

Premio a la Calidad de Atención a la Ciudadanía

- ◆ Coordinado por AGEV (Area de Gestión y Evaluación del Estado), organismo dependiente de OPP e impulsado desde el 2008.
- ◆ El Premio a la Calidad de Atención a la Ciudadanía es una iniciativa que busca impulsar la mejora global de la calidad de atención a la ciudadanía en los Organismos Públicos, mediante la aplicación de modelos de gestión de calidad y programas innovadores.
- ◆ Es un instrumento orientado a incentivar y reconocer a aquellas unidades/organismos que se destacan en la aplicación del Modelo de Calidad de los Servicios Públicos, considerando además la percepción de los usuarios respecto a los servicios prestados (a través de encuestas de satisfacción).
- ◆ En 2011 se lanzó la 3a edición que se cierra en noviembre-diciembre de 2012. En esa edición quedaron preseleccionadas 24 unidades estatales, de las que 3 son Bibliotecas de la UdelaR (Ciencias, Ciencias Sociales y Humanidades)

Características centrales del Modelo de Calidad de los Servicios Públicos

Se trata de un Modelo de Gestión estructurado sobre cinco ejes:

1. Desarrollo de las personas
2. Comunicación
3. Gestión de recursos
4. Procesos y metodología
5. Medición y evaluación de resultados

El Modelo de Calidad está disponible en: www.agev.opp.gub.uy

Contenidos fundamentales de cada capítulo del Modelo:

1. Desarrollo de las personas

- ◆ Perfiles de cargos
- ◆ Capacitación planificada de los integrantes de la Organización
- ◆ Evaluación de la capacitación
- ◆ Capacitación en cursos de calidad impartidos por AGEV
- ◆ Actitud proactiva de los funcionarios

2. Comunicación

- ◆ Mecanismo de comunicación interna
- ◆ Documento de Compromiso de Atención a la Ciudadanía
- ◆ Información para trámites de la Unidad
- ◆ Recepción y tratamiento de sugerencias, quejas reclamos y reconocimientos
- ◆ Señalización de los espacios de circulación

3. Gestión de los recursos

- ◆ Evaluación del entorno de atención al usuario (demanda, afluencia, atención personalizada, puestos confortables, etc)
- ◆ Mejoras en la accesibilidad
- ◆ Incorporación de TICs a las gestiones de la Unidad

4. Procesos y metodología

- ◆ Mapa de procesos de la organización
- ◆ Actividades que se realizan en la Unidad
- ◆ Registros que evidencian las actividades
- ◆ Difusión y disponibilidad de documentos
- ◆ Análisis de procesos, trámites y servicios
- ◆ Rediseño de procesos, trámites y servicios
- ◆ Definición de indicadores para medir el desempeño de procesos
- ◆ Auditoría interna de procesos

5. Medición y evaluación de las personas

- ◆ Metodología para la medición y evaluación de resultados
- ◆ Medición y evaluación de la percepción del usuario (encuestas)
- ◆ Medición y evaluación de sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos
- ◆ Recepción y tratamiento de sugerencias, quejas reclamos y reconocimientos
- ◆ Análisis de indicadores

Conceptos claves en el Modelo

- ◆ Procesos (mapa de procesos)
- ◆ Procedimientos
- ◆ Instructivos
- ◆ Registros
- ◆ Capacitación: plan y evaluación
- ◆ Actas
- ◆ Evidencias
- ◆ Espíritu de equipo (distinto de espíritu de grupo)

Debilidades: es un modelo que intenta cubrir todo el espectro de actividades estatales (seguridad, salud, educación, gestión de gobiernos departamentales). Hay ítemes que no aplican de igual manera para todos. Caso clásico: salud y tics.