



MUNI Calidad

**PROGRAMA DE GESTION
INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD**



Municipalidad es un Programa de Gestión Institucional de la Calidad impulsado por el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, a través del Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros, que apunta al fortalecimiento y modernización de las gestiones municipales.

La coordinación general del programa está a cargo de la Lic. Silvia Vilanova en la Unidad Ejecutora de Calidad (UEC) que reúne a distintos actores con trayectoria en materia de calidad como son la Federación Argentina de Municipios (FAM); el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM); Instituto Provincial de Administración Pública (IPAP); y cuenta con el apoyo de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).

Mediante la implementación y certificación de herramientas para el desarrollo, según la norma IRAM-ISO 9001 u otras normas de gestión, se proyecta garantizar que cada uno de los municipios participantes incorpore una metodología de la gestión de la calidad. De esta manera, se pretende satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y proveer a los municipios del aprendizaje y la experiencia de dicha ejecución.

Los Municipios eligen el proceso a desarrollar y su posterior certificación. Cuentan para ello con el asesoramiento permanente de la UEC y la posibilidad de asistir a seminarios, talleres y encuentros que dicha unidad realiza desde el inicio del Programa en mayo de 2008.

La gestión Municipal debe designar un representante encargado de facilitar el cumplimiento de la ejecución del Programa y nexo con la UEC. Así como también, un responsable técnico referente del área en la cual se implementará el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

El programa se hace cargo de todos los costos que insumen, las capacitaciones del personal del área donde se implementará el SGC a lo largo de diez meses, los honorarios del consultor que se designa para la asistencia en las tareas, la formación de dos auditores internos, la certificación y el mantenimiento que requiera por dos años. A cargo del Municipio quedan los gastos de viáticos del consultor para la implementación, formación y capacitación del personal.

Municipios participantes del Programa Municipalidad

Bahía Blanca	0800 Bahía Sistema de gestión respuesta al vecino	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
Adolfo Alsina	Gestión del legajo del personal	Implementando

Almirante Brown	Servicios brindados por mesa de entradas	Implementando
Baradero	Trámites ambientales	Implementando
Bragado	Proceso de gestión de empleo e inserción laboral	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
Capitán Sarmiento	Atención al vecino en el área de infraestructura, planificación urbana y medio ambiente	Implementando
Carmen de Areco	Mesa de entradas/ acción social	Implementando
Chacabuco	Hospital	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
Chascomús	Gestión compras	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
Chivilcoy	Cementerio municipal	Implementando
Ensenada	Gestión de reclamos electromecánica - luminarias	Implementando
Exaltación de la Cruz	Reclamo de vecinos. Detección de anomalías a través del monitoreo de cámaras y vehicular en los sectores públicos.	Implementando
Florencio Varela	Call Center	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
General Belgrano	Información turística	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
General La Madrid	Reciclo residuos urbanos	Implementando
General Pinto	Hospital Municipal	Implementando
General Pueyrredón	EMTUR	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento

Ituzaingo	Control ambiental municipal	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
La Costa	Información turística	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
La Matanza	Call Center Matanza responde	Implementando
Lanús	Distribución y control de alimentos para centros educativos	Implementando
Las Flores	Residuos sólidos	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
Lincoln	Sistema de salud municipal	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
Lobos	Mesa de entradas/ área de legales "defensa del consumidor"	Implementando
Lomas de Zamora	Gestión de oficios judiciales	Implementando
Luján	Dirección de emergencia y atención directa	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
Malvinas Argentinas	Habilitaciones de comercios	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
Monte Hermoso	Padrón catastral	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
Moreno	Registración y Comunicación de los actos administrativos del Departamento Ejecutivo	Implementando
Olavarría	Seguro municipal salud	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
Patagones	Reconocimiento de beneficio social, facturación a obras sociales y cobranza	Implementando
Pilar	Inspecciones comerciales	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
Quilmes	Licencias de conducir	Implementando
Salliqueló	Reclamos e informes	Implementando

Salto	Serv. red agua potable	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
San Fernando	Proceso de selección de postulantes	Implementando
San Nicolás	Liquidación de haberes	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
San Pedro	Atención al contribuyente y gestión de los expedientes	Implementando
San Vicente	Red alumbrado público.	Implementando
Tapalqué	Hospital municipal	Implementando
Tigre	Circuito información deuda vecino	MUNICIPIO CON PROCESO CERTIFICADO En Mantenimiento
Tres Arroyos	Gestión de cobro de deudas	Implementando
Veinticinco de Mayo	Atención de pacientes en la guardia general y mesa de entradas del hospital municipal	Implementando

Datos de contacto

Coordinación	Coordinadora: Lic. Silvia Vilanova
Unidad Ejecutora de Calidad (UEC)	E-mail: municipalidad@yahoo.com.ar ; municipalidad@gob.gba.gov.ar
Dirección: Calle 7 N° 899 Piso 1, La Plata	Teléfono: (0221) 429 2000 int. 81920/81918/ 11912 Fax: (0221) 429 1924