

## IX. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Cuando el Tribunal de Cuentas tomó la decisión de implementar el Sistema de Mejora Continua, lo hizo consciente de la labor que ello significaba. Porque si bien estamos ante un organismo público, con restricciones presupuestarias y con recursos materiales muy escasos, también es cierto que cuenta con un recurso humano invaluable, pues a pesar de todo el esfuerzo que significa, siempre estuvo dispuesto a colaborar, a capacitarse y esencialmente a conseguir entre todos trabajar en una organización que esté en la búsqueda permanente de la calidad.

Obtener el Certificado ISO 9000, en noviembre del 2001, fue sólo el comienzo. El sistema es dinámico y evoluciona permanentemente para lograr que los procesos sean cada vez mejores y que el servicio final que se brinda cumpla con los requisitos de la calidad.

Efectivamente, existen mecanismos para que el sistema funcione en forma permanente apuntando a la eficiencia, y son:

1. **Auditorías internas de la calidad:** un grupo de agentes del Tribunal se capacitó como auditores internos del sistema. Son los que controlan semestralmente, en cada sector, el cumplimiento de las normas del sistema (Instrucciones de trabajo, procedimientos, etc.). Estos controles pueden dar lugar a las denominadas “no conformidades”, las cuales son llamados de atención sobre algún proceso que no se está cumpliendo como lo indican las normas. Esto da lugar a la revisión y corrección del mismo, de manera de encauzar o corregir los desvíos detectados.
2. **Consejo para la Mejora Continua:** es una comisión creada para el tratamiento de todos los temas que hacen esencialmente al mejoramiento continuo del sistema y, por ende, de las distintas actividades que se desarrollan en la organización. Está integrado por un Vocal del Tribunal, en calidad de Presidente del Consejo, el Director General, el Secretario

Relator, todos los Directores, tres representantes del personal (renovables por semestres), y la Encargada del Sistema de la Calidad. Sesiona cada quince días y allí también se reciben y atienden las sugerencias que cualquier integrante del Tribunal haga a fin de mejorar el funcionamiento del mismo.

- 3. Consejo Técnico:** es una comisión creada para el estudio de todos los temas que no han podido ser solucionados, técnicamente, en las distintas áreas del Tribunal, a fin de unificar criterios. Para el análisis de cada tema se forman subcomisiones ad-hoc, que concluyen su accionar con la emisión de un dictamen sobre el tema en estudio, las que una vez emitido el mismo se disuelven. Pueden funcionar diferentes comisiones al mismo tiempo. Para integrar estas comisiones pueden ser invitados funcionarios de entes afines al tema, como también profesionales con experiencia en la materia.

Posteriormente el Consejo Técnico, integrado por un Vocal, el Secretario Relator y el Director General, considera el dictamen emitido por la comisión, lo hace suyo si lo estima conveniente y lo presenta al Tribunal, para su aprobación definitiva.

**4. Capacitación:**

Como consecuencia de la implementación del sistema y a fin de promover el desarrollo de las potencialidades de los agentes para optimizar el funcionamiento y la eficiencia en el organismo, cada Director es responsable de detectar y priorizar las necesidades de capacitación del personal, generando las actividades, principalmente a través de talleres interactivos. Se establece un plan anual y procedimientos que proporcionen capacitación y entrenamiento en forma permanente al personal del Tribunal.

La capacitación es amplia y su contenido no sólo es técnico y/o relativo a necesidades laborales, sino que también abarca temas de interés general (ej.: Primeros auxilios, prevención de enfermedades: síndrome de inmunodeficiencia adquirida, hepatitis, adicciones, etc).

## 5. Indicadores:

A fin de verificar el cumplimiento de las políticas que se establecen, el Tribunal debió explicitar las metas u objetivos a alcanzar. Consecuentemente se diseñaron los llamados “**indicadores**”, que consisten en técnicas estadísticas empleadas en el control y verificación de la calidad del servicio.

En la definición de los indicadores se intenta que los mismos, al ser analizados, puedan ser utilizados para traducirse en acciones de mejora sobre los procesos.

Los indicadores se diseñaron para poder medir las políticas de la calidad, y son:

- Categorización de los organismos controlados en función de la evaluación de los sistemas de control interno.
- Registro de publicaciones escritas, orales y televisivas.
- Encuestas de opinión de los funcionarios de organismos controlados.
- Registro de actividades de difusión en el ámbito académico, en el sistema educativo, órganos de representación política, profesional, gremial, empresarial, y otros organismos no gubernamentales.
- Registro de no conformidades.
- Registro de las actividades de capacitación.
- Registro de la participación del Tribunal en eventos de otras jurisdicciones provinciales, nacionales e internacionales.

Con todo ello el sistema de gestión de la calidad de nuestro Tribunal de Cuentas se ha mantenido activo y así quedó demostrado en la auditoría de seguimiento llevada a cabo en diciembre de 2002 por los auditores del ente internacional certificante, quienes

destacaron la excelente predisposición puesta de manifiesto en todos los niveles de la organización, tanto para responder a la auditoría como para receptar las sugerencias realizadas.

Las normas ISO 9000 llevan implícito esa premisa: la participación activa de todos los integrantes en el análisis de los procesos que se desarrollan, para mejorarlos.

Es el compromiso de todos seguir trabajando, para que esta realidad que se ha alcanzado sirva para mejorar cada día un poco más y, a su vez, lograr mejorar los sistemas de control de los organismos públicos auditados a fin de que los mismos logren cumplir con sus objetivos y lo realicen con la eficiencia y eficacia de sus procesos. Esto, en definitiva, redundará en un mejor servicio público para la comunidad.

Nuestra propuesta es, como siempre: ***“Ser hoy mejor que ayer y mañana un poco mejor que hoy”***.



## SOSTENIMIENTO DE LA CERTIFICACION ISO 9002

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL ENTE AUDITOR INTERNACIONAL PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO

**SGS ICS ARGENTINA S.A.**  
International Certification Services

- ***El sistema de calidad del cliente permanece operativo y se ha observado su progreso.***
- ***Las acciones correctivas formuladas en el Informe de auditoría previo han sido adecuadamente direccionadas y cerradas.***
- ***No existen nuevos pedidos de Acción Correctiva.***
- ***Por lo que se recomienda sostener esta certificación.***