GESTION DE CALIDAD INTENDENCIA DE RÍO NEGRO

ACCIONES REALIZADAS

- Implantación del Sistema de Gestión de Calidad
- Sello Playa Natural Gestión Ambiental Certificada a dos playas del Departamento
- Presentación al Premio Nacional de Calidad
- Presentación al Premio Nacional de Atención a la Ciudadanía

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- Se comienza a trabajar en el 2003
- El 17 de diciembre del 2004 se logra la certificación de algunos procesos de los Departamentos de:
  - Políticas Sociales
  - Tránsito y Transporte
  - Áreas de apoyo (Coordinación de Calidad, Compras y Recursos Humanos)

- Luego del Cambio de Gobierno se mantuvo la certificación y se amplió el alcance a nuevos procesos de otras áreas
  - Cultura
  - Desarrollo
  - Turismo
  - Nueva área de apoyo (Archivo)
- Se logra tener Auditores Internos propios y capacitados
- Se trabajo en la inducción de nuevas áreas en lo que es el Sistema
  - Se realizaron talleres de capacitación
    - Usos y ventajas de un SGC
    - Gestión por procesos
    - Documentación
    - No conformidades
  - Se documentaron
    - 25 instructivos
    - 26 procedimientos
    - 14 Planes de Calidad

Por que un SGC

- Lograr la satisfacción de nuestros ciudadanos
- Legitimidad y transparencia
- Compromiso del personal
- Medición y evaluación. Mejora Continua
- Proponerse metas y/u objetivos compartidos.
- Unificación de la prestación del servicio
- Estudiar los servicios prestados, documentarlos y registrar
- Mejorar la comunicación interna de la organización (GDM – CDC)

Principales Dificultades Presentadas

- Cambio de autoridades
  - Alta Dirección
  - Directores
- Ausencia de una cultura orientada a la investigación de los clientes
- Resistencia al Cambio (inseguridad, falta de interés, aceptación técnica)

Auditoría Externa

Auditoría Interna

Entrega de Certificación

Significado del Sello de Playa Natural Certificada

- Mejora continua
- Contar con un Sistema de Gestión
  - Política Ambiental
  - Formación de un grupo responsable de su gestión
  - Generación de programas
  - Brindar información a los usuarios (calidad del agua, calidad del aire, servicios disponibles, restricciones y derecho de uso)
  - Gestionar los residuos de forma adecuada
  - Servicio de guardavida

Playa Natural
Gestión Ambiental Certificada

Playa Natu

Natur
ficad

Premio Nacional de Calidad

- Modelo de excelencia
- Utilización de Herramienta de auto evaluación
- Compararnos
- Incorporar y profundizar en determinados criterios:
  - Orientación hacia los resultados
  - Orientación al ciudadano
  - Liderazgo y coherencia
  - Gestión por procesos y hechos
  - Desarrollo e involucramiento de las personas
  - Aprendizaje, innovación y mejora continuos
  - Desarrollo de alianzas
  - Responsabilidad Social

Ceremonia de entrega del
Premio Nacional de Calidad
2008

INACAL
INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD
URUGUAY
www.inacal.org.uy

Premio a la calidad de Atención a la Ciudadanía.

- Se presentan 5 oficinas, quedando postuladas para la participación 4 oficinas:

  - Biblioteca Fray Bentos
  - Biblioteca Young
  - Tránsito y Transporte Fray Bentos
  - Tránsito y Transporte Young.

Porque participar del Premio

- Fortalecer el SGC
- Principios:
  - Principio de servicio Público
  - Transparencia y participación ciudadana
  - Principio de acceso universal
  - Principio de imparcialidad
  - Principio de eficacia
  - Principio de eficiencia
  - Principio de evaluación permanente y mejora continua.