

IV JORNADAS DE RECURSOS HUMANOS DEL SNIS

28 de Agosto de 2015

Experiencia en Gestión de Calidad

Lic. – Adm. Ana Oviedo

Clínicas Preventivas - MSP

**1er. Premio de Gestión de Calidad a
la Atención a la Ciudadanía**

Período 2009-2013

¿Qué es la Calidad en la Gestión Pública?

- ✓ Asegurar a todas las personas, el acceso oportuno y universal al disfrute de información, prestaciones y servicios públicos de calidad.
- ✓ Satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de los Ciudadanos con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos

Principios de la Administración Pública

“a) imparcialidad; b) legalidad objetiva; c) impulsión de oficio; d) verdad material; e) **economía, celeridad y eficacia**; f) informalismo en favor del administrado; g) flexibilidad, materialidad y ausencia de ritualismos; h) delegación material; i) debido procedimiento; j) no contradicción; k) buena fe, lealtad y presunción de verdad salvo prueba en contrario; l) motivación de la decisión; m) gratuidad

Factores del Sector Público

- ✓ Recursos con los que se cuenta y su disposición
- ✓ La definición de sus mandatos
- ✓ La calidad de su liderazgo y de su personal
- ✓ La libertad de acción que tienen en cuanto a reorganización

**¿Tenemos la disponibilidad de
participar de este premio?**

Respuesta de los Funcionarios

- ✓ Aprovechar mejor los recursos humanos que tenemos, potenciando la capacidad de cada uno
- ✓ Un saludo a los compañeros por aceptar realizar esta tarea con el fin de poder estar todos aún mejor, nada podemos esperar si no es de nosotros mismos

Ejes Orientadores

- ✓ Mejorar la calidad de atención a la ciudadanía y los servicios públicos prestados por el Estado
- ✓ Incorporar a la gestión del Estado una cultura de calidad de atención.
- ✓ Desarrollar un Sistema de Evaluación de la Calidad de Atención a la Ciudadanía (SECAC)
- ✓ Promover y reconocer las iniciativas y el esfuerzo de quienes trabajan por la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Nivel 1



Conocimiento del
ciudadano y
compromiso
de inicio del
Programa
Calidad de
Atención a
la Ciudadanía

Realización de cursos
Encuesta de satisfacción de usuarios
Entrega a usuarios de indicaciones
básicas
Atención a la ciudadanía con
amabilidad y respeto
Entorno de atención amigable,
confortable, que facilite los trámites

Nivel 2



**Mejora en el
contacto
primario con el
ciudadano**

- ✓ Descripción de los procesos
- ✓ Elaboración de procedimientos
- ✓ Implementación de mecanismos de orientación al usuario
- ✓ Mejora en la distribución de oficinas
- ✓ Implementación de mecanismos para la recepción y tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía
- ✓ Mejora en el contacto primario con el Usuario

Nivel 3



Sistematización de procesos

- ✓ Disminución de la cantidad de interacciones.
- ✓ Definición de indicadores
- ✓ Plan de Capacitación para los integrantes de la unidad con recursos aprobados según necesidades establecidas por el responsable de la unidad

Nivel 4



Mejora de los procesos

- ✓ Encuestas para la medición de percepción del ciudadano
- ✓ Identificación de puntos críticos o cuellos de botella
- ✓ Definición cuantitativa del impacto de la mejora.
- ✓ Primera auditoria interna de procesos
- ✓ Plan de Capacitación para los integrantes de la
- ✓ unidad con recursos aprobados.
- ✓ Incorporación de canales de atención no
- ✓ presenciales

Nivel 5



Mejora en los
mecanismos
de acceso para la
ciudadanía

- ✓ Proceso de Atención al ciudadano
- ✓ certificado ISO 9001:2000
- ✓ Sello de calidad y equidad
- ✓ Evidencias de al menos dos ciclos de mejora
- ✓ Indicadores medidos con metas más exigentes
- ✓ Medición de eficiencia de procesos
- ✓ incluyendo el de capacitación
- ✓ Ampliación de canales de atención no presenciales

PUNTOS FUERTES

- ✓ Entorno amigable
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Voluntad para mejorar los procesos en beneficio del ciudadano



COMPROMISO

LOS FUNCIONARIOS DE CLINICAS PREVENTIVAS NOS COMPROMETEMOS A LLEVAR ADELANTE UNA POLITICA DE CALIDAD BASADA EN LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO, PARA LOGRARLO NOS HEMOS PROPUESTO OPTIMIZAR EL TIEMPO DE EXPEDICION Y MEJORAR LA ACCESIBILIDAD; BRINDANDO NUESTRA CAPACIDAD HUMANA Y PROFESIONAL A TODOS LOS USUARIOS CON UN TRATO IGUALITARIO Y AMABLE.

ESTE ES EL CAMINO PARA CONSTITUIRNOS EN CENTRO DE REFERENCIA DE LA SALUD DEL TRABAJADOR, CAMINE CON NOSOTROS

MEJORAS

- ✓ Agenda telefónica para solicitar día y hora de atención.
- ✓ Determinar el rutero lógico de un ciudadano estándar
- ✓ Capacitación y Desarrollo del Capital Humano e Investigación
- ✓ Señalización

Mejoras

- ✓ Mapa de Procesos.
- ✓ Planes de Calidad, Procedimientos (En proceso).
- ✓ Estudio de mejoras realizadas.
- ✓ Procedimiento de Encuesta.
- ✓ Procedimiento de Control de Registros.

2 veces por semana distensión



Anexo 4 -

Requisitos mínimos para el cargo, responsabilidades, dependencia
(RE.CH.04)

CARGO	
-------	--

REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL CARGO

EDUCACION	
-----------	--

CAPACITACIÓN	
--------------	--

EXPERIENCIA	
-------------	--

HABILIDADES	
-------------	--

RESPONSABILIDADES

--

DEPENDENCIA

--

Nombre y Firma del Representante de la Dirección o Responsable de la Unidad:

Fecha	
-------	--

**Formulario de registro de entrenamiento
(RE.CH.01)**

Nombre del Funcionario	
Proceso al que pertenece	

Documento que describe la tarea realizada (si corresponde: procedimiento, Instructivo de Trabajo, etc) o en su defecto una breve descripción de la tarea en la cual fue entrenado. Indicar fecha del entrenamiento	
Fecha de entrenamiento en el SGC (Política de Calidad, Misión, Visión, Compromiso, responsabilidades de los funcionarios en relación al SGC).	
Resultado del entrenamiento (aceptable o a corregir)	

Firma del Funcionario que recibe el entrenamiento	
Nombre y firma del funcionario que supervisa el entrenamiento en tareas específicas	
Nombre y firma del Coordinador de Calidad (entrenamiento en el SGC)/Responsable de la Unidad	

AÑO	
-----	--

Nombre del funcionario	Proceso/Área	Tema de la Capacitación	Fecha (período)	Costo estimado	Cumplido/Fecha

Costo total de Capacitaciones	
-------------------------------	--

Modelo del Premio a la Calidad de Atención a la Ciudadanía: % de Asistencia

Curso de Calidad de Atención a la Ciudadanía: % de Asistencia

% del Cumplimiento Global del Plan:

[illegible]

Usuarios Externos : encuesta de satisfacción.

- ✓ La misma se instrumentó de forma voluntaria, en el horario de 8 a 12 hs., **del 9 al 13 de marzo del 2011.**
- ✓ En total se realizó con **310** usuarios, de los cuales el 98 % respondió la encuesta.

¿Cómo te atendimos?



muy bien



bien



mal



muy mal

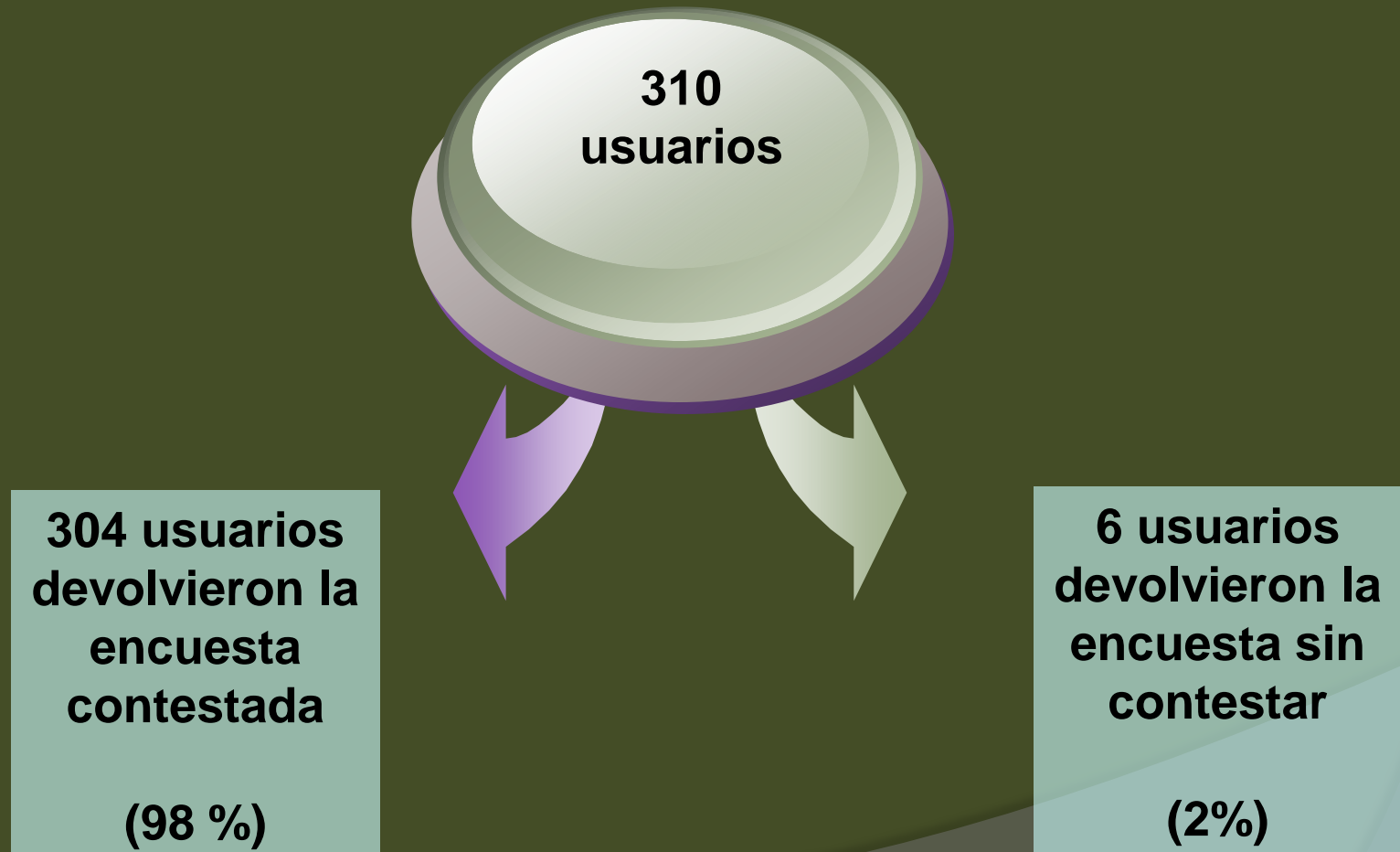
¿cómo nos puntuarías?

Acceso al número	0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - max.
Tiempo de espera	0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - max.
Atención administrativa	0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - max.
Atención enfermería	0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - max.
Atención médica	0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - max.
Atención odontológica	0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - max.
Instalaciones	0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - max.
Higiene del servicio	0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - max.
Tiempo de entrega	0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - max.
Carné otorgado por	6 - 12 - 24 meses

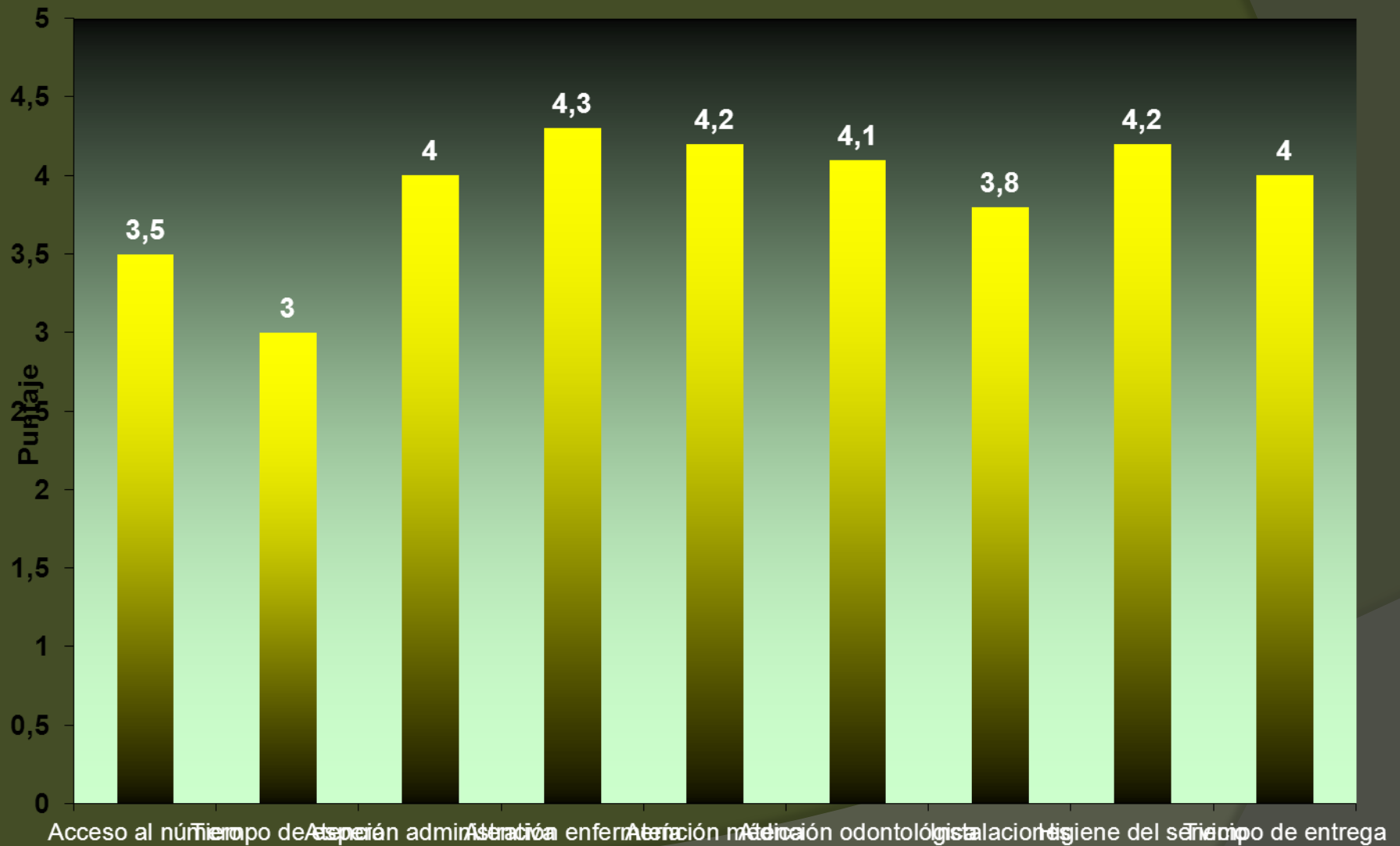
Sugerencias / quejas

Contacto
Tel. / mail :

Total de encuestados



¿Cómo nos puntuarías?



“La calidad no cuesta, es gratis, lo que cuesta es la no - calidad.”



DIRECCIÓN DE Planeamiento y Presupuesto

CALIDAD DE ATENCIÓN

Unidad Ejecutiva Presidencia
Dirección General de Salud - DGS
Premio a la Calidad de Atención - 2008



GRACIAS