

SESIONES ORDINARIAS

2006

ORDEN DEL DIA N° 931

COMISION DE ASUNTOS MUNICIPALES

Impreso el día 14 de septiembre de 2006

Término del artículo 113: 25 de septiembre de 2006

SUMARIO: Logros obtenidos por la Municipalidad de Maipú de la provincia de Mendoza al implementar un Sistema de Gestión de Calidad. Expresión de beneplácito. **Genem y otros.** (3.273-D.-2006.)

Dictamen de comisión

Honorable Cámara:

La Comisión de Asuntos Municipales ha considerado el proyecto de resolución de la señora diputada Genem y otros señores diputados por el que resuelve expresar beneplácito por la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Municipalidad de Maipú, provincia de Mendoza; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconseja su aprobación.

Sala de la comisión, 30 de agosto de 2006.

Eduardo L. Accastello. – María N. Doga. – Susana E. Díaz. – Hugo O. Cuevas. – Josefina Abdala. – Julio E. Arriaga. – Alfredo N. Atanasof. – Guillermo F. Baigorri. – Hermes J. Binner. – Delia B. Bisutti. – Juliana Di Tulio. – Eduardo L. Galantini. – María T. García. – José R. Mongeló. – Lucrecia Monti. – Eduardo A. Pastoriza. – Claudio J. Poggi. – Juan C. Sluga. – Mariano F. West.

Proyecto de resolución

La Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVE:

Expresar el beneplácito de esta Honorable Cámara de Diputados de la Nación, por los logros obtenidos por la Municipalidad de Maipú de la provincia de Mendoza, a partir de la implementación de

un Sistema de Gestión de Calidad y, como consecuencia de ello, la certificación IRAM-ISO 9001/2000 registrada con el número 9000/1506, obtenida el 20 de septiembre de 2005.

Destacar la obtención, por segunda vez en el año 2004, del Premio Nacional a la Calidad, otorgado por la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Amanda S. Genem. – Patricia S. Fadel. – Raúl P. Solanas. – Enrique L. Thomas.

INFORME

Honorable Cámara:

La Comisión de Asuntos Municipales, al considerar el proyecto de resolución de la señora diputada Genem y otros señores diputados, cree innecesario abundar en más detalles que los expuestos en los fundamentos que lo acompañan, por lo que los hace suyos y así lo expresa.

María N. Doga.

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

Las normas ISO 9001 constituyen un método de trabajo considerado “de excelencia” para mejorar la calidad de los servicios y satisfacción de necesidades de los clientes y usuarios, a partir de la mejora en los procesos de las organizaciones.

La versión actual es del año 2000, por lo que la “ISO 9001:2000” ha sido adoptada como modelo a seguir por organizaciones públicas y privadas para obtener certificación de calidad.

Toda organización que quiera permanecer y sobrevivir ante la exigencia de los consumidores, debe aspirar a ser competitiva y, por ello, someterse a las exigencias propias de las normas ISO 9001.

Estos principios básicos de la gestión de la calidad constituyen reglas de carácter social, encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización, mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

El modelo propuesto en la norma ISO 9001 en su versión del año 2000 es, sin lugar a dudas, una evolución natural de las demandas de las organizaciones públicas y privadas para contar con herramientas de gestión más sólidas y efectivas para hacerse del incierto mar de la globalización.

El esfuerzo necesario para plasmar eficacia y eficiencia en los procesos es enorme; y más aún cuando se trata de organizaciones públicas o estatales con culturas organizativas burocráticas y recurso humano impropio para afrontar procesos de cambio en busca de excelencia; y es por ello que consideramos oportuno reconocer este tipo de esfuerzos.

Certificar normas de calidad exige el compromiso de identificar y cumplir siempre los requerimientos de la comunidad y de mejorar constantemente el conjunto de actividades que afectan la calidad de los servicios prestados.

Si consideramos al municipio como la organización estatal que en primer término recibe las más diversas demandas de sus comunidades y satisface innumerables necesidades, se entiende la importancia de que este tipo de organizaciones certifiquen normas de calidad que manifiestan eficiencia y eficacia de gestión.

Esta certificación apunta a la identificación de los procesos del municipio que agregan valor al producto y servicio y al control de los mismos; enfoca al análisis de las causas de los problemas, centra a sus funcionarios en la planificación y en el desarrollo de acciones preventivas; promueve la toma de decisiones basadas en información verificable y requieren el compromiso de todos los integrantes de la organización, donde todos deben conocer la importancia de la tarea que desarrollan y el grado de responsabilidad y autoridad que disponen para el desarrollo de sus acciones.

El presente proyecto pretende destacar el caso del departamento de Maipú, que está situado al norte de la provincia de Mendoza y fue fundado en 1858.

Este departamento tiene una población de 153.600 habitantes, con casi 40.000 hogares y una densidad poblacional de 248,95 hab./km (datos censo 2001).

Sus funcionarios y empleados tienen una cultura institucional comprometida ampliamente con la comunidad a la que presta servicios y con la calidad de los mismos, más allá del cumplimiento natural y eficaz de los servicios que presta, con atención permanente en los tiempos de respuesta a las necesidades de los usuarios.

La Municipalidad de Maipú ha implementado un sistema de gestión de calidad aplicable a los distintos servicios que presta el municipio, destacando que la certificación se va produciendo a medida que el aprendizaje y la gestión de calidad se van desarrollando en cada uno de ellos.

El primer objetivo del sistema es satisfacer las necesidades de los vecinos para mejorar su calidad de vida, mediante la premisa de “satisfacer las necesidades de la sociedad mediante la mejora continua de la calidad de los servicios y la gestión municipal transparente”.

El sistema de gestión de calidad implementado cumple con la norma internacional ISO 9001/2000 y la certificación se está llevando a cabo con la certificadora de sistemas de calidad IRAM.

Este municipio mendocino incursionó en la gestión de calidad en el año 1990, destacando desde ese momento seis importantes etapas que demuestran el compromiso expresado y justifican el presente proyecto de resolución:

– Año 1990: se implementa el primer programa de gestión total de la calidad, que marca el inicio del cambio de la cultura organizacional hacia un enfoque de calidad.

– Año 1994: el municipio obtiene el Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público, convirtiéndose en el primer municipio del país en recibir este galardón.

– Año 1998: se inicia en el municipio un proceso de planeamiento estratégico, con la participación activa de la comunidad a la que presta servicios, estableciendo y priorizando los ejes de acción, como así también los programas y proyectos que la comuna debe llevar adelante.

– Año 2000: certifica normas ISO 9002 en los procesos de mantenimiento de un parque metropolitano, plazas, paseos y arbolado público y recolección de residuos con parque automotor propio, convirtiéndose en el primer municipio latinoamericano en certificar normas de calidad.

– Año 2004: recibe por segunda vez el Premio Nacional a la Calidad, siendo el primer municipio del país en revalidar este importante galardón.

– Año 2005: certificó ISO 9001/2000 en el mantenimiento del parque metropolitano, plazas, paseos, mantenimiento de la infraestructura vial, mantenimiento de redes colectoras y redes cloacales y el tratamiento legislativo y administrativo de los asuntos ingresados al Honorable Concejo Deliberante; siendo en esto último el primer municipio en Latinoamérica en certificarse. Estos cuatro procesos tienen el certificado de registro 9000/1506.

– Año 2006: en el mes de marzo se ha ampliado el alcance del certificado a los siguientes procesos: gestión para la construcción de viviendas sociales; actividades culturales diseñadas y desarrolladas por la Dirección de Cultura del Municipio; desarrollo de

torneos de fútbol infantil; escuelas de verano en los polideportivos municipales y asesoría letrada.

Este municipio ha sido gobernado desde 1983 por la misma fuerza política, dando ejemplo de estabilidad institucional y política, lo que le ha permitido, entre otras cosas, con el consenso de todos los partidos representados en el Concejo Deliberante, la incorporación al sistema de gestión de calidad del proceso principal del Honorable Concejo Deliberante.

Entre los logros más importantes de la gestión municipal que le han permitido obtener los logros mencionados hay que destacar:

– El municipio tiene un vivero municipal con una producción anual promedio de 105.000 plantines, 2.600 árboles y 800 arbustos, de donde se provee el parque metropolitano que posee el departamento, de unas 57 hectáreas de espacios verdes.

– Dispone de 2 equipos de bacheo para cumplir con el plan anual de mantenimiento de las calles de jurisdicción municipal.

– Posee un camión desobstructor que le permite atender 18.500 conexiones de cloacas, con el desarrollo de un plan anual de mantenimiento que permite operar y mantener el servicio de efluentes cloacales, acorde a los niveles de calidad y eficiencia exigidos.

– Ofrece a su comunidad un sistema de créditos municipales, para aquellos que no tengan acceso al crédito bancario, para obtener viviendas a través del

Programa Municipal de Vivienda Social, asegurando el éxito del proceso con un seguimiento técnico y social de los emprendimientos.

– Promueve el deporte a través de torneos de fútbol infantil que involucran la participación de 1.729 niños, promoviendo escuelas de fútbol en todos los barrios del departamento y de sus escuelas de verano que contienen durante la época estival a un promedio de 1.000 niños de 6 a 13 años, dirigidos por personal municipal capacitado en educación física.

Mención especial merece la certificación del proceso legislativo y administrativo de los asuntos entrados de su Concejo Deliberante, primeros en hacerlo en Latinoamérica, y que persigue el objetivo de demostrar que la eficiencia y eficacia de un cuerpo colegiado es posible, ejerciendo la representatividad de su comunidad en un marco de acuerdo social y alianza estratégica que permite promover la participación ciudadana e incentivar el consenso de las fuerzas políticas del departamento, permitiendo reducir el tiempo promedio en la resolución de los asuntos ingresados a 12 días y que al cierre de las sesiones del período 2005 no había ningún asunto entrado sin tratar.

Por todo lo expuesto, es que solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de resolución.

*Amanda S. Genem. – Patricia S. Fadel. –
Raúl P. Solanas. – Enrique L. Thomas.*