



# LEGISLATURA

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## La Gestión de Calidad en la Legislatura Programa LEGISCAL

**AUTORIDADES:**

Presidencia: Diego Santilli

Vicepresidencia 1°: Carmen Polledo

Vicepresidencia 2°: Carlos Tomada

Vicepresidencia 3°: Roy Cortina

Secretaría Administrativa: Jorge Anzorreguy

Secretaría Parlamentaria: Carlos S. Pérez

Secretaría de Coordinación: Juan Pablo Modarelli

D. G. Fortalecimiento Institucional y Modernización Legislativa: Silke Arndt

# Política de Calidad de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, busca permanentemente la mejora continua en los procesos llevados a cabo por cada una de las áreas que la componen.

La adhesión voluntaria de las distintas áreas, a las Normas ISO 9001, permite determinar en cada una estándares de calidad sobre los cuales éstas construyen los procesos administrativos o parlamentarios que le son propios mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad, que asegura un mejor servicio, cumpliendo así con las exigencias dispuestas por la norma ISO 9001 en su última versión 2015.

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sostiene y defiende la modernización permanente de los procesos y aspira con ello a brindar un mejor servicio, de manera de lograr satisfacer las necesidades y expectativas en ella dispuestas.

Con el fin de lograr esto nos comprometemos a:

- Cumplir con las misiones y funciones determinadas en el organigrama vigente.
- Actualizarnos en el uso de nuevas tecnologías capaces de dar respuestas más eficientes a las demandas.
- Brindar a todos los niveles integrantes de la Legislatura la capacitación permanente para un mejor desempeño.
- Arbitrar las medidas necesarias para que las dependencias que así lo requieran, como así también aquellas que la máxima autoridad administrativa determine, implementen los estándares de calidad dispuestos por la norma ISO 9001:2015, o la que posteriormente la reemplace.

Apoyándonos en la eficacia del sistema de gestión de calidad, pretendemos alcanzar los compromisos asumidos en esa política.

*DECRETO N° 166 - VP - 2017*

# Gestión de calidad en la Legislatura

---

En la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, consideramos que la importancia del compromiso por gestionar y profundizar en forma continua la calidad de los procesos parlamentarios y administrativos, son primordiales para garantizar la eficiencia y eficacia del sistema, en pos de brindar una mejor gestión parlamentaria a los ciudadanos.

Desde 2007 se trabaja en forma constante y en conjunto con distintas áreas de la Legislatura para que las mismas obtengan su certificación de calidad ISO 9001.

A partir de 2016, la Dirección General de Fortalecimiento Institucional y Modernización Legislativa asumió la función de coordinar y dirigir todos los asuntos inherentes a la gestión de calidad de la Legislatura y sus unidades organizativas en lo que respecta a cuestiones de calidad a nivel nacional e internacional, y de planificar, relevar, y dar soporte para implementar y efectuar el seguimiento de los asuntos referidos a la gestión de la calidad de todas las unidades organizativas de la Legislatura.

# Beneficios de un sistema de calidad

---

- ✓ Administración sistemática de las actividades significativas de la organización bajo requerimientos establecidos.
- ✓ Planificación, mantenimiento y gestión de la mejora continua de la calidad hacia los usuarios y los propios objetivos.
- ✓ Identificación de procesos que afectan a la calidad y su interacción, orientada a la reducción de costos de la falta de calidad.
- ✓ La identificación de responsabilidades y autoridades contribuye a la participación del personal en el logro de los objetivos.
- ✓ Mayor participación y contribución del personal en todos los niveles.
- ✓ Correctamente implementado, demuestra que la organización asegura de manera confiable el cumplimiento de los compromisos asumidos.
- ✓ Los usuarios aprecian la existencia de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que considere sus requisitos y necesidades.
- ✓ Demostrar por terceras partes (certificación) que el SGC está conforme con los requisitos normativos.

## Norma ISO 9000

---

ISO 9000 es una norma de calidad diseñada por la Organización Internacional para la Estandarización o ISO (del inglés *International Organization for Standardization*) con el objeto de:

- ✓ Aumentar la satisfacción de los clientes
- ✓ Aumentar la productividad de las organizaciones
- ✓ Mejorar y estandarizar continuamente los procesos de las organizaciones
- ✓ Reducir los inconvenientes durante la prestación de los servicios

Dentro de ISO 9000, encontramos a la norma ISO 9001, la cual permite estandarizar los procesos de calidad, así como también administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios.

# Programa LEGISCAL / Certificación ISO 9001

---

Programa LEGISCAL es el Programa de Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que busca avanzar en la consolidación de un sistema de gestión de calidad que en forma integral pueda promover la mejora continua en la prestación de los servicios parlamentarios.

Tiene como objetivos:

- ✓ Mejorar los procesos para contar con una organización parlamentaria más eficiente y eficaz.
- ✓ Valorar la cultura del personal y promover su desarrollo profesional, atendiendo a las expectativas de brindar un servicio institucional de calidad.
- ✓ Prestar mejores servicios de atención a los ciudadanos y a los usuarios internos dentro del Poder Legislativo.
- ✓ Realizar intercambios de buenas prácticas institucionales entre poderes legislativos provinciales nacionales y parlamentos de otras ciudades regionales o internacionales.

## **¿Cómo se implementa en la Legislatura?**

El objetivo es continuar con el proceso de certificación de las áreas de la LCABA que participan del Programa LEGISCAL para que logren un mayor rendimiento, como así también ir incluyendo áreas nuevas.

Se debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados (al menos una vez al año), para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las

oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de la calidad y sus objetivos.

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario sobre el cumplimiento de requisitos por parte de la organización. Así como también, deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

A partir de 2017, el proceso se ha unificado, acortando los tiempos y reduciendo el costo de la actividad. A partir de este año en adelante, dentro de un mismo mes se certificarán todas las áreas que participen del proceso.

Los principales beneficios que devienen de la unificación de los procesos certificados son:

- ✓ Reducción de tiempos de auditoría por una tercera parte independiente (ente de certificación) a la mitad.
- ✓ Homogeneización de los periodos de auditorías, el proceso de auditoría se realizaría en un solo momento y no en múltiples momentos como ocurría hasta el año 2016.
- ✓ Reducción del tiempo empleado por los funcionarios de la casa en el seguimiento del sistema de calidad ya que se comparten recursos en los procesos soporte.
- ✓ Reducción de los costos de certificación ya que se unifica todo el proceso en un único contrato.

Las siguientes áreas poseen el certificado de gestión de calidad y continúan trabajando año a año:

- CEDOM
- Despacho Parlamentario
- Biblioteca
- Dirección General de Auditoría Interna
- Comisión de Salud
- Fondo Compensador Previsional de la Legislatura

En 2017 se han sumado al proceso del Programa LEGISCAL las siguientes áreas:

- Dirección General de Recursos Humanos
- Instituto Legislativo de Capacitación Permanente
- Comisión de Obras y Servicios Públicos
- Dirección General de Gestión y Participación Ciudadana
- Dirección General de Fortalecimiento Institucional y Modernización Legislativa



*Entrega de certificados, 12 de diciembre de 2016*