

*Honorable Concejo Deliberante de San Isidro*  
*Bloque Convocación por San Isidro*

San Isidro, 8 de octubre de 2018

**Al Honorable Concejo Deliberante**

**VISTO:**

La cantidad de servicios públicos que brinda el Municipio de San Isidro.

**CONSIDERANDO:**

Que las políticas públicas son un proceso continuo que deben entenderse como un ciclo que se retroalimenta de las instancias anteriores;

Que la evaluación forma parte de este ciclo y constituye una herramienta fundamental para conocer los resultados y los efectos de las políticas públicas;

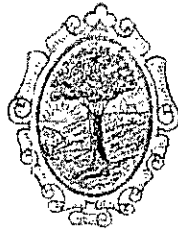
Que la evaluación es una herramienta que permite mejorar la acción pública y la rendición de cuentas;

Que en la implementación de una política pública, como puede ser un servicio público, pueden surgir problemas, trabas o inconvenientes no previstos que dificulten o limiten los alcances que la política pública tenía como objetivo;

Que los servicios públicos orientados a la excelencia deberían identificar las expectativas de quienes hacen uso de los mismos y compararlas con sus percepciones una vez que esas personas han utilizado el servicio;

Que es necesario establecer instrumentos que permitan analizar la calidad, como así también la eficacia y eficiencia de los servicios que brinda el municipio. Por ejemplo, el modelo SERVQUAL propone 5 dimensiones generales del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad;

Que según los tres niveles de análisis que diferencia Bouckaert (1955) al referirse a la calidad en el ámbito de la gestión pública, el nivel de la *Meso-calidad* (la relación entre los que producen y gestionan los servicios, y quienes lo reciben o utilizan) y la *Micro-calidad* (diagnóstico de las estructuras, personas, procesos, presentaciones, etc.) son los dos niveles que se enfocan en la evaluación de los servicios públicos;



*Honorable Concejo Deliberante de San Isidro*  
*Bloque Convocación por San Isidro*

Que en la evaluación de la calidad de un servicio hay que distinguir entre calidad programada, calidad esperada, y calidad percibida por los usuarios;

Que los servicios públicos llegan a los ciudadanos a través de organizaciones que movilizan recursos a lo largo de un proceso en que forman partes distintos miembros que pertenecen a ella. Desde esta perspectiva organizativa resulta útil establecer indicadores de rendimiento y cumplimiento de objetivos como podrían ser tiempos de tramitación y número de expedientes o reclamos tramitados;

Que el proceso de evaluación de calidad se puede realizar desde una perspectiva subjetiva, con la mirada puesta en el usuario, y desde una perspectiva objetiva, con la mirada puesta en la organización;

Que los ciudadanos contemporáneos tienen hoy expectativas más elevadas sobre la calidad de los servicios públicos;

Que la evaluación de la calidad de un servicio es compleja como consecuencia de la intangibilidad de los servicios, los múltiples factores que inciden en la calidad de los mismos, la simultaneidad de producción y consumo del servicio, la heterogeneidad de la oferta de servicios, como también la estacionalidad y caducidad de algunos servicios;

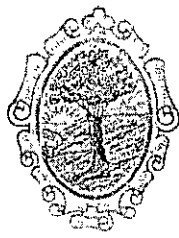
Que a pesar de que la evaluación y análisis implica un gasto para el Municipio, la información recabada es un insumo fundamental para mejorar la eficiencia y eficacia en el gasto;

Que existen antecedentes en otros países, como la Agencia de Evaluación y Calidad, comprendida en el Ministerio de Hacienda y Administración de España;

Por todo lo expuesto, varios señores concejales solicitan al Honorable Concejo Deliberante el tratamiento y sanción del siguiente:

**PROYECTO DE ORDENANZA**

**Artículo 1°:** Créase la Agencia Municipal de Evaluación de Servicios Públicos, en adelante AMESP.



*Honorable Concejo Deliberante de San Isidro*  
*Bloque Convocación por San Isidro*

**Artículo 2°:** La AMESP creada mediante el artículo anterior tendrá como objetivos:

- a) Llevar adelante programas para evaluar en forma integral los servicios públicos que brinda el Municipio, tanto en forma directa, como a través de concesiones;
- b) Fomentar la mejora de la calidad de los servicios públicos municipales;
- c) Realizar estudios para conocer las expectativas y grado de satisfacción de los usuarios de los servicios actuales, o futuros servicios a ofrecerse;
- d) Presentar informes periódicos individuales de cada servicio evaluado al Departamento Ejecutivo;
- e) Presentar un informe anual al Departamento Ejecutivo donde se evalúe la red de servicios públicos municipales en su conjunto y de forma sistémica;
- f) Elevar los informes junto con recomendaciones a las distintas áreas del gobierno municipal que participan de cualquier etapa en la prestación de un servicio público municipal;
- g) Realizar estudios previos a la implementación de un nuevo servicio municipal, para analizar la demanda y realizar recomendaciones;
- h) Desarrollar indicadores y sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos;
- i) Analizar el sistema de quejas y sugerencias.

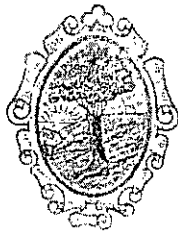
**Artículo 3°:** Los objetivos expuestos en el Artículo anterior no son taxativos, pudiendo ser ampliados por el Departamento Ejecutivo.

**Artículo 4°:** La AMESP actuará según los principios de independencia de criterio y juicio en la realización de los trabajos sobre la base de valores de responsabilidad pública y competencia profesional, el principio de transparencia y participación entendidos respectivamente como la rendición de cuentas a los ciudadanos y como el compromiso de consulta y participación de los interesados en la realización de los trabajos, el principio de cooperación interadministrativa, principio de calidad y mejora continua y el principio de ética profesional y responsabilidad pública.

**Artículo 5°:** La AMESP se desarrollará bajo la órbita de la Secretaría General de Gobierno y Administración, y coordinará sus tareas con las distintas áreas de gobierno que estén involucradas en las prestación de servicios públicos municipales que el programa evalúe.

**Artículo 6°:** La AMESP será conducida por un Director con el más alto rango del escalafón municipal seleccionado mediante concurso público.

636



70

## Honorable Concejo Deliberante de San Isidro Bloque Convocación por San Isidro

**Artículo 7°:** La AMESP podrá solicitar consultoría externa para realizar evaluaciones de tipo externas o mixtas de algún servicio público municipal, en los caso que considere necesarios, cumpliendo la normativa vigente sobre contrataciones.

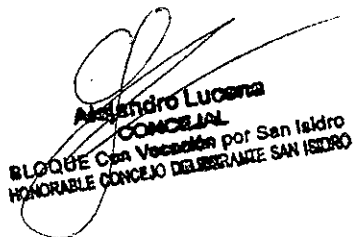
**Artículo 8°:** La metodología utilizada para llevar a cabo la evaluación de los distintos servicios públicos será determinada por el equipo de profesionales que formen parte de la AMESP, pudiendo esta ser adaptada según el servicio que se evalúe, recursos disponibles y viabilidad de la evaluación programada.

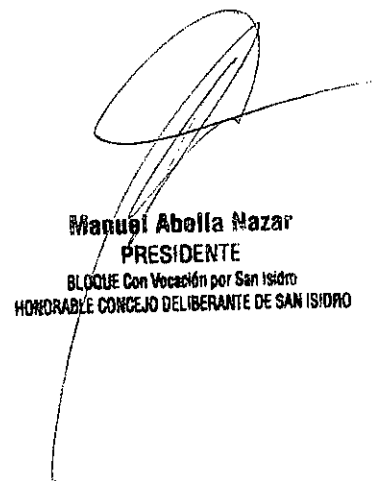
**Artículo 9°:** Las evaluaciones e informes que produzca la AMESP estarán irrestrictamente disponibles a los miembros del Honorable Concejo Deliberante, quiénes podrán solicitarlos a través de la Presidencia del Cuerpo. Una copia digital del mismo deberá ser remitido en no más de quince (15) días desde el momento que sea solicitado.

**Artículo 10°:** La AMESP podrá firmar convenios de colaboración en materias específicas en el ámbito de sus respectivas competencias con otros organismos públicos y organizaciones de la sociedad civil.

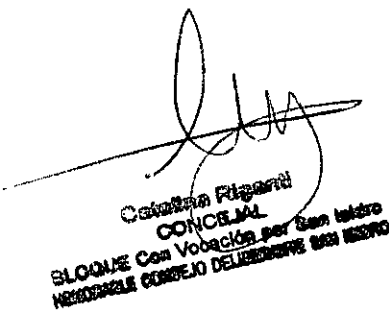
**Artículo 11°:** La gastos que necesarios para el funcionamiento la AMESP provendrán del Presupuesto General de Gastos.

**Artículo 12°:** De forma.-

  
**Alejandro Lucena**  
CONCEJAL  
BLOQUE Con Vocación por San Isidro  
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE SAN ISIDRO

  
**Manuel Abella Nazar**  
PRESIDENTE  
BLOQUE Con Vocación por San Isidro  
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE SAN ISIDRO

  
**Martín Lutufyan**  
CONCEJAL  
BLOQUE Convocación por San Isidro  
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE SAN ISIDRO

  
**Catalina Figueroa**  
CONCEJAL  
BLOQUE Con Vocación por San Isidro  
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE SAN ISIDRO