juicio del Jurado, reúnan méritos suficientes para ello.

2. Asimismo, podrá otorgarse una mención especial a aquella organización candidata que acredite un esfuerzo sostenido de mejora, con independencia de la puntuación alcanzada.

3. El Premio, los reconocimientos y la mención especial, sin dotación económica, consistirán en una placa o trofeo o un diploma acreditativo.

4. El Premio podrá ser declarado desierto en caso de que ninguna de las candidaturas reúna los méritos suficientes para ser galardonada con el mismo.



DECRETO Nº 464

ES COPIA

RINAR DE TORGES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación



TERCERA. Solicitud para presentarse al Premio.

1. Las solicitudes se ajustarán al modelo que figura como Anexo 1.1 (<http://premiocalidad.salta.gov.ar>) de estas bases y deberán ir suscritas, en función del ámbito administrativo de la organización aspirante, por la máxima Autoridad de la Organización y Responsable de la Calidad.
2. Las solicitudes deberán presentarse hasta el 31 de mayo de 2.017, ante el Equipo Técnico (Centro Cívico Grand Bourg, Tercer Bloque, Planta Baja, Ala Este, de Salta – Capital-, Provincia de Salta, República Argentina).
3. Las candidaturas deberán ir acompañadas de la Carta de Servicios vigente de la organización, y del documento acreditativo de la obtención de alguno de los reconocimientos externos indicados en el apartado 2.2 de la base primera.
4. Aquellas organizaciones que reúnan las condiciones de participación y hayan formalizado su solicitud en el plazo previsto, recibirán comunicación de la admisión antes del 16 de Junio de 2.017 por parte del Equipo Técnico.
5. Las organizaciones que hayan recibido la notificación a la que se refiere el apartado anterior, remitirán al citado Equipo, una memoria descriptiva de su funcionamiento, según las indicaciones del apartado 3 del anexo 1.1 de esta convocatoria, hasta el día 17 de Julio de 2.017.

CUARTA. Memoria.

1. La memoria describirá la gestión de la organización siguiendo todos y cada una de los criterios más un proyecto de innovación. Siempre de conformidad al despliegue de los criterios a tener en cuenta que se adjuntan a las presentes bases como Anexo 1.2 (<http://premiocalidad.salta.gov.ar>)
2. Aquellas organizaciones que hayan realizado su autoevaluación previa conforme a cualquier modelo de gestión, aseguramiento o excelencia, aprobado por el Poder Ejecutivo de Salta, lo harán constar en la Memoria.
3. La memoria que se presente al Premio deberá reflejar los resultados, al menos, de los cuatro últimos ejercicios y, entre ellos, la gestión de la organización en los correspondientes a 2015 y 2016.
4. La elaboración de la memoria se ajustará además a las especificaciones que figuran en el Anexo 1.2 de estas bases. Las memorias que no se ajusten a tales requisitos no serán tomadas en consideración y, por tanto, podrán no ser evaluadas.

QUINTA. Criterios para la valoración y concesión del Premio.

Para la evaluación de las candidaturas y la concesión del premio, los reconocimientos y la mención especial, se tendrán en cuenta:



1. Creatividad y conocimiento: Aplicación de la creatividad y el conocimiento de las personas de la organización a la definición e implantación de servicios públicos (o medios para su prestación) orientados a los ciudadanos-usuarios y de carácter novedoso, o sustantivamente mejorados, respecto de los existentes. Asimismo, aprovechamiento de las opiniones o sugerencias de los ciudadanos-usuarios para la mejora de los servicios.

2. Impacto en los ciudadanos-usuarios: Efectos de la gestión en los usuarios de los servicios o en otros grupos de interés. Magnitud de la población beneficiada. Beneficios obtenidos por los usuarios (ej.: reducción de tiempos, trámites, costes, facilidad de uso, etc.). Repercusión en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos usuarios. Efectos en la economía y el empleo de la comunidad en la que opera la organización.

3. Transferibilidad y difusión: Capacidad de la gestión de ser aplicada o adaptada o compartida con otras organizaciones. Acciones de benchmarking. Organizaciones que han reproducido las buenas prácticas.

4. Eficacia: Consecución de los objetivos perseguidos con la gestión.

5. Eficiencia: Coste beneficio/efectividad de la gestión de calidad. Cuantificación de los ahorros producidos.

6. Sostenibilidad: Nivel de consolidación o institucionalización de la gestión en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento frente a cambios del entorno político, institucional o económico.

SEXTA. Equipo Técnico.

El Equipo Técnico estará conformado por el personal de la Coordinación de la Unidad Provincial de Gestión de Recursos Humanos, Informática y Calidad y la Dirección General de Calidad de los Servicios. La Presidencia estará facultada para invitar a formar parte del Equipo Técnico a personas que a su criterio acrediten mérito suficiente.

El Equipo Técnico debe cumplir las funciones que surgen de las presentes bases y del cronograma respectivo del premio. Asimismo deberá revisar anualmente las presentes bases para asegurar su vigencia, con facultades de proponer los cambios que deberán ser aprobados por Resolución Delegada de la Secretaría General de Gobernación. La Presidencia del Equipo Técnico será ejercida por la Coordinadora de la Unidad Provincial de Gestión de Recursos Humanos, Informática y Calidad cuyas facultades serán las siguientes:

- Convocar a los miembros del Equipo Técnico
- Distribuir las tareas entre los miembros del Equipo Técnico
- Hacer el seguimiento del Equipo Técnico



- Ser el nexo entre el Equipo Técnico del Premio Nacional a la Calidad y el Equipo Técnico del Premio Provincial a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública.

SÉPTIMA. Fases del proceso de evaluación y concesión.

El proceso general constará de las siguientes fases:

1. En la primera fase se realizará una evaluación documental de las memorias presentadas, elaborando, los equipos a los que se refiere la base OCTAVA, un informe consensuado de evaluación.
2. En la segunda fase, se llevará a cabo, por parte del respectivo equipo evaluador, una visita de verificación in situ a aquellas organizaciones que determine Equipo Técnico, elaborando los informes definitivos.
3. En la tercera fase, Equipo Técnico enviará un informe al Jurado con los resultados de la evaluación de todas las candidaturas. El Jurado, analizado el mismo elevará una propuesta al Secretario General de la Gobernación para la concesión del Premio y, en su caso, de los reconocimientos y mención especial.
4. La última fase consistirá en la resolución del Premio por Decreto, dictado en el plazo de tres meses desde la elevación de la propuesta antes indicada.

OCTAVA. Equipos de Evaluación.

1. Para la realización de las evaluaciones se constituirán los respectivos Equipos de Evaluación, integrados por funcionarios o empleados públicos. Los integrantes de tales equipos serán personas con experiencia acreditada en Calidad de los Servicios y serán designados por el Equipo Técnico.
2. Los equipos de evaluación elaborarán un informe sobre cada una de las candidaturas evaluadas teniendo en cuenta la Memoria presentada y, en su caso, la visita realizada a la organización, de acuerdo con lo previsto en la base SÉPTIMA. 2. Una vez concluidos los informes se remitirán al Equipo Técnico, que confeccionará el informe conjunto para el Jurado al que hace referencia la base SÉPTIMA. 3.

NOVENA. Jurado.

1. El Jurado estará constituido por un máximo de siete miembros y un mínimo de cinco, por personas de reconocida experiencia en gestión pública o en el ámbito de la calidad los que serán invitadas a participar por el Secretario General de la Gobernación.
2. La Presidencia y la Secretaría del Jurado recaerán en el Secretario de la Función Pública y en la Dirección General de Calidad de los Servicios, respectivamente. Un funcionario de Dirección General de Calidad de los Servicios, nombrado por su Directora, actuará como Secretario de Actas, con voz pero sin voto.



3. Los miembros del jurado deberán observar el Código de Ética que como Anexo forma parte del presente.
2. El Jurado se reunirá, a convocatoria de su Presidente, para deliberar sobre las candidaturas evaluadas y efectuar la propuesta a la que se refiere la base SÉPTIMA.3.
3. El funcionamiento del Jurado se regulará por su respectivo código de Ética. (<http://premiocalidad.salta.gov.ar>)

DÉCIMA. Compromisos de los participantes en el Premio.

1. Las personas que intervengan en el proceso de gestión y evaluación del premio guardarán la debida confidencialidad sobre los resultados de las evaluaciones que se realicen a las organizaciones candidatas.
2. Las organizaciones participantes facilitarán al equipo de evaluación todo lo necesario para desarrollar la visita a que se refiere la base SÉPTIMA. 2.
3. Una vez finalizado el proceso de evaluación y concesión del premio, el Equipo Técnico proporcionará un informe de retorno a las organizaciones cuyas memorias hayan sido evaluadas.
4. Las organizaciones premiadas se comprometen a participar en las acciones de difusión - presencial, gráfica, electrónica, o audiovisual- de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública y, en general, de los programas para la mejora de la calidad de los servicios que se realicen por el Poder Ejecutivo Provincial y su Dirección General de Calidad de los Servicios. Asimismo, autorizan al Equipo Técnico a publicar, por medios impresos o electrónicos, propios o de terceros, en su caso, las memorias a que se refiere el punto 5 de la base TERCERA.

UNDÉCIMA. Efectos del Premio.

1. Las organizaciones galardonadas con el Premio, sus reconocimientos o la mención especial podrán hacerlo constar en sus publicaciones, material impreso, página web, o anunciarlo en sus instalaciones, por tiempo indefinido, si bien haciendo constar en todos los casos el año de concesión del mismo.
2. Además de los efectos conferidos en el punto anterior, las organizaciones galardonadas podrán:
 - 2.1 Obtener facilidades o prioridad para asistir a cursos, conferencias o jornadas en materia de calidad organizadas por El Poder Ejecutivo Provincial.
 - 2.2 Otorgar el reconocimiento que estimen oportuno al personal que haya participado en las acciones conducentes a la obtención del Premio o reconocimientos, según la normativa de aplicación, en cada caso.
 - 2.3 En lo que respecta a las organizaciones de la Administración Pública Provincial, estos reconocimientos se anotarán en los legajos del personal respectivo.



DECRETO N° 464

ES COPIA

RINA E. TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación



3. La participación del personal de las organizaciones galardonadas en las acciones conducentes a la obtención del correspondiente Premio o reconocimiento podrá ser tenida en cuenta por los órganos competentes a efectos de la retribución por el complemento de productividad, de acuerdo con la normativa de aplicación, en cada caso.

DUODÉCIMA. Aceptación de las bases.

La presentación de candidaturas es voluntaria y supone la aceptación de las presentes bases.



DECRETO 464

ES COPIA

RINA R. DE TOMARES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación



ANEXO 1.1

FORMULARIO DE PARTICIPACIÓN EN EL PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA 2017

DATOS DE LA ORGANIZACION SOLICITANTE

Denominación oficial de la organización solicitante:

Dirección postal completa:

Responsable de la organización solicitante (nombre y apellido):

Cargo:

Correo/s electrónico/s:

Nº de empleados:

Funciones y actividades: (acompañar un anexo)

Principales servicios prestados: (acompañar un anexo)

Organización o unidad superior de la que depende, en su caso:

Persona de contacto:

Cargo en la organización:

Teléfono(s):

Correo(s) electrónico (s):

El solicitante declara ser ciertos los datos consignados en la presente solicitud y aceptar las bases del PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA 2017. Salta, .../.../2017.

Firma y sello de la Autoridad:



1. CONTENIDO Y PÁGINAS.

1.1 En caso de presentar una memoria clásica, la totalidad del documento no deberá superar las treinta páginas, además de la portada. Portada (una página): Nombre de la organización y logotipo. Copia del formulario de participación cumplimentado por la organización solicitante, Anexo 1.1. Índice general de contenidos (una página). Presentación de la organización, incluyendo funciones y actividades, estructura orgánica, proceso hacia la excelencia y principales servicios (máximo cuatro páginas). Cuerpo del documento, describiendo el funcionamiento de la organización según todos y cada una de las acciones (formato clásico, máximo veinticuatro páginas). No se tendrán en cuenta a la hora de su evaluación las páginas que excedan de las indicadas para este apartado.

1.2 En caso de presentar una memoria conceptual, el anexo deberá tener veintitrés páginas.

2. CONFIGURACIÓN. La memoria se confeccionará en soporte electrónico. Este soporte electrónico contendrá la Memoria en archivo «.doc», «.docx» («Microsoft Word»), o «.pdf» («Acrobat»). A fin de evitar problemas de distorsión, todos los gráficos que se incluyan en la memoria deberán estar correctamente insertados en las páginas del archivo de «Microsoft Word».

3. PRESENTACIÓN Y SOPORTE. La memoria se enviará a través del correo electrónico premiocalidadsalta@gmail.com, al Equipo Técnico. Si la solicitud se hubiese presentado por subsede electrónica, la Memoria se presentará por el mismo cauce. Si existieran limitaciones para su envío o recepción, se remitirán al Equipo Técnico (Centro Cívico Grand Bourg, Tercer Bloque, Planta Baja, Ala Este, de Salta – Capital-, Provincia de Salta, República Argentina), en soporte electrónico (CD, DVD o memoria USB), o a través de sistemas de intercambio de archivos, en los formatos «.doc», «.docx» («Microsoft Word») o «.pdf» («Acrobat»).

4.- VER ANEXO 1.2 PARA TENER EN CUENTA EL DESPLIEGUE DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

PROYECTO DE INNOVACIÓN

1. Este Premio también está destinado a reconocer las prácticas innovadoras para desarrollar iniciativas que redunden en una mejora organizativa, de eficiencia, o de procesos de gestión.

La innovación fomenta cambios significativos para mejorar servicios y procesos de la organización y crea valor para las partes interesadas. Debe servir para conducir a la organización hacia nuevas dimensiones de desempeño, ya no es exclusivamente campo de acción de las unidades o procesos de investigación y desarrollo, es importante para los procesos de los servicios clave y para los procesos de apoyo. Las



DECRETO N° 464

ES COPIA

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación



organizaciones deben ser estructuradas de tal manera, que la innovación se convierta en parte de la cultura y del trabajo cotidiano.

2. A los efectos de esta convocatoria se consideran prácticas de innovación en la gestión las siguientes:

- Las relacionadas con métodos de gestión nuevos o mejorados, técnica u organizativamente en comparación con los existentes.
- Funciones de apoyo a los procesos de la organización destinados a proveer de servicios internos o a los ciudadanos.
- Sistemas innovadores destinados al aprovechamiento de las opiniones o sugerencias de los empleados para la mejora de los servicios o procesos internos.
- Nuevos métodos destinados a rediseñar o innovar en la planificación e implantación de procesos.
- Programas de cooperación o colaboración con otras organizaciones para evitar duplicidades o mejorar la eficiencia de las organizaciones.
- Proyectos que garanticen un impacto positivo en la comunidad y en el ambiente, que nazcan desde la visión del organismo con resultados como mínimo de dos años.



**ANEXO 1.2
CRITERIOS DE EVALUACION**

CAPITULO 1: OBJETIVO (hasta 250)

LIDERAZGO

Capacidad de modificar y orientar las conductas de las personas de la organización y de los usuarios, para cumplir con los compromisos de calidad

1. Diseñar las acciones iniciales de una Gestión de Calidad (hasta 50 puntos)

Qué hace para:

Generar, promover y difundir los valores de calidad en su organismo y en la comunidad.

Llevar adelante acciones innovadoras.

Incluir de modo participativo a su equipo de trabajo en los objetivos definidos por la organización.

Transmitir las políticas, objetivos y metas de calidad en su equipo de trabajo.

¿Cómo mide el alcance de las acciones llevadas adelante para instalar una Gestión de Calidad?

2. Conocimiento de la organización y de su contexto, capacidad de la revisión de los procesos, implantación de mejoras: (hasta 40 puntos)

Qué hace para:

Analizar los factores internos y externos que pueden afectar los objetivos de la organización.

Documentar la información para la toma de decisiones.

Realizar la planificación de las revisiones, con métodos, indicadores, y control de los resultados de las mediciones anteriores.

Desarrollar el aseguramiento de la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión de la calidad.

Llevar adelante el control de los cambios a realizar.

¿Qué herramientas utiliza para garantizar la mejora continua?

3. Compromiso con la comunidad el medio ambiente, la seguridad y salud ocupacional: (hasta 40 puntos)

Qué hace para:

Generar, promover y difundir los valores de calidad en la comunidad.

Promover acciones que preserven el medio ambiente interno y externo.

Llevar adelante una política de seguridad y salud ocupacional.



¿Cómo mide las acciones llevadas a cabo para difundir la cultura de la calidad en la comunidad?

¿Cómo mide las acciones que se realizan para alcanzar objetivos y metas relacionadas con la preservación del medio ambiente?

4. Gestión de riesgos y oportunidades: (hasta 40 puntos)

Qué hace para:

- Identificar los riesgos.
- Valorar los riesgos y sus probabilidades.
- Enlistar las oportunidades de las mejoras.
- Realizar el seguimiento de las mejoras.

¿Qué herramientas utiliza para gestionar los riesgos y las oportunidades?

5. Comunicar los procesos, procedimientos, funciones, misión y visión de la organización a todo el personal, en forma permanente: (hasta 40 puntos)

Qué hace para:

- Realizar la elaboración de un mapa de procesos.
- Elaborar los manuales de procedimientos.
- Determinar la visión de la organización con innovación.
- Documentar la Información de la comunicación.

6. Ética en la gestión y gobierno abierto: (hasta 40 puntos)

Qué hace para:

- Llevar adelante prácticas de gobierno abierto, que reflejen transparencia en la gestión, participación ciudadana y colaboración entre trabajadores, ciudadanos, otros agentes y organismos.
- Asegurar a la sociedad un acceso claro y sencillo sobre datos de gestión de gobierno que son de interés público.
- Promover instancias para conocer la voz de la sociedad en su conjunto.
- Incorporar en la Misión, Visión y Política institucional conceptos respecto de ética en la gestión y gobierno abierto.

¿Alcanza a la totalidad de los procesos del organismo?

¿Cómo asegura y evalúa el cumplimiento de lo implantado?

¿Qué estructura y recursos se asignaron a temas vinculados con ética en la gestión y gobierno?

CAPÍTULO 2: USUARIO (hasta 250 puntos)

Este capítulo define el conocimiento y análisis de la organización sobre sus usuarios y entorno social, el trabajo que desarrolla en conocer sus expectativas y necesidades, el trabajo que realiza para satisfacerlas.



1. Conocimiento del usuario: (hasta 80 puntos)

Cómo hace la organización para:

Identificar los usuarios internos y externos.
Identificar las expectativas de los usuarios.
Conocer y mejorar la satisfacción de los usuarios.
Relacionarse con usuarios.
Conocer el entorno social.
Establecer mecanismos de participación.
Definir objetivos e indicadores respecto al conocimiento y satisfacción de los usuarios.
Definir la periodicidad con que se identifican y miden las necesidades y expectativas de los usuarios.
Garantizar la protección, consistencia, oportunidad y validez de los datos.

¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?
¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?
¿Cómo se utiliza en la planificación?

2. Mejora del sistema: (hasta 80 puntos)

Cómo hace la organización para:

Dar respuesta a reclamos y quejas.
Dar respuesta a sugerencias.
Mejorar la atención de usuarios
Seleccionar personal que atiende al público.
Capacitar al personal que atiende al público.
Informar en lenguaje sencillo y comprensible.
Implementar herramientas de gobierno electrónico (página web, 0800, trámites online).
Cumplir la Ley 7800.

¿Qué herramientas se utilizan para analizar los datos e información?
¿Agrega valor dicha información a los procesos de gestión?
¿Cómo se utiliza en la planificación?

3. Resultados: (hasta 90 puntos)

Cómo hace la organización para:

Obtener los objetivos e indicadores planteados en cada período.
Registrar y analizar la medición de la mejora en la satisfacción del usuario en dos períodos.
Mostrar los gráficos de tendencias y tablas de los valores de los indicadores formulados como objetivo.

¿Existieron desviaciones de lo planificado?
¿Qué medidas preventivas y correctivas se implementaron?
¿Qué resultados arrojó la medición del conocimiento del usuario?



DECRETO Nº 464

ES COPIA

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación



CAPÍTULO 3: PROCESOS (hasta 250 puntos)

Este capítulo define la planificación, implementación, revisión y evaluación de los procesos de la Organización, los principales como los de apoyo.

1. Planificación estratégica de procedimientos: (hasta 50 puntos)

Cómo hace la organización para:

- Llevar a cabo la planificación estratégica de la Organización.
- Utilizar la información elaborada por la Organización, en el proceso de planificación.
- Participar al personal, los usuarios y los proveedores en la elaboración del plan.
- Mejorar el proceso de planificación.
- Establecer mecanismos de control en la planificación y acciones.
- Establecer indicadores en la planificación.

2. Planificación operativa de procedimientos: (hasta 25 puntos)

Cómo hace la organización para:

- Pasar del Plan estratégico a los planes operativos.
- Establecer los procesos y sistemas necesarios de planificación operativa
- Realizar análisis y medición de la planificación operativa de los procedimientos.
- Incorporar los requisitos de los usuarios.
- Participar a las distintas áreas /sectores de la organización en la mejora continua.
- Evaluar y realizar seguimiento de los procesos.

3. Implementación: (hasta 25 puntos)

Cómo hace la organización para:

- Ejecutar y registrar los procesos operativos.
- Establecer medios para lograr una adecuada implementación.
- Evaluar y realizar seguimiento.
- Establecer tendencias y tabla de indicadores.
- Trabajar en base a los resultados.
- Diferenciar los procesos macro y procesos de apoyo.

4. Revisión: (hasta 25 puntos)

Cómo hace la organización para:

- Documentar los procesos principales y sus cambios.
- Autoevaluarse y mejorar según las fortalezas y debilidades detectadas.
- Asegurar no utilizar documentación obsoleta.
- Medir los resultados de los procesos bajo una determinada frecuencia.
- Participar a los responsables de áreas en las actividades de la mejora continua.

5. Evaluación: (hasta 25 puntos)

Cómo hace la organización para:



Determinar las herramientas que se utilizan para el análisis de datos e información.
Establecer mecanismos para lograr el seguimiento por periodos.
Autoevaluarse y mejorar según las fortalezas y debilidades detectadas.
Detectar las Fortalezas y Debilidades en los procesos, realizar circuitos de mejora.
Asegurar que la organización no cometa los mismos errores.

Evaluar si el resultado fue el esperado.
Definir los criterios para las distintas revisiones, según los procesos.

6. Calidad: (hasta 25 puntos)

Cómo hace la organización para:

Tener control de Calidad en los procesos.
Determinar la forma para detectar errores con sus acciones correctivas.
Comunicar los cambios en los procesos a toda la organización.

¿Cómo y con qué frecuencia se verifica que los procesos cumplan sus objetivos?
¿Cómo y con qué frecuencia se verifica que los productos/servicios/equipos/instrumentos se encuentran conforme a especificaciones previamente establecidas?

7. Proveedores internos y externos: (hasta 25 puntos)

Cómo hace la organización para:

Registrar los proveedores vigentes de la organización.
Hacer conocer los requisitos.
Interacción con proveedores.
Definir el perfil de proveedores.

¿Cómo se especifica la calidad de los productos/servicios y procesos de los proveedores?
¿Qué métodos utiliza?

8. Evaluación del Sistema de Calidad: (hasta 25 puntos)

Cómo hace la organización para:

Registrar el proceso de evaluación del SGC.
Evaluar si el SGC cumple con su objetivo.
Diseñar el sistema de Gestión de Calidad.
Mejorar el SGC en forma continua.

9. Benchmarking: (hasta 25 puntos)

¿Cómo eligen los organismos de los que se pretende aprender a mejorar?
¿Cómo se compara el organismo con otros similares para aprender?
¿Qué información se utiliza como referencia para mejorar el desempeño respecto de otras organizaciones?



¿Cómo difunden los resultados hacia adentro y fuera de la organización?

CAPÍTULO 4: DESARROLLO DEL PERSONAL (250 puntos)

Este criterio examina cómo la organización desarrolla, estimula y optimiza el potencial del personal en relación con los objetivos de calidad de la institución.

A estos efectos se analiza cómo participa y se involucra el personal en el proceso de mejora de la calidad:

- En las cadenas usuario – proveedor interno.
- En la generación del clima de trabajo.
- En la participación en la toma de decisiones.
- En la promoción de la creatividad.
- Y la colaboración activa en la mejora de la organización, de sus procesos de sus productos y/o servicios.

1. Participación eficaz del personal: (hasta 50 puntos)

Cómo hace la organización para:

Facilitar la contribución del personal al logro de las metas de calidad dentro de su propia área, entre distintas áreas, con los usuarios y con los proveedores, tanto internos como externos.

Estimular la participación del personal en el proceso de calidad en todos los niveles y cómo la Organización analiza las iniciativas del personal y da respuesta a las mismas. Indicar las medidas específicas instrumentadas para incrementar la responsabilidad, autoridad y capacidad de los empleados para innovar y contribuir en la mejora continua.

Medir y mejorar el grado de participación del personal en el Sistema de Gestión de Calidad.

Difundir las metas, objetivos, resultados y cualquier otra información de interés al personal.

2. Educación: (hasta 25 puntos)

Cómo hace la organización para:

Identificar las necesidades y planificar las actividades de capacitación para la calidad en todos los niveles.

Implementar la planificación mencionada.

Evaluar la efectividad del Proceso de capacitación y aprendizaje, y qué medidas se aplican para mejorarlo.

3. Desarrollo: (hasta 50 puntos)

Cómo hace la organización para:

Identificar el potencial y el perfil del personal.

Describir las estrategias y políticas aplicadas para fomentar el desarrollo del conocimiento y la aplicación de habilidades múltiples por parte del personal.



DECRETO Nº 464

¿Qué metodología se utiliza para fomentar el progreso individual asociado a los objetivos de la organización?

4. Desempeño y Reconocimiento: (hasta 50 puntos)

Cómo hace la organización para:

Medir el desempeño individual y grupal, teniendo en cuenta su contribución a los objetivos y metas de calidad.

Reconocer o recompensar el buen desempeño y cómo se administran las oportunidades de mejora del personal.

Participar al personal en la definición de dichos métodos de medición y reconocimiento.

Evaluar y mejorar la efectividad de los métodos mencionados.

5. Calidad de vida en el trabajo: (hasta 25 puntos)

Cómo hace la organización para:

Crear y mantener un ambiente de trabajo que genere un buen clima interno.

Propiciar un ambiente interno de justicia, equidad y transparencia.

Implementar las acciones correctivas o preventivas en función del estado de satisfacción del personal.

Promover la participación de las asociaciones gremiales y profesionales en el proceso de calidad.

Llevar adelante acciones orientadas a la seguridad en el trabajo

¿Cuáles son los métodos y la frecuencia con que se determina la satisfacción del personal?

6. Resultados obtenidos en la mejora del bienestar, la satisfacción, el desarrollo, el compromiso y el reconocimiento del personal. Metodología de desarrollo y exposición: (hasta 50 puntos)

Describir los indicadores y exponer los resultados obtenidos.

Proporcionar datos numéricos verificables de todos ellos, así como gráficos de tendencias, tablas, cuadros suficientemente claros y específicos de los últimos tres años.

Describir las causas y las acciones correctivas implementadas para los niveles y tendencias menos favorables.



CÓDIGO DE NORMAS ÉTICAS PARA EL PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

Todas aquellas personas que participen en el Proceso de Evaluación del Premio Provincial a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública se comprometen a practicar el siguiente Código de Normas Éticas:

1. Comportarse de manera profesional, con respeto a la verdad, esmero, exactitud, justicia y responsabilidad.
2. No representar intereses, propios o ajenos, directa o indirectamente, que se contrapongan o pudieran generar un conflicto con los propósitos y objetivos del proceso del Premio.

A tal fin, se considerará que existe conflicto de intereses cuando el Evaluador haya tenido vinculación laboral, profesional o de otra índole en los últimos tres años con una organización a evaluar. Igualmente, se encontrará impedido de evaluar organizaciones que representen una competencia o prevea serlo en un futuro próximo

3. Salvaguardar la confidencialidad de todas las partes involucradas.
4. No proporcionar o revelar ningún tipo de información confidencial que pueda, de alguna manera, influir en la integridad o proceso del Premio, ya sea en el presente o en el futuro.
5. No aceptar contratos, comisiones o consideraciones económicas de candidatos al Premio pasados o presentes, o de personas interesadas en intercambiar o divulgar información.
6. No proporcionar información falsa o engañosa que pueda comprometer la integridad de los procedimientos del Premio o las decisiones involucradas en el mismo.
7. Abstenerse de establecer comunicaciones con postulantes para obtener o entregar información adicional. Toda comunicación necesaria será canalizada a través de las instancias que la organización del Premio establezca.
8. Abstenerse de ofrecer sus servicios de consultoría o de cualquier naturaleza, a organizaciones respecto de las cuales ha actuado como evaluador, por lo menos durante un año luego de concluido el período de actuación.
9. Esforzarse por mejorar y promover el Premio, guardando un comportamiento íntegro y proporcionando retroalimentación a los organizadores respecto a posibles mejoras.
10. Tanto los Evaluadores como los miembros del Jurado Evaluador deberán suscribir un Contrato de Ética y Confidencialidad, al cual podrán acceder en el sitio web: <http://premiocalidad.salta.gov.ar> y deberá ser remitido de forma impresa a esta institución.

