



VIII. ACTO ACADEMICO POR LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9.002

El Tribunal de Cuentas es el primer organismo público de control del país en recibir una certificación de calidad conformada a las Normas ISO 9.002.

Esta institución decidió, hace aproximadamente dos años, adoptar para todo su accionar los estándares de calidad internacional de las Normas ISO 9.002 en el proceso de asegurar su eficiencia y eficacia, y en la búsqueda del mejoramiento constante y progresivo del control de la hacienda pública. De tal modo se trabaja para realizar y cumplir adecuadamente con la responsabilidad asignada por la comunidad.

Con tal motivo el Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza organizó el 9 de diciembre de 2.002 un Acto Académico por la obtención de la certificación de las Normas ISO 9.002, con la colaboración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo.

Conformaron la mesa académica de dicho acto el señor Gobernador de la Provincia de Mendoza Ing. Roberto Iglesias, el Presidente del Tribunal de Cuentas Dr. Salvador Carlos Farruggia, los vocales del Tribunal de Cuentas Cdores. Roberto Ros, Mario Angelini, Francisco Barbaza y Alberto Zeballos, y el Decano de la Facultad de Ciencias Económicas de la U. N. C. Cdor. Roberto Varo.

El acto contó con la presencia de unos 200 invitados especiales, personal del Tribunal de Cuentas y cuentadantes.

El señor Gobernador de la Provincia Ing. Roberto Iglesias se refirió a la modernización y reformas que en el Estado provincial se están llevando adelante.

El Dr. Salvador Carlos Farruggia destacó : *“Las normas ISO determinan un modelo de aseguramiento de la calidad en la prestación de servicios y una herramienta útil para consolidar el cambio, promover la mejora continua y construir una cultura organizacional que tienda a la excelencia y lograr este objetivo; sólo fue posible con la*



participación activa y el compromiso de todos los integrantes del Tribunal de querer superarnos día a día en nuestra tarea constitucional de controlar los fondos públicos de la Provincia.

.....

La certificación obtenida nos ha demostrado que es posible desde el Estado trabajar con calidad, que los agentes del sector público, cuando se los motiva y capacita trabajan con igual o más calidad que los de la actividad privada y que estamos acreditados a nivel internacional de que nuestro trabajo se desarrolla con calidad.

.....

Nos llena de orgullo y satisfacción que varios Tribunales de otras provincias del país están siguiendo nuestro camino.

El Cdor. Mario F. Angelini Vocal del Tribunal y Presidente del Consejo para la Mejora Continua se refirió a la colaboración del personal en la obtención de la certificación y lo ponderó del siguiente modo:

“Quiero felicitar y sobre todo, agradecer a todos y a cada uno de los empleados del Tribunal. Quiero agradecerles el tremendo esfuerzo que realizaron, porque al mismo tiempo que se implementó el sistema se mejoraron los índices de productividad.

.....

Manifestarle a todos los empleados del Tribunal, y en especial a aquellos que se constituyeron en el motor de este proceso de reforma del Estado, mi profunda admiración.

Como un integrante más del Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza me siento muy orgulloso de Uds. Estamos en el camino correcto, el camino de la mejora continua, el camino del aprendizaje permanente.

El Decano de la Facultad de Ciencias Económicas de la U.N.C. Cdor. Roberto Varo antes de la disertación del Dr. Enrique Zuleta Puceiro se refirió a la colaboración de esa casa de estudios, a través de un convenio al respecto, con el Tribunal de Cuentas para obtener la certificación de las Normas ISO 9.002 y a la inclusión de los temas de Mejora Continua y Proceso de Calidad en la currícula de estudios de dicha Facultad.

En su rica disertación el Dr. Enrique Zuleta Puceiro expuso sobre “¿Como gobernar el mañana? El desafío de la Calidad”.

En su conferencia abordó los siguientes puntos: Reforma gubernamental y “Buen Gobierno”, Legitimidad y Gobernabilidad, El management público, Las fuerzas motrices de cambios políticos, Crisis de apoliticidad, Crisis de estabilidad, Crisis de la burocracia institucionalizada y Los nuevos paradigmas de la acción gubernamental, lo que da cuenta de la riqueza de la temática abordada.

Reproducimos las siguientes conclusiones del trabajo expuesto por el disertante:

“Nuevos horizontes del control”

Los nuevos paradigmas del gobierno implican también un serio desafío de adaptación a la propia función de control. Una nueva visión del gobierno exigen una nueva noción del control.

La experiencia Argentina es, en este sentido, particularmente sugestiva. En el marco del Estado post privatizador, se definen nuevas funciones y nuevas relaciones de servicio a partir de las cuales los usuarios, las empresas prestatarias, el Estado y los entes de control afrontan la necesidad de un nuevo diseño de la mayor parte de las categorías conceptuales heredadas –servicio público, función pública, regulación, control, etc. Problemas y realidades nuevas exigen enfoques y respuestas de nuevo cuño. Es decir, superadoras de su referencia inicial a la necesidad de superación de un Estado paternalista, desbordado por las demandas de modernización social y económicamente exhausto para garantizar no solamente las promesas del Estado de Bienestar, sino incluso sus funciones más básicas y elementales.

Se trata de una tarea compleja; implica, por sobre todo, una comprensión cabal de las nuevas demandas de una sociedad cada vez más informada, vigilante, exigente y dinámica. Al mismo tiempo, exige asumir la necesidad de que los nuevos esquemas de gestión asuman de modo integral las demandas sociales efectivas a las que los servicios van dirigidos. En este sentido, el ámbito del poder local es escenario de cambios profundos.

Sin embargo, el problema central radica en el paso desde una filosofía general de administración de los servicios orientada desde la idea de producto o producción hacia

una filosofía diferente, fundada en la necesidad de satisfacer las necesidades reales y efectivas de los usuarios.

Los rasgos principales de esta visión alternativa podrían ser los siguientes:

- a) Énfasis en la calidad y la creación de valor.
- b) Adaptación a los nuevos márgenes de discrecionalidad administrativa y flexibilidad de procesos discrecionales.
- c) Descentralización de responsabilidades
- d) Orientación al servicio.
- e) Implementación de proceso de mejora continua.
- f) Capacitación continua.
- g) Mejoramiento en los sistemas de recepción de quejas y sugerencias.
- h) Desarrollo de sistemas de transparencia.
- i) Fortalecimiento institucional contra el fraude y la corrupción.
- j) Adaptación a las nuevas modalidades de gestión por resultados.

Esta nueva perspectiva subraya la importancia de una nueva orientación estratégica en la administración y gestión del gobierno y los servicios... Las nuevas funciones apuntan a objetivos de control, garantía, protección, preservación, información, concentración, incitación, disuasión, interpretación y encuadramiento. Complementan, sin sustituirlas, las funciones clásicas de los poderes constitucionales –la legislación sustancial, la administración y, sobre todo, la jurisdicción. La fortaleza del Estado post privatizador -y con ello la de su función esencial en el sistema social- dependerá de su capacidad para autolimitarse al ámbito exclusivo de sus competencias específicas.

En su sentido más moderno, la regulación requiere que la generalidad de la legislación general sea complementada por una tarea permanente de flexibilización y adaptación a los problemas concretos de la realidad regulada. De ahí precisamente las funciones reguladoras de los entes: desarrollan pautas generales propuestas por el legislador, buscando el desarrollo general y la consolidación efectiva del nuevo sistema.

Por otra parte, la tarea de control no queda debidamente cumplimentada por la función de jurisdicción general. Más que de sanciones negativas o represivas aplicativas de normas generales a un hecho particular- el marco regulatorio prevé sanciones positivas, cuya finalidad es promover cambios en un sentido deseado por el legislador. La función judicial tradicional no basta. Por su propia naturaleza, no puede dictar normas generales o

reglamentarias: debe limitarse a juzgar casos concretos con normas que, por su carácter sancionatorio, imponen principios de interpretación estricta y prohibición de analogía.

Una de las limitaciones mayores de la idea de control elaborada desde el campo del derecho administrativo, es la de su lejanía respecto a los resultados de las políticas y programas públicos. Su interés principal recae más bien sobre los procedimientos. Se controla y evalúa el cómo de las decisiones públicas y no el qué se decide. Las razones de la decisión quedan así, por lo general, al margen de un control de calidad riguroso. El contenido, mérito u oportunidad de una decisión es, desde esta óptica, una materia ajena a la competencia del control administrativo o judicial y más bien propia de un amplio campo de discrecionalidad administrativa e, incluso, política. De no mediar arbitrariedad manifiesta, las decisiones sólo experimentan un control de su validez formal o material, a través de un mecanismo de legitimación procedimental. De esta manera, el planteamiento tradicional de mecanismos básicos como la división de poderes de ve superado en su objetivo originario de limitar efectivamente la discrecionalidad del poder, puesto que las dimensiones técnicas o políticas de una decisión “correcta” escapan a su ámbito propio de competencia.

Reconstruir la idea de control dentro de un contexto de complejidad social creciente supone, pues, la necesidad de integrar herramientas conceptuales y operativas diversas. Derecho, ciencia política, teoría y técnica de la administración aparecen así como instrumentos centrales, cuya eficacia dependerá, en definitiva, de una adecuada comprensión de los aspectos sociales, históricos y económicos de la evolución y expresión actual del papel del Estado en la sociedad.