

PROVINCIA DEL CHACO  
PODER EJECUTIVO

RESISTENCIA, 14 ABR 2010

VISTO:

La actuación simple N° E2-2010-4647 y el Decreto N° 230/07; y

CONSIDERANDO:

Que el citado instrumento legal, establece una visión de la administración que significa un cambio sustentable en las organizaciones y la necesidad de que todo trámite administrativo esté dirigido a satisfacer el interés público y ofrezca servicios eficaces y eficientes;

Que para ello, debe comprometerse la totalidad de las dependencias de la administración pública provincial, a fin de lograr la efectiva satisfacción del ciudadano, debido a que detrás de cada trámite hay una necesidad o un derecho, y que toda demora ocasiona un perjuicio;

Que la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, promueve el establecimiento de un enfoque común acerca de las nociones de calidad y de excelencia en la gestión pública. La misma sostiene que el fin de toda política pública es el bienestar de las personas y para ello se requiere fortalecer las capacidades institucionales públicas, para garantizar que sean instrumentos útiles, efectivos y confiables para dar satisfacción a los requerimientos ciudadanos;

Que la calidad de la gestión pública en el Estado, implica una transformación y cambio organizacional dentro de la administración pública, ya que impacta en los procesos, productos y servicios y dignifica la imagen de los servidores públicos, así como de las dependencias y entidades, todo ello evaluado desde el punto de vista de la ciudadanía;

Que resulta necesaria la implantación de un Modelo de Calidad de la Gestión Pública en el Estado Provincial, con el fin de que los usuarios internos y ciudadanos obtengan y perciban los aspectos tangibles e intangibles del mismo;

Que es pertinente que la Subsecretaria de Coordinación y Gestión Pública, en su rol de Secretaria Ejecutiva del Comité de Fortalecimiento y Modernización del Estado, asuma la función de establecer los criterios, pautas y modalidades para la implementación del Modelo de Calidad en la Gestión Pública y la dirección del mismo;

Que asimismo, se considera oportuna la institución de la "Distinción Provincial de Calidad", con el objeto de fortalecer y estimular a los organismos y dependencias que se adhieran al Modelo de Calidad de la Gestión Pública propuesto;

Por ello;

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DEL CHACO  
DECRETA:

Ing. OMAR VICENTE JUDIS  
Ministro de Infraestructura  
y Servicios Públicos

ES FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL

RODOLFO RUÍZ DÍAZ  
DIRECTOR

DIRECCIÓN DE CONTROL Y NORMA LEGISLATIVA  
AUTORIZADO POR RES. N° 068/07 808  
GOBERNACIÓN

**Artículo 1º:** Implementase un Modelo de Calidad de la Gestión Pública en el Estado Provincial, con el objetivo de que cada organismo reconozca la importancia de formar líderes, conocer al usuario, desarrollar a los recursos humanos y establecer procesos que permitan controlar la calidad y medir el impacto en el entorno, para obtener como resultado la satisfacción de los ciudadanos.

**Artículo 2º:** El Modelo de Calidad de la Gestión Pública pretenderá:

- A. Impulsar el liderazgo fundado en el ejemplo y la práctica, para promover el enfoque de excelencia a los agentes y ciudadanos.
- B. Satisfacer las expectativas y necesidades de los ciudadanos, a través de una imagen homogénea, una infraestructura adecuada y canales de comunicación e información sólidos.
- C. Asegurar que el personal conozca y esté comprometido con el servicio que presta, a través de la capacitación y el reconocimiento, y así lograr un alto espíritu de compromiso y servicio hacia los ciudadanos, con una actitud de mejora continua y trabajo en equipo.
- D. Establecer un sistema de mejora continua en los procesos.

**Artículo 3º:** Los principios rectores del Modelo de Calidad en la Gestión Pública serán:

- A. Transparencia y participación ciudadana: Las administraciones públicas tienen que ser transparentes en su gestión, abiertas a la opinión pública, permeables a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía.
- B. Coordinación y cooperación: Para lograr una gestión pública de calidad se debe prever la asignación de competencias, relaciones, instancias y sistemas de integración de sus entes y órganos, para prestar servicios de forma integral al ciudadano.
- C. Ética pública: Implica la observancia de valores éticos, tales como la vocación de servicios públicos, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad, la transparencia, la dedicación al trabajo, el respeto a las personas y la prevalencia del interés colectivo sobre el individual.
- D. Imparcialidad: Significa asegurar que todos los ciudadanos serán tratados con igualdad, sin discriminación alguna.
- E. Evaluación permanente y mejora continua: Contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano.

**Artículo 4º:** Los ámbitos de aplicación del presente Decreto, serán todos los organismos de la administración central, entes descentralizados, autárquicos y empresas del Estado.

**Artículo 5º:** La Subsecretaría de Coordinación y Gestión Pública, tendrá bajo su responsabilidad el establecimiento de los lineamientos generales, criterios, organización, asistencia técnica y capacitación a los organismos comprendidos en el presente Decreto y también estará facultada a dictar las disposiciones aclaratorias y complementarias a que diera lugar la aplicación del nombrado instrumento legal.

**Artículo 6º:** Institúyase la "Distinción Provincial de Calidad" con el objeto de reconocer y estimular a aquellos organismos que hayan sido elegidos tras la evaluación del comité

Ing. OMAR VICENTE JUDIS  
Ministro de Infraestructura  
y Servicios Públicos

ES FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL

ROBOLEO RUIZ DIAZ

DIRECTOR

DICION. CONTRALOR Y NORM. LEGISLATIVA

AUTORIZADO POR RES. N° 000/07 SOR

GOBERNACION

PROVINCIA DEL CHACO  
**PODER EJECUTIVO**

de selección por cumplir con los principios y objetivos del Modelo de Calidad de Gestión Pública.

**Artículo 7º:** La reglamentación de la distinción instituida por el artículo anterior, estará a cargo de la Subsecretaría de Coordinación y Gestión Pública.

**Artículo 8º:** Comuníquese, dése al Registro Provincial, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

DECRETO N° **672**

Ing. OMAR VICENTE JUDIS  
Ministro de Infraestructura  
y Servicios Públicos

DR. JORGE MILTON CAPITANICH  
Gobernador  
Provincia del Chaco

ES FOTOCOPIA FIEL DEL ORIGINAL

RODOLFO RUIZ DÍAZ  
DIRECTOR  
DIGN. CONTROLOR Y NORM. LEGISLATIVA  
AUTORIZADO POR RES. N° 058/07-888  
GOBERNACIÓN