Dirección General de Secretaría
Implementación del SGC en

Años 2007 - 2008: División Administración
Años 2007 y 2011: División Recursos Humanos
Años 2009 - 2010: UNASEP
Años 2010 - 2011: División Contabilidad y Finanzas

Julio 30, 2010

Director General: Profesor Pedro Apezteguía

Selección de las Divisiones a implementar el SGC

En su inicio – año 2007- se comenzó a aplicar el sistema en todos los sectores de la División Administración y algunos de División Recursos Humanos, por ser las aéreas donde se realizan el mayor número de trámites destinados a empresas privadas, entidades públicas y ciudadanos en general (Usuarios).

Objetivos de la implementación del SGC

- Definir y mejorar los procesos administrativos.
- Mejorar en eficacia y eficiencia la atención a nuestros usuarios.
- Contar con un manual de procedimientos.

Proceso de Implementación del SGC

- **<u>1ra. Etapa</u>:** Evaluación de la situación y Contratación de Consultoría (2007-2008).

- **<u>2da. Etapa</u>: a)** Implementación y certificación del SGC en UNASEP (2009).

  b) La DGS con un alto involucramiento de los funcionarios continua gestionando el SGC (2008-2010).

- **<u>3ra. Etapa</u>:** Ampliación y contratación de Consultorías (2010-2011).

Mejoras obtenidas

1ra. Etapa:

- Definición de Visión, Misión y Política de Calidad para las Divisiones dentro del alcance del sistema.
- Desarrollo del Mapa de Procesos para las Divisiones en el alcance del SGC.
- Simplificación de procedimientos para determinados trámites, acortando tiempos de respuesta (ej. exoneraciones tributarias).

- Confección de un manual de procedimientos, que se encuentra a disposición de todos los funcionarios de la DGS, en la INTRANET.

- Definición de algunos indicadores de gestión, que alertan sobre las necesidades de definir acciones de mejora cuando correspondan.

- Elaboración de una matriz de objetivos de gestión que incluye los indicadores, para evaluar el cumplimiento de los objetivos, así como los responsables para su obtención.

- Diseño del proceso “Atención al Usuario” , quedando pendiente su implementación.

- Capacitación en Calidad a los funcionarios involucrados en el alcance del sistema.

2da. Etapa:

a) UNASEP, la implementación del SGC y certificación según la norma ISO 9001:2008.

b) Mejora en los tiempos de tramitación dentro del alcance del sistema, como ejemplos citamos:

- Implementación electrónica del proceso de resoluciones
- Creación de la Atención personalizada a los trámites que realizan nuestros usuarios con capacidad diferente (CID)

- Implementación del proceso de atención al usuario, creando diferentes mecanismos de consultas o seguimientos de los trámites:

  - Desde su domicilio o empresa, a través de nuestra Web, telefónicamente con servicio gratuito de llamadas (0800), o vía electrónica atencion.usuario@mef.gub.uy (CIU).

  - Personalmente, en nuestra terminal informática instalada en Mesa de Entrada o en el mostrador.

- Definición de indicadores que miden la satisfacción de nuestros usuarios, para detectar no conformidades y oportunidades de mejora (encuestas).

- Creación de un Comité de Calidad, integrado por la Alta Dirección, Responsables de las Divisiones alcanzados por el SGC y Coordinadores de Calidad, cuyo cometido es continuar liderando el proceso de mejora continua en las áreas de la DGS.

- Capacitación de los coordinadores de calidad de la DGS (responsables, gerente y auditor en calidad).

Esta experiencia nos demuestra que se puede mantener en el tiempo un SGC, sólo con la motivación de los funcionarios en su totalidad.

Actividades a desarrollar

En la actualidad la Dirección General de Secretaría, se encuentra en la **3era. Etapa** de implementación de su SGC, a los efectos de:

- Diseñar e implementar un SGC para los procesos desarrollados por la División Contabilidad y Finanzas.
- Fortalecer y realizar un seguimiento del SGC implementado en División Administración y continuar la implementación en Recursos Humanos.
- Incluir en el SGC de la UNASEP, el proceso "proyectos de inversión" donde se integra a la COMAP, certificándose.
- Integrar el SGC de la UNASEP a los implementados en la DGS.

MUCHAS GRACIAS