PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD 2017

SECTOR PÚBLICO - CATEGORIA I

TRIBUNAL DE CUENTAS
PROVINCIA DE LA PAMPA

INDICE

RESUMEN DESCRIPTIVO DE LA ORGANIZACIÓN
LA ORGANIZACIÓN 1
VISIÓN Y MISIÓN 1
DESCRIPCIÓN DE PROCESOS PRINCIPALES 2
USUARIOS 3
TECNOLOGÍAS EMPLEADAS 4

DESCRIPCIÓN DEL PERSONAL 5
ORGANIGRAMA 5
INSTRUMENTACIÓN DEL PROCESO DE CALIDAD 6

CAPÍTULO I: OBJETIVOS INSTITUCIONALES 9

1.1-LIDERAZGO ENFOCADO A OBJETIVOS 9
1.2-ÉTICA EN LA GESTIÓN Y GOBIERNO ABIERTO 17
1.3-DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE LA CALIDAD Y LA INNOVACIÓN 18
1.4-RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE 18
1.5-GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 19
1.6- ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN, PRODUCTOS, SERVICIOS Y PROCESOS 19

CAPITULO II: USUARIO 20

2.1- LIDERAZGO ENFOCADO A LOS USUARIOS 20
2.2- CONOCIEMIENTO DEL USUARIOS 21
2.2.1- ENFOQUE 21
2.2.2- IMPLANTACIÓN 22
2.2.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 24
2.2.4- RESULTADOS 25
2.3- MEJORAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL 27
2.3.1- ENFOQUE 27
2.3.2- IMPLANTACIÓN 28
2.3.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 29
2.3.4- RESULTADOS 29

CAPÍTULO III: PROCESOS 33

3.1- LIDERAZGO ENFOCADO A LOS PROCESOS 33
3.2- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 35
3.2.1- ENFOQUE 35
3.2.2- IMPLANTACIÓN 35
3.2.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 36
3.2.4- RESULTADOS 36
3.3- PLANIFICACIÓN OPERATIVA 36
3.3.1- ENFOQUE 36
3.3.2- IMPLANTACIÓN 37

3.3.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 37
3.3.4- RESULTADOS 37
3.4-PROCESOS PRINCIPALES 40
3.4.1- ENFOQUE 40
3.4.2- IMPLANTACIÓN 46
3.4.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 48
3.4.4- RESULTADOS 48
3.5- PROCESOS DE APOYO 52
3.5.1- ENFOQUE 52
3.5.2- IMPLANTACIÓN 55
3.5.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 57
3.5.4- RESULTADOS 57
3.6- CONTROL DE CALIDAD 62
3.6.1- ENFOQUE 62
3.6.2- IMPLANTACIÓN 62
3.6.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 63
3.6.4- RESULTADOS 63
3.7- PROVEEDORES INTERNOS Y EXTERNOS 67
3.7.1- ENFOQUE 67
3.7.2- IMPLANTACIÓN 68
3.7.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 69
3.7.4- RESULTADOS 69
3.8- EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD 71
3.8.1- ENFOQUE 71
3.8.2- IMPLANTACI{ON 72
3.8.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 72
3.8.4- RESULTADOS 72
3.9- BENCHMARKING 75
3.9.1- ENFOQUE 75
3.9.2- IMPLANTACIÓN 76
3.9.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 76
3.9.4- RESULTADOS 76
3.10- INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN, LOS PRODUCTOS, LOS SERVICIOS Y LOS PROCESOS 77

CAPÍTULO IV: PERSONAL 79

4.1- LIDERAZGO ENFOCADO AL PERSONAL 79
4.2- PARTICIPACIÓN 81
4.2.1- ENFOQUE 81
4.2.2- IMPLANTACIÓN 82
4.2.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 86
4.2.4- RESULTADOS 87
4.3- CAPACITACIÓN 88
4.3.1- ENFOQUE 88
4.3.2- IMPLANTACIÓN 89
4.3.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 90
4.3.4- RESULTADOS 90

4.4- DESARROLLO 95
4.4.1- ENFOQUE 95
4.4.2- IMPLANTACIÓN 96
4.4.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 97
4.4.4- RESULTADOS 97
4.5- RECONOCIMIENTO 98
4.5.1- ENFOQUE 98
4.5.2- IMPLANTACIÓN 98
4.5.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 98
4.5.4- RESULTADOS 98
4.6- CALIDAD DE VIDA 99
4.6.1- ENFOQUE 99
4.6.2- IMPLANTACIÓN 100
4.6.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN 101
4.6.4- RESULTADOS 101

GLOSARIO 106
ABREVIATURAS 107

LA ORGANIZACIÓN

El Tribunal de Cuentas (TdeC) de la Provincia de La Pampa tiene facultades y atribuciones establecidas en la Constitución Provincial, en su propia Ley Orgánica y funcionales de acuerdo con las prescripciones de las mismas. La Constitución de la Provincia de La Pampa, en su art. 103, establece que el TdeC es el órgano de control externo del sector público provincial y tiene como misión fiscalizar la percepción e inversión de las rentas públicas provinciales y las cuentas de las instituciones privadas que reciban subsidios de la Provincia, referidas a la inversión de los mismos.

Derivado de lo que establece la Carta Magna, la base legal que le da creación al TdeC es la Ley Nº 8, posteriormente ampliada por el actual texto ordenado del Decreto-Ley Nº 513/69 y sus modificaciones.

Conforme al art. 1° de la Ley Orgánica mencionada: "El TdeC tiene competencia para:

a) intervenir en el control previo, y en el ulterior juzgamiento de las rendiciones de cuentas, de las operaciones financiero-patrimoniales de los Poderes del Estado y de los organismos autárquicos o descentralizados, a fin de verificar la legitimidad de los trámites;

b) juzgar las rendiciones de cuentas de las Comisiones de Fomento. Juzgará las rendiciones de cuentas de las Municipalidades pero sólo en los casos previstos en la segunda parte del artículo 124° de la Constitución de la Provincia;

c) actuar en los juicios de responsabilidad de funcionarios y empleados provinciales, o comunales en los supuestos del Artículo 116° de la Constitución Provincial; y

d) fiscalizar la inversión de los subsidios que la Provincia otorgue a entidades privadas.

En los supuestos de los incisos, a) y b), la competencia del Tribunal se limitará a las actuaciones de naturaleza administrativa."

VISIÓN Y MISIÓN

Conceptos como "Misión y Visión" son el pilar de toda organización.

El TdeC ha fijado la siguiente Visión y Misión:

Visión: Asegurarles, al Estado y a la comunidad pampeana, el control del movimiento de los fondos públicos y la legitimidad de los mismos, garantizando la transparencia, eficacia y

eficiencia de las inversiones del Estado.

Misión: Fiscalizar la percepción e inversión de las rentas públicas provinciales y las cuentas de las instituciones privadas que reciban subsidios de la Provincia, referidas a la inversión de los mismos.

Promover la adhesión de todo el personal y miembros del TdeC a las políticas de calidad, para lograr que la gestión que realiza el mismo cumpla con la visión propuesta.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS PRINCIPALES

Con el objeto de dar cumplimiento a su misión, el TdeC brinda sus servicios en los tres momentos del control externo (control previo; control concomitante –Auditoría-; y control posterior – Juicio de Cuentas-) más el proceso de Juicio de Responsabilidad.

Las funciones inherentes a los procesos principales son las siguientes:

Control Previo: toda actuación en la cual los Poderes Públicos y organismos autárquicos o descentralizados proyecten disponer, aprobar, modificar, suspender, rechazar, dejar sin efecto o anular actos administrativos de carácter económico-financiero, deben dar vista al TdeC. Este control es realizado a través del cuerpo de Contadores Fiscales previo al dictado del Acto Administrativo. Las funciones llevadas adelante a través de la Contraloría Fiscal, se denomina "Control Previo".

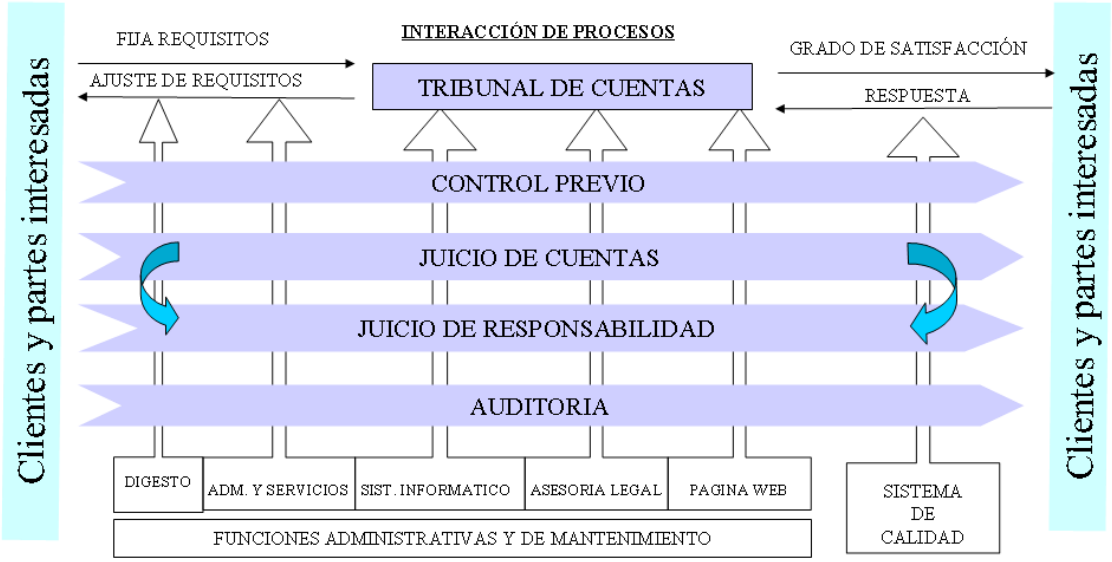
Auditoría: mecanismo de control independiente encargado del control de legalidad y financiero-patrimonial de los distintos organismos, poderes públicos y/o programas de la Red Federal de Control Público. Las tareas de control se focalizan en la ejecución, inversión y recaudación por parte de organismos, poderes públicos e instituciones privadas de la Provincia. El objetivo de esta instancia de control se centra en mejorar la gestión de los órganos provinciales y prevenir deficiencias administrativas, de acuerdo a la normativa vigente y Resoluciones del TdeC. En el momento de la ejecución del gasto público o de la inversión es donde se realiza este proceso de control, es decir concomitantemente a la ejecución presupuestaria.

Juicio de Cuentas: se analizan y estudian las rendiciones de cuentas de la administración central, organismos autárquicos y/o descentralizados, así como también los subsidios otorgados a entidades privadas, cumpliendo con las etapas establecidas en las normativas legales. Es el proceso cuya competencia es otorgada por la Constitución Provincial e

históricamente desarrollada por los Órganos de Control Externo de la República Argentina. Se desarrolla este procedimiento una vez ejecutado el gasto o la inversión. Esta etapa se denomina control posterior y es ejecutada por las Salas I y II,

Juicio de Responsabilidad: cuando de la actuación de un funcionario o empleado público se determine que hubo un perjuicio al patrimonio provincial o comunal, el TdeC iniciará Juicio de Responsabilidad justipreciando el daño emergente. Es el segundo Proceso cuya competencia es otorgada por la Carta Magna provincial y que caracteriza el procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del funcionario o agente público. Este procedimiento puede devenir como consecuencia de un Juicio de Cuentas o de una Investigación Administrativa desarrollada por la Fiscalía de Investigaciones Administrativas. El procedimiento de Juicio de responsabilidad es llevado a cabo por la Jefatura del Juicio de Responsabilidad.

En definitiva, surge claro que la competencia de este TdeC se circunscribe al control sobre la administración y gestión de los recursos públicos para garantizar un uso adecuado, determinar responsabilidades y prevenir irregularidades en su manejo.



USUARIOS

Desde un punto de vista estrictamente técnico los usuarios pueden definirse como internos y externos. Los clientes internos son las distintas áreas pertenecientes al organismo que se

configuran en ellos toda vez que requieran servicios de otra área, en el cumplimiento del cotidiano servicio de control que realizan.
Los Clientes externos son los cuentadantes de los organismos y reparticiones públicas que de acuerdo con la normativa provincial quedan bajo la órbita del control del TdeC, entidades privadas que reciban subsidios del Estado y la ciudadanía en general.

TECNOLOGÍAS EMPLEADAS

El Área de Sistemas del TdeC de la Provincia de La Pampa tiene a su cargo la administración de sistemas operativos, redes de datos, sistemas informáticos desarrollados y soporte técnico y atención a usuarios de este TdeC.
Los servicios brindados son los siguientes:
-Servicio de red datos: para esto se cuenta con dos servidores de red de igual rango.
-Seguridad: Servidor de antivirus, administrado y actualizado diariamente. Firewall (contrafuegos) implementado en software libre (Linux) y diseñado para bloquear accesos no autorizados desde el exterior. Su configuración y administración es realizado por nuestro personal.
- Servidor Proxy Linux (dos). Administran los accesos a Internet de todo el personal del TdeC. Se utilizan dos, para balanceo de carga de los accesos a Internet. También implementados con software libre.
- Restricciones de Acceso. Cada agente posee solo acceso a los recursos que necesita para sus tareas habituales. De esta manera se evita el acceso no autorizado a información confidencial.
- Backup: Las copias de seguridad de los datos se realizan 3 veces por semana en dispositivos externos de alta velocidad y disponibilidad en casos de emergencia.
- Desarrollo: Las aplicaciones desarrolladas fueron realizadas íntegramente con Software Libre por personal del área. Estas se enumeran a continuación: SGE. (segunda versión a partir del año 2016), Biblioteca Virtual, Sistema de Subsidios, Sistema de Personal, Página We, Digesto, Sistema de Gestión de Viáticos.
- Correo Electrónico: El TdeC, posee un Servicio de Correo Electrónico Institucional. Cada Agente del Organismo cuenta con una cuenta de correo personal para darle fluidez a la comunicación de sus tareas diarias. Este servicio es tercerizado.

- Soporte Técnico y Atención a Usuarios: Se atienden inconvenientes de software y hardware de un parque informático con 100 estaciones de trabajo.
- Administración y Mantenimiento: La Administración y el Mantenimiento de todos los Servicios antes mencionados, salvo los tercerizados, son realizados por el personal del Área.

A través del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se documentan los procesos principales y de apoyo indispensables para llevar a cabo la función del Organismo. La documentación está constituida por Procedimientos Específicos, Instrucciones de Trabajo y Registros establecidos en cada uno de los documentos de referencia, además de toda otra documentación que se considere necesaria a tal efecto.

DESCRIPCIÓN DEL PERSONAL

El Organismo para cumplir con su cometido cuenta con una dotación de 113 personas siendo las mismas 4 autoridades, 99 empleados y 10 pasantes.

En cuanto a la formación de grado de las mismas se cuenta con 6 Abogados que se distribuyen tres (3) como Funcionarios y tres (3) en Asesoría Letrada , cuarenta y dos (42) Contadores Públicos que se desempeñan en distintas áreas como Funcionarios, Contadores Fiscales, Auditores, Relatores, Relatores Mayores y Jefes de Relatores de Sala I y Sala II, una (1) arquitecta que se desempeña en el Sector Auditorías y dos (2) Analistas Programadores en Sistemas que desarrollan sus tareas en el Área Sistemas.

El Personal Administrativo con estudios secundarios asciende a la cantidad de treinta y cinco (35) empleados y también se cuenta con dos (2) empleados de Servicios Generales.

Además 10 pasantes de las carreras de Contador Público y Abogacía.

ORGANIGRAMA

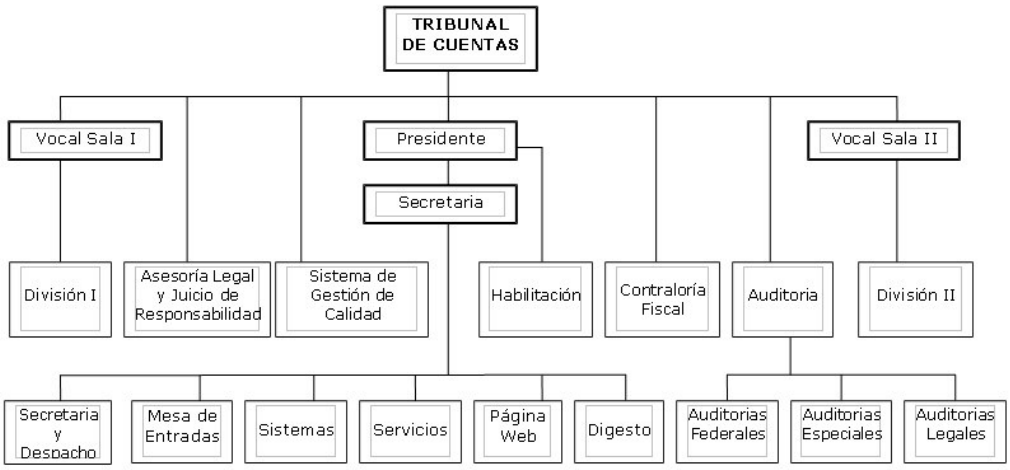
La normativa nacional, provincial y municipal utilizada como soporte legal en los procesos especificados anteriormente se encuentra compilada en el Digesto Interno desarrollado por el propio TdeC el cual es actualizado periódicamente.

Relacionando el Organigrama de la Institución y los Procesos Principales surge que:

1- el jefe de cada Sala establece la forma en que se realizará el seguimiento y monitoreo de

la prestación del servicio en su sector, llevando a cabo su implementación. Cada uno de ellos depende jerárquicamente del Vocal de la Sala correspondiente,

2- los demás Responsables de cada Sector (Control Previo y Auditoría) dependen directamente del TdeC.



INSTRUMENTACIÓN DEL PROCESO DE CALIDAD

La Política de Calidad y sus Objetivos son la intención manifiesta de la Alta Dirección (AD) de orientar la organización y gestión de la misma según un sistema de gestión, que busca la mejora continua enfocada a la satisfacción de los clientes, de la propia organización y de terceros implicados.

Por ello se compromete a aportar los recursos necesarios, difundir la Política y los objetivos de calidad a todos los miembros, formándolos para que se trabaje en la consecución de dichos objetivos, bajo los criterios establecidos según el SGC adoptado.

El TdeC de la Provincia de La Pampa en el año 2003 comienza las gestiones para implementar un SGC basado en procesos, mediante la aplicación de la Norma ISO 9001, lográndose la certificación el 16-05-2006, bajo el Registro 1434 otorgado por la firma certificadora IRAM, manteniéndose vigente a la fecha.

Para obtener la certificación el TdeC debió establecer el alcance, los procesos y áreas a certificar, seleccionar un organismo certificador y someterse a una auditoria externa a los efectos de obtener el respectivo certificado.

A intervalos planificados el Organismo debe llevar a cabo auditorías internas (dos veces al año), para determinar si el SGC está conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 y en los procedimientos documentados. Además una vez al año el Organismo Certificador debe realizar una auditoria externa, con el objeto de evaluar el SGC, a los efectos de mantener la certificación.

Actualmente los procesos certificados son: control previo, rendición diaria, rendición mensual, juicio de cuentas, juicio de responsabilidad, auditoría y funciones administrativas, de mantenimiento y comunicación, todas relativas al control constitucional de la legalidad de los fondos públicos.

En septiembre de 2015 se publicó la nueva versión de la norma 9001:2015, contando con un plazo de 3 años de transición para la adaptación del SGC a los nuevos lineamiento de la misma. Es por ello que en noviembre de 2016 y en pos de la implementación de la nueva norma, el TdeC a través del Comité de Responsabilidad Social (CRS) y conjuntamente con el Consejo de Profesionales en Ciencias Económicas, realizaron en el Salón Azul de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas una capacitación sobre "Cambios de la Norma ISO 9001:2015 – Impactos en los Sistemas de Gestión de la Calidad". El Lic. Chahín desarrolló los Principios de Gestión de la Calidad tales como Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso de las personas, Enfoque a procesos, Mejora, Toma de decisiones basada en evidencia, Gestión de las relaciones y los criterios de aplicación según la actividad de la organización.

En el año 2016, durante los días 3 y 4 de octubre se llevó a cabo la auditoria de seguimiento N.º 1 , el auditor que visito el Organismo en dicha oportunidad fue el señor Marcelo Alejandro Degasperi, resultando del informe como puntos destacados el compromiso del personal con referencia a sus actividades y el SGC, la gestión que realiza el CRS (...), la puesta en funcionamiento de un nuevo sistema informático de gestión de expediente y que el sistema de gestión se ha mantenido operativo sin alteraciones significativas que lo afecten negativamente a pesar del cambio de autoridades, presidente y vocales, ambas posiciones en carácter subrogante.

Reforzando la búsqueda hacia la Calidad Total en el año 2015 el TdeC participó en el Premio Nacional a la Calidad 2015, llegando a la instancia definitiva. Posteriormente al Informe de Retroalimentación elaborado por los Evaluadores del Premio se obtuvo una Mención a su compromiso con la gestión de la Calidad.

CAPÍTULO I: OBJETIVOS INSTITUCIONALES

1.1- LIDERAZGO ENFOCADO A OBJETIVOS

El TdeC es un organismo técnicamente independiente de los tres poderes del Estado a los cuales controla en lo referente al cumplimiento de la normativa vigente. Para la contratación de su personal se debe ajustar a la Ley N° 643. Dentro de la mencionada normativa se consideran entre otros requisitos la ética, tanto para la admisión como para la continuidad del empleado público.

En al año 2016, el Consejo de la Magistratura de La Pampa llamó a concurso para cubrir un cargo de Presidente y uno de Vocal del TdeC de acuerdo a lo establecido en la Constitución Provincial en su artículo 104.

Así, la AD se conformó a fines del año 2016 de la siguiente manera: Presidente Cra. María Alejandra Mac Allister y Vocal Sala I Dr. José Carlos Moslares, ambos designados por Decretos del Sr Gobernador, junto con el Vocal Titular de Sala II Dr Francisco García

La AD del TdeC tiene la absoluta convicción que su organización debe adecuarse a las exigencias actuales para cumplir con los requisitos del cliente, de modo satisfactorio y teniendo como horizonte brindar un servicio de excelencia que se supere continuamente.

Es por ello que dentro de su misión promueve la adhesión de todo el personal a las políticas de calidad, en pos del logro de la visión propuesta. Esta convicción genera un círculo virtuoso en el que se destaca el compromiso y participación de los integrantes del Organismo.

El liderazgo está orientado a fomentar un ambiente de trabajo donde se incentive la innovación y participación de todo el personal. Por ello y en el marco del cumplimiento de la normativa ISO 9001, se han establecido reuniones mensuales del Consejo de la Mejora Continua. De estas reuniones participan el Secretario del TdeC, el Vocal de Sala I (representando a las autoridades) y personal de todas las áreas.

Se propicia el ámbito adecuado para difundir las noticias relevantes del funcionamiento diario del Organismo y para que los representantes de las distintas áreas trasladen inquietudes y propuestas a las autoridades, dejando registrada en Acta cada uno de los planteos, para luego incluir la respuesta dentro del Orden del Día de la siguiente reunión.

Aquí el personal ha manifestado ideas para mejorar tareas de control en áreas específicas, cuestiones relacionadas a Calidad dentro de la organización en general, capacitaciones y temas vinculados a la Responsabilidad Social del Organismo. Por otro lado, las autoridades difunden políticas, objetivos a alcanzar y actividades a realizarse en el corto plazo.

Luego de cada una de estas reuniones, se difunden las conclusiones a través de tres modalidades simultáneas: se envía por correo electrónico a todo el personal el Acta correspondiente a la Reunión de la Mejora Continua, por otro lado los representantes de cada una de las áreas en una reunión informal comunican los puntos destacados de la misma. Y por último se redacta un comunicado institucional que se publica en la Página Web del Organismo con los puntos más sobresalientes de las reuniones.

De este modo, tanto las autoridades como el resto del personal tienen un espacio formal y abierto donde queda registro de los temas tratados permitiendo que todos los integrantes del organismo evalúen, al transcurrir el tiempo, como se fue avanzando en cada uno de ellos.

Además de estas reuniones que quedan plasmadas con sus respectivas formalidades en las Actas, las autoridades mantienen periódicamente juntas informales con los Jefes de Área donde se tratan exclusivamente las metas a cumplir en cada una de ellas, los desvíos que se van produciendo y las medidas correctivas a implementar, manteniendo así una exigencia constante en el cumplimiento de los objetivos hacia todo el organismo.

En el mes de diciembre de cada año, se realiza una exposición por Sector ante la AD, de las metas cumplidas durante el ejercicio y su vinculación con lo planificado. En la misma participan todos los integrantes del Sector.

El TdeC estableció los lineamientos estratégicos, cuyo cumplimiento garantiza la concreción de la misión y visión del Organismo, bajo estándares de calidad y sustentabilidad en el tiempo.

Lineamientos Estratégicos:

1- Lograr concientizar a los funcionarios y responsables de las rendiciones de los fondos públicos sobre la importancia del control que realiza el TdeC, fiscalizando la percepción e inversión de los fondos de acuerdo a la normativa vigente y realizando un asesoramiento

dentro de la competencia para que se rinda de acuerdo a la normativa vigente. Para ello debe:

a) Asegurar la calidad y oportunidad de los procesos, informes, pedidos de antecedentes, dictámenes y providencias.

b) capacitar a los cuentadantes en el cumplimiento de la normativa vigente.

c) Promover las modificaciones normativas necesarias para cumplir con la política fijada. Producir dictámenes en los casos donde no exista una interpretación clara de la norma legal y/o el encuadre normativo. Dictar reglamentaciones que mejoren los procesos certificados por el TdeC.

2- Impulsar la adhesión de todos los integrantes de nuestra organización a las políticas de calidad, incentivándolos y haciéndolos partícipes de la gestión, escuchando sus inquietudes y apoyando las soluciones que aportan a los problemas. Para ello debe: crear y mantener canales de comunicación interna y externa, que agilicen y mejoren el traslado de información entre los distintos sectores y niveles del Tribunal.

3- Asegurar al Estado y al ciudadano de la Provincia de La Pampa el control del movimiento de los fondos públicos como así también la legitimidad de los mismos, y garantizar la transparencia y agilidad del trámite administrativo en el Organismo. Para ello debe: a) Publicar en el Boletín Oficial las sentencias que dicte: 1) vencidos los plazos indicados en los artículos 29° y 32° del Decreto-Ley 513/69; 2) en los juicios de cuentas donde se formulen o levanten cargos; y 3) en los juicios de responsabilidad.

b) Publicar en la Página Web las sentencias dictadas en los juicios de cuentas y de responsabilidad.

c) Dar a conocer las actividades que realiza el Tribunal, a través de la página Web.

4- Gestionar los recursos humanos y presupuestarios necesarios para mantener y afianzar el SGC. Desarrollar una capacitación permanente en todos los procesos de la organización con el objetivo de realizar una gestión eficiente para la satisfacción del bien común, con el compromiso de cumplir con los requisitos para lograr mejorar continuamente la eficacia del SGC implementado bajo Normas ISO 9001.

Para ello debe: a) Realizar una capacitación interna al personal ingresante de la normativa aplicable al proceso donde se desempeña. Asignarle un tutor que acompañe en la formación para la realización del trabajo.

b) Capacitar al personal a través de cursos, jornadas, congresos y toda herramienta necesaria para lograr la competencia para la prestación del servicio.

c) Realizar encuestas internas, para conocer la problemática y/o las necesidades de capacitación existente, procurando soluciones a las inquietudes recibidas.

El SGC implementado bajo Normas ISO 9001 se aplica a todos los procesos del TdeC:

a) Control Previo, b) Juicio de Cuentas, c) Juicio de Responsabilidad, d) Auditoría

e) Funciones Administrativas, de Mantenimiento y Comunicación: Digesto Interno, Administración y Servicios, Sistema Informático, Asesoría legal y Página Web.

f) Sistema de Gestión de Calidad

Esta política de gestión es parte de la identidad del organismo, enfocándose en el incentivo del personal, mejora continua, capacitación, profesionalización de la función pública y la práctica de valores establecidos por la organización.

Periódicamente, se realizan capacitaciones para sensibilizar en la aplicación de Normas de Calidad a todas aquellas personas que se han incorporado al Organismo en el último tiempo y a los Relatores Mayores que están en contacto directo con estos nuevos agentes, para la realización de las tareas cotidianas.

Debido a la amplia variedad de funciones que se realizan en el TdeC, uno de los requisitos principales para la realización de estas actividades en forma adecuada, es relacionar las aptitudes y actitudes de los integrantes de cada área, a fin de lograr una óptima dinámica laboral. El trabajo en equipo es una forma de organizar las actividades potenciando habilidades personales.

Los equipos adoptan actitudes importantes como saber escuchar, dialogar, colaborar y la optimización de recursos. Estas actitudes y el apoyo brindado por las autoridades del TdeC permiten gestionar adecuadamente prioridades y compromisos, respetando el tiempo y las necesidades del personal y manteniendo una actitud positiva de ayuda para la adaptación de los integrantes a las cambiantes circunstancias.

Es compromiso de la AD asegurar que los objetivos de la calidad estén establecidos en los distintos niveles dentro de la organización, impulsando que se incluyan los necesarios para cumplir con los requisitos de la prestación del servicio público. Por ello es muy importante que la AD y el personal tengan conciencia de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

Al establecer objetivos, es necesario determinar un plazo para su cumplimiento. La norma no sólo pide objetivos para el sistema de gestión de calidad sino también para cada uno de los procesos realizando la medición y seguimiento a través de diferentes indicadores definidos por Sector. Los objetivos son alcanzables y motivadores, bregando en todo momento por: lograr los requisitos – del cliente, legales, reglamentarios y otros – para los servicios, cumplir el cronograma planeado, identificar oportunidades de mejoras.

El TdeC destina un porcentaje de su presupuesto para que su personal se capacite anualmente en temas específicos de su labor de control, con énfasis en los conceptos de servicios con calidad.

La AD ha elevado a nivel institucional la Responsabilidad Social en la Administración a partir de la creación del CRS mediante la Resolución Nº 100/2013 TdeC. Éste tiene a su cargo: proponer programas o acciones de Responsabilidad Social a llevar a cabo por el personal de este organismo; gestionar puesta en marcha de los programas o acciones que se propongan; realizar el seguimiento y debido cumplimiento de los objetivos perseguidos; las acciones realizadas y su estado de cumplimiento serán reflejadas en las reuniones del CRS, mediante las actas respectivas y coordinar acciones con diversas instituciones y organismos estatales.

Considerando que la gestión ambiental en oficinas públicas es un primer paso para implementar el enfoque de sostenibilidad en las actividades diarias, en forma conexa con aspectos sociales, ambientales y económicos, por Resolución del TdeC y promovido por el CRS, se creó un Decálogo para preservar los Recursos y Medio Ambiente en el ámbito del TdeC.

El Manual de Gestión de la Calidad preparado por el Administrador del SGC, revisado por el Representante de la Dirección y aprobado por el Presidente del TdeC describe las políticas, objetivos y metas de calidad y la estructura del SGC adoptado por el TdeC.

El Manual del SGC tiene por objetivo presentar la estructura documental y su funcionamiento. Para cumplir con este objetivo, el TdeC designa formalmente al Vocal de Sala I como Representante de la Dirección, y le otorga autoridad suficiente para ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de las metas propuestas.

Algunos de los logros alcanzados en los últimos años son:

1- El TdeC participó en el Premio Nacional a la Calidad 2015. Posteriormente al Informe de Retroalimentación elaborado por los Evaluadores del Premio se obtuvo una Mención a su compromiso con la gestión de la Calidad. Esta participación generó un intenso ejercicio de auto-evaluación por parte de todas las áreas que componen el organismo y, sumado a la evaluación objetiva del Premio, concluye en un aprendizaje para todos los integrantes del TdeC del grado de avance en calidad logrado y hacia qué objetivos superadores debe dirigirse. En este sentido la AD considera a las políticas de la calidad como parte inescindible de sus funciones de contralor, que deben desarrollarse no solo bajo el estricto cumplimiento de los mandatos legales sino también observando los procesos de gestión pertinentes. La búsqueda de la excelencia se ha convertido en una necesidad social que debe ser conseguida tanto por el sector privado como público. Por ello es que la distinción con que se ha galardonado a este TdeC representa el apoyo a un modelo de calidad elegido, que debe ser emulado por todas las organizaciones públicas.

2- Creación mediante Resolución 101/2013 del Decálogo de Responsabilidad Social para preservar los Recursos y Medio Ambiente en el ámbito de este TdeC. Este documento es de aplicación obligatoria para todo el ámbito de este organismo. Algunas de las acciones propuestas son: que se imprima en doble faz cuando se trate de documentos internos para racionalizar el uso del papel, reutilice cuando sea posible el papel ya impreso para documentos internos, se use racionalmente la energía, se desconecten los aparatos electrónicos cuando no se usen, consensuar la temperatura ambiente y la ventilación regular del edificio. Ello generó una disminución importante en el consumo de papel y en el consumo de energía.

3- La creación del Área de Auditoría en el año 2012, que se rige actualmente por la Resolución Nº 36/2014 TdeC. A través de las auditorías se han logrado notables avances en las tareas de control y las mismas se posicionan como un mecanismo adecuado para instruir a los organismos en la actividad renditiva, traduciéndose ello en el

perfeccionamiento de las rendiciones de cuentas que éstos presentan. Este sistema de control permite un acercamiento y mayor conocimiento por parte del TdeC de las diversas realidades de los organismos auditados. Además, las auditorías son llevadas a cabo por equipos formados por miembros de distintas áreas del TdeC, de manera que se incentiva la integración, la participación y la interdisciplinariedad en su ejecución.

4- Digesto Normativo: con el SGC y en el marco de una política que asegure la mejora continua, en el 2004 el TdeC comenzó con la elaboración de un Digesto Interno que incorpore normativa propia (Fallos Internos: Resoluciones, Dictámenes, Providencias, etc.), provincial y municipal, necesarias para asegurar la calidad de los diversos procesos que se llevan a cabo en el Organismo. El Digesto Interno se encuentra dentro de las Funciones Administrativas y de Mantenimiento cumpliendo la misión de ser soporte de toda la Organización. La normativa se encuentra actualizada con las modificaciones introducidas por los organismos emisores. En la actualidad, el Digesto contiene un total de 3546 normas. A través de la Página Web del TdeC, los cuentadantes y la sociedad pueden acceder al uso de esta valiosa herramienta, convirtiéndose en la compilación de normas más completa y actualizada con que cuenta la Provincia. Según medición realizada desde el 20/10/2016 hasta el 31/12/2016 se verificaron 32155 visitas al sitio web. La Página Web es actualizada por el equipo de coordinación y responsables de cada área, quienes son designados por Resolución del TdeC y supervisados en forma directa por el Secretario del Organismo.

5- Planificación anual por área contando con el aporte de los agentes: de este modo en la planificación se complementa la mirada estratégica de la AD con la tarea cotidiana y operativa de los mandos medios. Esta programación es aprobada por la AD y puesta a disposición de la Organización por medio de Intranet, de modo que todo personal tenga acceso a la planificación de cada una de las áreas que lo componen. Ello permite que, desde la base del conocimiento y participación, se logre un mayor compromiso con los objetivos por parte de todos los integrantes del TdeC y que las metas sean elevadas, alcanzables y medibles. Este tema se desarrolla en el punto Planificación Operativa del presente trabajo.

6- Balance Social: este documento innovador que el TdeC puso al servicio de la comunidad desde el año 2011, responde al deber de comunicar cuál ha sido el desempeño del Organismo respecto de las misiones y funciones asignadas por la Constitución Provincial y

por la Ley Orgánica del TdeC. El balance efectuado fue concebido con la idea de mostrar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos planteados en los distintos sectores. La transparencia, como principio rector que rige a todo el accionar de la Administración Pública, se reflejó en la idea de lograr un TdeC de puertas abiertas, no sólo a los cuentadantes sino también a toda la sociedad. Realizar el Balance Social conlleva evaluar éticamente y de manera sistemática su actuación rindiendo cuentas a la sociedad de su gestión. Asimismo, se convierte en una herramienta del Organismo para rendir cuentas a sí mismo, lo que facilita una auto-evaluación y, en su caso, le permite tomar decisiones en función de los resultados y reorientar sus políticas o fortalecerlas. Para la confección del Balance Social se toman en consideración los aportes efectuados por todos los sectores del Organismo y, una vez aprobado por la AD, se editan copias que son distribuidas a los titulares de los distintos Poderes del Estado Provincial y se encuentra disponible la versión digital en la Página Web. Lleva implícito el propósito de la AD de difundir la misión, visión y ética del Organismo, dando a conocer a la sociedad su accionar respecto del control externo de la Administración Pública Provincial.

7- Convenio Marco firmado por el TdeC y la Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam), con el fin de establecer acciones de colaboración recíproca en programas de interés mutuo, especialmente en el ámbito de la ciencia, la tecnología, la cultura y la educación. Dentro de este marco se da la suscripción del:

- Convenio con la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas, con el fin de lograr el soporte académico y actualizado a las tareas de control que desarrolla el TdeC y lograr, en conjunto, capacitar a la comunidad pampeana a través de Especializaciones, Diplomaturas, Seminarios, Jornadas, Cursos, etc. Es de destacar, por la importancia que representa a nivel académico e institucional, la propuesta del TdeC a la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam sobre la creación de la carrera de Postgrado de Especialista en Administración y Control Público. Obtenida la aprobación por parte de CONEAU para el dictado de la carrera de posgrado, creada por Resolución Nº 031/14 del Consejo Superior y aprobada por Acta Nº 406/14 de CONEAU, la primera cohorte se desarrolló durante los años 2015 y 2016 de la cual participaron cuatro agentes del TdeC. En el año 2017 se inició la segunda cohorte de la cual participan dos agentes.

- Convenio con la Facultad de Ingeniería, a efectos de avanzar en el trabajo en conjunto para la ejecución de proyectos que permitan dotar al TdeC de herramientas informáticas acorde a las nuevas exigencias de control. Desde el año 2013, se coordinaron tareas para el desarrollo del Sistema Integral de Registro y Control de Viáticos. Es un sistema realizado por una alumna de esa Universidad y que corresponde a la tesis de su carrera. Está hecho completamente en software libre. La importancia de esta herramienta se verificará en las prestaciones que brindará y las respuestas a las necesidades tanto de control como de prevención.

1.2- ÉTICA EN LA GESTIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

Los tres pilares sobre los que el TdeC implementa el gobierno abierto son la transparencia, la participación ciudadana y la modernización tecnológica.

La transparencia se promueve mediante: - la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de todas las sentencias y resoluciones dictadas por el TdeC; - la publicación en el Digesto de los actos más relevantes de cada área del mismo. Las mismas son de acceso público, sencillo y gratuito ingresando mediante la Página Web del organismo. Este tema está desarrollado con más detalle en el Capítulo I punto 1.1 y en el Capítulo II puntos 2.3.2. apartados 1 y 3.

En relación con el concepto de participación ciudadana, el TdeC a través del libro de "Sugerencias y quejas", que se encuentra a disposición del público en la Mesa de Entradas, y a través de las encuestas que se realizan a los cuentadantes, toma conocimiento de las inquietudes, sugerencias y quejas que pudieran surgir a fin de mejorar el servicio prestado, tanto en lo relacionado con la atención al público como respecto de los procedimientos renditivos. Este tema está desarrollado con más detalle en el Capítulo II punto 2.1 y 2.3.4. .

Finalmente el TdeC, desde el área de Sistemas, ha comenzado un proceso de innovación a través de la modernización del SGE. Se ha creado un nuevo sistema donde cada área puede cargar los actos que dicta, a fin que todo el personal del TdeC tome conocimiento de los mismos. Este tema se encuentra ampliado en el Capítulo II punto 2.2.3 punto 1. La meta de este nuevo sistema es crear, en el futuro, un expediente digital.

1.3- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE LA CALIDAD Y LA INNOVACIÓN

Las autoridades a través de la implementación de la página web, no sólo informan sobre las distintas cuestiones que hacen a la rendición de los funcionarios y cuentadantes, sino también dan a conocer sobre la gestión de calidad. La misma se encuentra al alcance de la comunidad, pudiéndose acceder además, desde la página web oficial del Gobierno de La Pampa (www.lapampa.gov.ar). Desde ella se brinda información jurídica en materia administrativa y de control interno y externo a funcionarios, empleados, docentes, estudiantes y a la comunidad en general.

El Digesto se creó no solo como un compendio de normas sino una herramienta de trabajo útil y amigable para el usuario, pudiendo navegar entre normas a través de hipervínculos y en aquellas normas de uso frecuente se puede acceder a normas que las modifican y/ o complementan. Desde entonces, se han implementado constantes mejoras e innovaciones en materia de gestión documental y gestión de la información. A partir del año 2012 la AD decidió que fuera de uso público con el objetivo de brindar información legislativa provincial actualizada, siendo el primer Digesto con normativa provincial de esas características. Mediante accesos rápidos se posibilita el ingreso a Normas de Consulta Frecuente, Ultimas Normas Incorporadas, Ultimas Normas Reglamentarias Emitidas Ultimas Normas dictadas por el Tribunal de Cuentas, Presupuestos Provinciales, Ley Impositiva Anual y Cuentas de Inversión. En el texto de las normas se reemplazan los artículos, párrafos o palabras afectados por normas posteriores que la modifican de manera que su redacción corresponda al texto vigente. El ordenamiento, sistematización, actualización y edición de las normas y jurisprudencia incluidas en el mismo posibilita el acceso efectivo a información abierta, cercana y transparente.

1.4- RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La AD para el mejoramiento del entorno social, medioambiente y prácticas de conservación de los recursos ha implementado un CRS cuya conformación y funciones se encuentran desarrolladas en el Capítulo III punto 3.1. apartado 3 y en el Capítulo IV punto 4.6.2

1.5- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La AD ha adoptado medidas y desarrollado actividades para la prevención de riesgos vinculados con la seguridad y la salud del personal derivados del trabajo las que desarrollan en el Capítulo IV punto 4.6.4. apartados 7 y 8.

1.6- ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN, PRODUCTOS, SERVICIOS Y PROCESOS

A través del Consejo de la Mejora Continua se receptan las propuestas e inquietudes del personal de las distintas áreas. Las que se consideran oportunidades de mejora de los servicios y procesos son elevadas a consideración de la AD. A raíz de una propuesta mejoradora en la utilización de los datos contenidos en el SGE formulada por un agente de sala I, se produjo la rotación del mismo al Área Sistemas a fin de cumplir las funciones de Coordinar con las Salas I y II y demás áreas que lo requieran a fin de desarrollar el proceso propuesto.

En el último párrafo del punto 1.2 de este capítulo se menciona el proceso de innovación a través de la modernización del SGE al cual referimos para su lectura.

CAPÍTULO II: USUARIO

2.1 LIDERAZGO ENFOCADO A USUARIOS

La AD del TdeC, junto con la contribución del personal, determina procedimientos para que a través de distintas acciones se puedan conocer acabadamente las necesidades de los usuarios y desarrollar medios pertinentes para cumplir sus expectativas. Esta orientación tomada por el Organismo en razón de las necesidades presentes, motivó la adopción de metodologías específicas para conocer las problemáticas de los distintos usuarios. Los métodos utilizados para la identificación de necesidades y sugerencias de los cuentadantes son las Encuestas de Satisfacción de Usuarios, comunicación fluida y permanente a través del Correo Electrónico, vía telefónica, asesoramiento personal brindado por relatores, auditores y contadores fiscales y controles "in-situ" en dependencias de los entes controlados.

En caso de modificarse alguna normativa referida a la Administración Pública Provincial y/o detectar que estando vigente presenta incertidumbre en su aplicación, la AD considera de suma importancia la realización de reuniones con otros organismos públicos a fin de esclarecer los procedimientos a seguir. Ejemplo de ello son las Resoluciones Conjuntas firmadas entre el TdeC y la Contaduría General de la Provincia con el fin de definir procedimientos relativos a la rendición de comisiones de servicios o viáticos y rendiciones de contratos de servicios de limpieza, contribuyendo así a la agilidad administrativa y mejora del control. También se han firmado Resoluciones Conjuntas con la Fiscalía de Investigaciones Administrativas para organizar el traspaso de las Declaraciones Juradas de Bienes de Funcionarios y Agentes Públicos. Por otra parte con el Ministerio de Desarrollo Territorial estableciendo los requisitos documentales que deberán tenerse en cuenta para la presentación de Proyectos Productivos.

Para canalizar las respuestas a los usuarios resultó de suma importancia la implementación de la Página Web y la difusión en los medios locales, de las diferentes actividades desarrolladas hacia la capacitación en la rendición de fondos públicos. Es importante destacar que este contacto permanente y fluido permite lograr un conocimiento profundo del funcionamiento de los organismos controlados y posibilita obtener mejoras en las rendiciones de los fondos públicos por los cuentadantes y en la organización de los procedimientos de control a llevar a cabo.

La capacitación es una herramienta a través de la cual se busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de aquellas personas que se desempeñan en la Administración Pública.

2.2 CONOCIMIENTO DEL USUARIO

2.2.1 ENFOQUE

Se considera usuarios a los organismos y reparticiones públicas que de acuerdo a la normativa provincial quedan bajo la órbita del control de legalidad del TdeC, así como también son usuarios las entidades privadas que gestionan fondos públicos y todo ciudadano que demande algún servicio comprendido dentro de las competencias asignadas al TdeC.

Desde el punto de vista estrictamente técnico, puede dividirse a los usuarios en:

- Clientes Internos: las distintas áreas pertenecientes al organismo se configuran en clientes internos toda vez que requieren servicios de otra, en el transcurso cotidiano del servicio de control que el TdeC realiza.

- Clientes Externos: los cuentadantes de los organismos, reparticiones provinciales, entidades privadas que reciban subsidios del Estado y la ciudadanía en general.

Es en ese marco que las personas que trabajan en el TdeC conocen quienes son los usuarios internos y externos con los cuales se vinculan para poder cumplir satisfactoriamente con su trabajo. Cada proceso que se desarrolla en el Organismo está definido en las correspondientes Instrucciones de Trabajo que facilitan la comprensión y ordenan las tareas a realizar por el personal.

El Organismo tiene claramente definido el universo de control, que fuera expuesto en el Resumen Descriptivo del presente Informe. Ello permite definir la organización de las tareas de control cotidianas y en caso de ser necesario, complementarlas con otras áreas del Organismo. Ejemplo de ello son las auditorías realizadas sobre la base de requerimientos de los Jefes de Sala.

El asesoramiento que se brinda, al poder hacer un análisis más exhaustivo y atinado de la rendición de cuentas y organización del organismo auditado, se ve favorecido por el hecho del análisis in situ de la documentación respaldatoria de las operaciones que se rinden, de la

observación directa de los hechos documentados y de la comunicación más fluida que se establece entre controlante y controlado. Como corolario de esta idea, se aspira al logro de una mejor rendición de cuentas al asesorar a quienes tienen la responsabilidad de ello por los fondos públicos que manejan y del grupo de gente que acompaña en la ejecución de la tarea. En este sentido, el TdeC ha sido invitado a participar por la Secretaría General de la Gobernación, autoridad de aplicación del "Programa de Capacitación para la Administración Pública Provincial" (PRO.CA.AP), como expositor en temas de importancia para los clientes externos.

Según lo dispuesto por el artículo 51 del Decreto Ley Nº 513/69, el TdeC tiene competencia para asesorar a las autoridades provinciales y municipales cuando así lo requieran. Este asesoramiento ha sido planteado por las autoridades del Organismo como uno de los objetivos principales a concretar en el transcurso de los años con la idea principal de la aplicación del concepto de Control Contributivo.

2.2.2- IMPLANTACIÓN

La comunicación con los clientes internos se realiza en forma personal, a través de la cartelera de noticias y por medio del uso del correo electrónico institucional con el que cuenta cada uno de los empleados, a fin de informar las novedades y temas de interés para los mismos. Además, es importante destacar que desde la implementación de la política de calidad en el organismo, se realizan reuniones con una frecuencia mensual en las que participan las distintas áreas que lo conforman, generando una fluida y continua vinculación entre las áreas que componen el TdeC.

Con respecto a los clientes externos, la relación se desarrolla por medios similares a los mencionados para usuarios internos (correo electrónico, teléfono) complementando con la comunicación que se genera cuando los cuentadantes asisten al TdeC para efectuar consultas y/o entregar las rendiciones de cuentas. O cuando los Relatores y/o auditores se trasladan hacia los Organismos controlados para realizar controles in situ y asesoramiento.

La constante interacción del personal del TdeC con los responsables de las operaciones económico-financieras de la Administración Pública, como de la comunidad, genera una serie de interrogantes que se plasman en la sección de "Preguntas Frecuentes" desarrollada

en la página web del Organismo, ingresando al siguiente link: http://www.tcuentaslp.gob.ar/?page_id=778 .

Por su parte, la capacitación es entendida como una forma de adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad. Se busca, básicamente, promover el desarrollo integral del personal y, como consecuencia, el desarrollo del Organismo; así como también, propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las tareas realizadas. El logro de este objetivo se concretó en las diversas capacitaciones que se dictaron desde el TdeC. Es importante destacar el intercambio de experiencias y conocimientos con los Cuentadantes, ya que fueron los mismos Relatores y Jefes de Sala quienes dictaron las jornadas. El resultado fue positivo ya que se logró mejorar la presentación de rendiciones de cuentas en un todo de acuerdo a la normativa y criterios derivados de la misma, adoptados por el Organismo.

Con la política de avanzar en un control contributivo, incluyéndose a todos sus procesos, desde el TdeC se capacita a los cuentadantes aportando a una administración cada vez más eficiente, siempre en pos de una transparente utilización de los fondos públicos. Por ejemplo las personas que reciben subsidios del Estado deben estar capacitadas para poder rendirlos de acuerdo a la normativa vigente..

Como capacitaciones externas llevadas a cabo por el TdeC podemos citar:

1- "IV Jornada Provincial de gestión y control- perspectiva interdisciplinaria de los contratos administrativos" .Se llevaron a cabo en la ciudad de Santa Rosa, por cuarto año consecutivo y, reafirmando la idea de lograr un desarrollo técnico e intelectual en los agentes públicos y la sociedad toda.

2- "Capacitación a los agentes del Establecimiento Asistencial Dr. Arístides Granda"

Capacitación en Conciliación Bancaria y Presentación de Rendiciones de Cuentas en el Establecimiento Asistencial de Arata: llevada a cabo el día 03 de octubre. Según lo establecido en la Providencia No 532/2014 del TdeC, se designó a dos Relatores para llevar adelante esta tarea.

3- Implementación, desarrollo y permanente actualización de la Página Web: desde el año 2011, la Página Web del Organismo se constituye en otra herramienta fundamental para

potenciar la idea de un TdeC de puertas abiertas. El principal mérito es el resultado del trabajo en equipo de todo el personal, en su diseño, actualización y organización del contenido.

2.2.3 DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

1- Sistema de Gestión de Expedientes

El SGE contiene toda la información necesaria que permite visualizar de manera integral el historial de cada Expediente que ingresa o se inicia en el TdeC y las diferentes tareas realizadas en cada trámite, con el fin de conocer la trazabilidad completa de cada Expediente. De este modo, se podrá conocer quien lo asigna, quien tiene asignado el expediente, informes de relator, informes definitivos, etc.

Las principales funciones que se realizan a través del SGE son: Caratulación de Expedientes, Informe de Relator, Informe Definitivo, Pedido de Antecedentes, Sentencia. Cálculo y listado de Cuenta de Inversión, Vencimientos e Intimaciones, Rendiciones Diarias de Entes descentralizados, Omisión de Vista (Tratamiento e informes), Generación de Comprobante de Pase, Consulta de Situación del Expediente, Obras públicas y Expediente digital

Esta información esta resguardada cumpliendo estándares de seguridad apropiados y normatizados. La seguridad de la información comprende diversos aspectos entre ellos la disponibilidad, comunicación, identificación de problemas, análisis de riesgos, la integridad, confidencialidad y recuperación de los riesgos. Precisamente la reducción o eliminación de riesgos asociado a una cierta información es el objeto de la seguridad de la información y la seguridad informática. Para poder conocer las acciones ejecutadas se utilizan indicadores provistos por el SGE, datos que permiten medir de forma objetiva los resultados del TdeC. La escalabilidad del sistema permitirá desarrollar en el futuro aplicaciones como por ejemplo tablero de comando y sistema de auditoría de datos.

La nueva versión del SGE, puesto en funcionamiento a partir del año 2016, cuenta con un módulo de digitalización de expedientes, o sea que el usuario tiene acceso al expediente o parte de este digitalizado. A medida que el expediente va pasando por las distintas áreas del TdeC, los usuarios tienen la posibilidad de subir información previamente escaneada.

2- Sistema de Rendición de Expedientes de Subsidios del Poder Legislativo

El Sistema de Rendición de Expedientes de Subsidios del Poder Legislativo, es un módulo que se incorporó al SGE del TdeC y se encuentra en funcionamiento desde enero de 2011, siendo desarrollado íntegramente por personal del Área de Sistemas del TdeC. Lo ventajoso y novedoso de este sistema, es la posibilidad de realizar la rendición primaria en forma on-line a través de la fibra óptica. Ello permite al TdeC, conocer los subsidios que se van otorgando por los Diputados Provinciales, en forma casi simultánea a su otorgamiento.

Se destaca en el Sistema entre otras cosas, la posibilidad de observar los subsidios rendidos y no rendidos, rendiciones vencidas y realizar las intimaciones en forma automatizada.

2.2.4 RESULTADOS

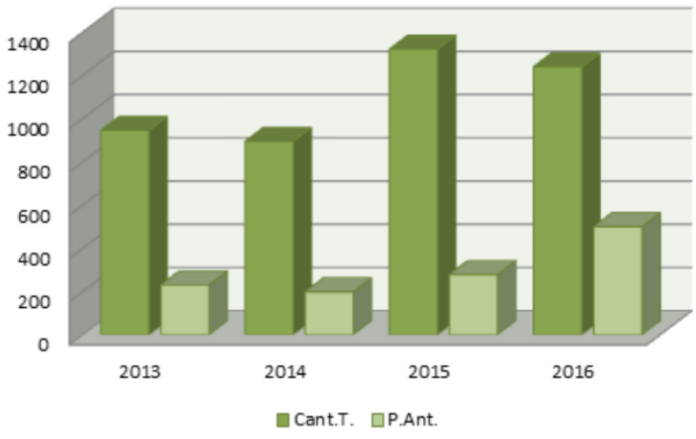
Basado en la visión de lograr un control contributivo desde el TdeC y como resultado de las capacitaciones dictadas a los cuentadantes se verifica que:

1- Evolución de las Rendiciones de Establecimientos Educativos:

Cant.T.: Cantidad total de expedientes ingresados

P.Ant.: Cantidad de expedientes con pedido de antecedente

Año	Cant.T.	P.Ant.
2013	945	230
2014	894	198
2015	1320	278
2016	1239	500



Análisis: Los gráficos anteriores muestran la evolución en las Rendiciones de Cuentas por parte de los responsables de los Establecimientos Educativos.

La acción correctiva de realizar capacitaciones por agentes del TdeC se desarrolló durante el año 2011, llegando a todos los establecimientos de la Provincia. Se observa que:

- la cantidad de Pedidos de Antecedentes en el 2014 disminuyó un 13.91% con respecto al año anterior. Las rendiciones no aprobadas en su primer estudio fueron un 22.15%.

- la cantidad de Pedidos de Antecedentes en el 2015 se elevó en un 40.40% con respecto al año anterior. Las rendiciones no aprobadas en su primer estudio fueron un 21.06%.

- la cantidad de Pedidos de Antecedentes en el 2016 se elevó en un 79.96% con respecto al año anterior. Las rendiciones no aprobadas en su primer estudio fueron un 40.35%.

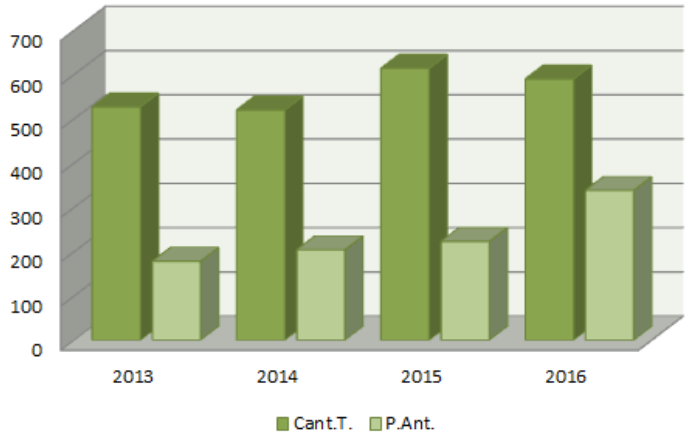
Este incremento en las rendiciones no aprobadas en su primer estudio por parte de los agentes del TdeC, puede ser explicado por los cambios de titularidad de responsables y personal en diferentes Establecimientos Educativos que tienen a cargo la tarea de confeccionar las rendiciones. Debido a este análisis, el área está realizando la actualización de los manuales de sistemas renditivos y planificando futuras capacitaciones para lograr revertir este número.

2- Evolución de las Rendiciones de Establecimientos Asistenciales:

Cant.T.: total de expedientes ingresados

P.Ant.: expedientes con pedido de antecedente

Año	Cant.T.	P.Ant.
2013	527	178
2014	520	204
2015	614	223
2016	590	338



Análisis: Los gráficos anteriores muestran la evolución en las Rendiciones de Cuentas de los responsables de los Establecimientos Asistenciales.

La acción correctiva de realizar capacitaciones por agentes del TdeC se desarrolló durante el año 2011, llegando a todos los establecimientos. Se observa que: la cantidad de Pedidos

de Antecedentes en el año 2014 aumentó un 14.61% con respecto al año anterior. Las rendiciones no aprobadas en su primer estudio fueron un 39.23%, mientras que en el año 2013 fue de un 33.78%, valor similar al histórico. La cantidad de Pedidos de Antecedentes en el año 2015 aumentó un 9.31% con respecto al año anterior. Las rendiciones no aprobadas en su primer estudio fueron un 36.32%. La cantidad de Pedidos de Antecedentes en el año 2016 aumentó un 51.57% con respecto al año anterior. Las rendiciones no aprobadas en su primer estudio fueron un 57.29%.

Este incremento en las rendiciones no aprobadas en su primer estudio por parte de los agentes del TdeC, puede ser explicado por los cambios de titularidad de responsables y personal en diferentes Establecimientos Asistenciales que tienen a cargo la tarea de confeccionar las rendiciones. Debido a este análisis, el área está realizando la actualización de los manuales de sistemas renditivos y planificando futuras capacitaciones para lograr revertir este número.

2.3 MEJORA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

2.3.1 ENFOQUE

La comunicación siempre ha existido en la sociedad porque es la que permite entablar relaciones entre los individuos. Hay muchos tipos de comunicación pero la que interesa a la AD es aquella que permite trasladar la imagen y el funcionamiento del organismo, así como la que permite dar a conocer a los individuos que trabajan en el organismo qué es lo que se está realizando. La gestión social permite comunicar, de la manera más directa posible y sin intermediación, la actividad que realiza el TdeC a la comunidad toda. Este organismo debe controlar e informar, y esto es una realidad efectiva en la actividad cotidiana que se lleva a cabo. Por este motivo, se implementaron diversas herramientas que permiten lograr lo antes mencionado: Página Web, elaboración y comunicación de un Balance Social, elaboración de un Digesto Normativo, correo electrónico institucional y atención telefónica y personal permanente.

La Mesa General de Entradas y Salidas es uno de los lugares donde se inician e ingresan trámites, reclamos, solicitudes y peticiones de distinta naturaleza. Por ello, a fines del año 2016 se implementó en Mesa de Entradas y Salidas un Libro de Sugerencias y Quejas. Asimismo se brinda información personal y/o telefónica.

Desde la AD se considera que la persona designada a cumplir tareas en este sector debe demostrar capacidad para desarrollar el trabajo encomendado y una función muy especial: la atención al público. Por ello debe tener buena predisposición para el trato con el público a quien debe demostrar respeto, educación y cortesía. La variedad de personalidades con las que tratan cotidianamente, la multiplicidad de requerimientos y el tipo de trabajo que desempeñan, hacen que el personal de la Mesa de Entradas esté en permanente búsqueda de mejorar la calidad del servicio.

2.3.2 IMPLANTACIÓN

Las herramientas que se instrumentan a efectos de mejorar el servicio brindado a los usuarios son:

1- Página Web del TdeC (www.tcuentaslp.gob.ar): Toda información referente a las acciones llevadas a cabo por el Organismo, es actualizada en forma permanente por los responsables designados. Asimismo, cada año se cumple con la planificación que establece la incorporación de temas teóricos elaborados por cada uno de los sectores. Esta herramienta es un servicio que brinda el Organismo a los cuentadantes y a la comunidad toda, quienes encuentran, en forma sistematizada y ordenada, la información referente a la competencia del mismo.

2- Balance Social: El TdeC confecciona desde el 2011, el Balance Social correspondiente a la gestión de cada período. El balance social es un mecanismo creado para que la organización rinda cuentas de los impactos de su actuación en el área social. Se trata de contraponer los efectos positivos (beneficios sociales) a los efectos negativos (costos sociales).

3- Digesto: Toda la normativa relacionada con los requisitos de la tarea de control de los fondos públicos es actualizada periódicamente. Se transcribieron documentos originales, lo que permite al personal del Organismo y a los usuarios de la Página Web del TdeC, tener a su disposición toda la normativa actualizada.

4- Biblioteca: El Área de Sistemas desarrolló un sistema web interno de búsqueda digital de libros para la Biblioteca del Organismo. El sistema implementado además automatiza todos los procesos para hacer mucho más ágiles las búsquedas de información, consultas y administración. Es un sistema desarrollado totalmente en Software Libre. Contiene

módulos de altas, bajas, modificaciones y movimientos de libros entre otros. Incluye más de 1200 libros; los cuales pueden ser consultados por Autor, Tema o Título e incluso acceder al índice que se encuentra disponible en formato digital (pdf).

5- "Especialización en Administración y Control Público": Creación de la Carrera de Posgrado, en el ámbito de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de La Pampa, mediante Resolución Nº 203/12 del Consejo Directivo y Resolución Nº 031/14 del Consejo Superior.

6- Seminarios desarrollados que versaron sobre diferentes temáticas que se relacionan con la competencia asignada por Ley Orgánica del TdeC. A raíz de los resultados de las Encuestas de Satisfacción, tanto internas como externas, se organizaron seminarios para cubrir aquellas necesidades de capacitación que mayormente se detectaron.

Dichas herramientas son complementadas con encuestas, contacto a través de correo electrónico, vía telefónica, difusión en los medios locales y el buzón de sugerencias en sus dos versiones: urna y correo electrónico. Se dan a conocer en la Reunión Mensual de la Mejora Continua en la cual participan todas las áreas, los problemas, sugerencias planteadas y sus resoluciones cuentan con el apoyo de la AD y representantes de cada área, lo que genera resolución rápida y otorga una amplia visión de las situaciones analizadas.

Con respecto a usuarios internos ha mejorado la visión que poseen los integrantes del organismo, el clima organizacional debido a la resolución de problemas y al compromiso logrado. Con respecto a los usuarios externos se evidencia en la predisposición de los cuentadantes para resolver los pedidos del organismo.

2.3.3 DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Se reiteran los comentarios vertidos sobre el SGE utilizado en el TdeC, como así también el Sistema de Rendición de Expedientes de Subsidios del Poder Legislativo ambos detallado anteriormente en el punto 2.2.3.- Una de las herramientas desarrolladas de gobierno electrónico es la Página Web, por lo que se remite a los comentarios realizados sobre la implementación y desarrollo de la misma en 2.2.2.

2.3.4 RESULTADOS

1- Del resultado de las Encuestas de Satisfacción Interna surgió como necesidad de capacitación abordar cuestiones vinculadas a la auditoría. Por ello, en el marco del Convenio de Coordinación y Colaboración suscripto entre el TdeC y la Sindicatura General de la Nación se organizó el seminario: "Planificación y Ejecución de Auditorías en el Sector Público".

2-Por otra parte se dictó una capacitación sobre Cambios de la Norma ISO 9001:2015 – Impactos en los SGC, organizadas conjuntamente con el Consejo Profesional de Ciencias Económicas y dictada por el Lic. Tomás CHAHÍN quien desarrolló los Principios de Gestión de la Calidad tales como Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso de las personas, Enfoque a procesos, Mejora, Toma de decisiones basada en evidencia, Gestión de las relaciones y los criterios de aplicación según la actividad de la organización.

3- Del resultado de las Encuestas de Satisfacción Externa surgió como necesidad de capacitación el tema facturación. Por ello, se organizó el seminario: "Facturas Apócrifas. Salidas no documentadas. Responsabilidad del Funcionario Público", dictada por una profesional especializada en la materia, organizado de manera conjunta entre la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam, el Centro de Estudios de Gestión Pública y Responsabilidad, el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de La Pampa y el TdeC de La Pampa.

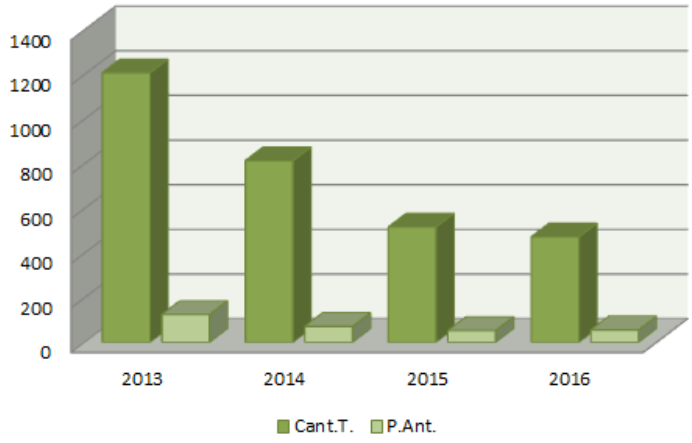
4- Respecto a las Rendiciones de Subsidios otorgados por el Poder Legislativo debemos aclaración previamente que los Sres. Diputados Provinciales, según su criterio, distribuyen subsidios a las instituciones provinciales sin fines de lucro. Estas entidades comienzan a tener la obligación de rendir cuenta documentada al TdeC una vez recibido el subsidio, según Resolución 93/2010 del propio organismo, estableciendo como fecha inicial de rendición los entregados a partir de Enero de 2011.

Esta nueva tarea para las autoridades de las instituciones receptoras de los subsidios del Poder Legislativo, generó como acción preventiva que el Relator responsable del área, capacitara a los agentes del Poder Legislativo que mantienen contacto con las Instituciones, y también a las autoridades responsables de las entidades de rendir cuentas.

Cant.T.: total de expedientes ingresados

P.Ant.: expedientes con pedido de antecedente

Año	Cant.T.	P.Ant.
2013	1208	125
2014	814	72
2015	517	53
2016	473	56



Debido a que el monto otorgado y en que entidades distribuirlo es criterio de los Sres. Diputados Provinciales, la cantidad de expedientes que ingresen por año al TdeC no puede preveerse. Se destaca que la baja significativa en la cantidad de expedientes presentados ante este TdeC en los años 2015-2016 obedece a que se asignaron en mayor medida a las Municipalidades de la Provincia, órgano que no es controlado por este Organismo.

Análisis: Los gráficos anteriores muestran la evolución en las Rendiciones de Cuentas de los responsables. Se observa que: la cantidad de Pedidos de Antecedentes en el año 2014 fue de 8.85%, la cantidad de Pedidos de Antecedentes en el año 2015 fue de 10.25% y la cantidad de Pedidos de Antecedentes en el año 2016 fue de 11.84%.

Este incremento en las rendiciones no aprobadas por parte de los agentes del TdeC, puede deberse al otorgamiento a nuevas instituciones provinciales sin fines de lucro como a la renovación de autoridades de las mismas que tienen a cargo la tarea de confeccionar las rendiciones. Debido a este análisis, el área está planificando futuras capacitaciones para lograr revertir este número.

La importancia que los responsables de rendir cuentas al TdeC realicen rendiciones de más calidad, que concluyen en una disminución de las observaciones realizadas que generan Pedidos de Antecedentes por parte de los agentes del organismo, es la reducción de costos y tiempo, tanto para los responsables de rendir cuentas como para el TdeC.

5- Las publicaciones en Página Web, elaboradas por las distintas áreas del TdeC de acuerdo a las planificaciones previamente aprobadas en función de las solicitudes o consultas efectuadas por los cuentadantes, se cumplieron todos los años en un 100%, pudiéndose verificar la totalidad de los mismos en la Página Web del TdeC cuyo link es: http://www.tcuentaslp.gob.ar/?page_id=3936.

CAPÍTULO III: PROCESOS

3.1- LIDERAZGO ENFOCADO A LOS PROCESOS

La AD confeccionó los Lineamientos Estratégicos para el Organismo imaginando un horizonte de planeamiento de los posibles escenarios futuros, considerando las potenciales situaciones por las que podría atravesar el TdeC como organismo jurisdiccional de control público externo dentro del panorama nacional y provincial.

Asimismo, se tuvo en cuenta la demanda social en todo lo referente a la transparencia en el manejo de los fondos públicos, que se traduce en mayores esfuerzos por un control más eficaz y eficiente.

Para lograr estos objetivos se desarrollaron algunas áreas como:

1- Sistema de Gestión de Calidad

Se destaca el liderazgo de la AD procurando mejorar en forma continua los procesos y la calidad del servicio público prestado. Como parte de esta estrategia se incorporaron procesos a la certificación de la calidad (Normas ISO 9001), encontrándose en la actualidad comprendidos en su totalidad.

El área está a cargo de un Administrador y Sub Administrador de Gestión de Calidad, quienes coordinan las actividades inherentes al seguimiento y mejora en la calidad de los procesos del Organismo.

Mensualmente, se realizan las ya mencionadas Reuniones del Consejo de la Mejora Continua. En las mismas se revisan los planes y avances en calidad, dejando constancia en las respectivas Actas, permitiendo así evaluar en forma periódica la eficacia en el logro de los objetivos trazados.

2- Comité del Premio Nacional a la Calidad para el Sector Público

Se conformó en el año 2013 a través de la Disposición Nº 7 teniendo como fin impulsar procesos de mejora continua y participar del Premio Nacional a la Calidad para el Sector Público en el año 2014. De este modo el Organismo cuenta con otra herramienta de evaluación externa, que permite detectar fortalezas y oportunidades de mejora del TdeC teniendo como guía las Bases del Premio y competir con organizaciones estatales que brindan servicios de excelencia en el país

Habiendo participado del Premio Nacional a la Calidad en el 2014, 2015 y dando continuidad a esta iniciativa, el TdeC elaboró el presente Informe para competir en el

Premio correspondiente al 2017. En este sentido se destaca la obtención de la Mención a su compromiso con la gestión de la Calidad en el año 2015.

3- Comité de Responsabilidad Social

Fue conformado en el 2013 a través de la Resolución Nº 100 con el objetivo de dar continuidad, regularidad y mayor envergadura a las acciones de Responsabilidad Social que el TdeC ya realizaba. El mismo surgió por interés particular de algunos miembros del personal en temas como: cuidado del medio ambiente, colaboración solidaria con organizaciones de ayuda voluntaria, mejorar la eficiencia en la utilización y mantenimiento de los mobiliarios existentes en el Organismo y para evidenciar de cara a la sociedad un real compromiso al tener presente que los fondos públicos provienen del sector privado y por ello la responsabilidad con su destino. Estas inquietudes fueron trasladadas a las autoridades en reuniones informales y formales a través de las Reuniones del Consejo de la Mejora Continua. La AD se alineó rápidamente al personal que manifestó estas cuestiones e impulsó el marco formal adecuado para poder llegar a resultados concretos.

Está integrado por personal de distintas áreas, que manifestaron un fuerte compromiso por la temática y son coordinados por el Sr. Secretario del TdeC. Sus funciones específicas son: proponer programas o acciones de Responsabilidad Social a llevar a cabo por el personal de este Organismo, gestionar la puesta en marcha de los programas o acciones que se propongan, realizar el seguimiento y debido cumplimiento de los objetivos perseguidos. Las acciones realizadas y su estado de cumplimiento serán reflejadas en las reuniones del Comité, mediante las actas respectivas.

4- Convenio Marco firmado por el TdeC y la Universidad Nacional de La Pampa, con el fin de establecer acciones de colaboración recíproca en programas de interés mutuo, especialmente en el ámbito de la ciencia, la tecnología, la cultura y la educación. Dentro de este marco se da la suscripción del: a) Convenio con la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas, con el fin de lograr el soporte académico y actualizado a las tareas de control que desarrolla el TdeC y lograr, en conjunto, capacitar a la comunidad pampeana a través de Especializaciones, Diplomaturas, Seminarios, Jornadas, Cursos, etc. b) Convenio con la Facultad de Ingeniería, a efectos de avanzar en el trabajo en conjunto para la ejecución de proyectos que permitan dotar al TdeC de herramientas informáticas acorde a las nuevas exigencias de control.

3.2- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

3.2.1- ENFOQUE

El desafío que implica gestionar el TdeC requiere de instrumentos de planificación que puedan dar respuestas eficientes y estratégicas en distintos períodos de tiempo.

La demanda del servicio público que presta el TdeC viene dada por la gestión que lleven a cabo los organismos públicos provinciales que quedan bajo la órbita de su control de legalidad. Tomando como información fundamental los indicadores de años anteriores, se realiza un proceso participativo de planificación que involucra a la AD y Jefes de Áreas.

A efectos de fortalecer esta planificación, el Presidente y los Vocales se reúnen con los mandos medios para contar con su visión de la situación y aportes, generando un fuerte compromiso que se traslada al resto de los integrantes del Organismo. En sintonía con esta iniciativa, y vinculado a la Planificación Operativa que realiza cada área, se asignan recursos materiales y humanos a fin de delinear una estructura de trabajo adecuada para el cumplimiento de los objetivos planteados.

3.2.2- IMPLANTACIÓN

Los encargados de llevar a cabo la Planificación Estratégica son: el Presidente del TdeC, el Vocal de Sala I, el Vocal de Sala II y la Secretaria.

Ellos consultan a los siguientes mandos medios: Jefe de Despacho, Jefe de Sala I, Jefe de Sala II, Contadores Fiscales, Jefe de área Sistemas, Jefe de Asesoría Letrada, Jefe de Habilitación y Jefes de Auditorías.

Los datos considerados para llevar a cabo la Planificación Estratégica son: 1- Estructura formal e informal de la organización, 2- Vinculación de las áreas, 3- Problemas relevantes de los distintos sectores, 4- Propuestas de mejora realizadas durante el período.

Los datos tenidos en cuenta de los procesos para la Planificación Estratégica son: 1- Cantidad de recursos disponibles, 2- Calificación e idoneidad del personal en la tarea requerida, 3- Nivel de satisfacción de clientes, 4- Marco legal.

El criterio que utiliza la AD para seleccionar los datos se basa en un enfoque de los procesos y de la experiencia recogida del trabajo realizado. Así, los datos relevados sobre el desempeño del Organismo que se analizan para la Planificación Estratégica son: 1- Nivel de atraso en estudio de expedientes, 2- Nivel de desempeño del personal, 3- Nivel de ausentismo, 4- Nivel de cumplimiento de lo planificado, 5- Nivel de reclamos.

Para obtener un adecuado estado de situación, es necesario realizar una correcta

interpretación de la situación real del Organismo. La información que constituye la materia prima para efectuar este análisis es presentada por el Jefe responsable de cada área, dando fundamento y explicación de los valores expresados a la AD. Para realizar el análisis y síntesis de la información se utilizan técnicas estadísticas como diagramas de control, histogramas y análisis de distintos gráficos descriptivos.

Como resultado de la Planificación Estratégica se definen ejes estratégicos en función de los cuales la Organización adapta y reorganiza recursos y responsabilidades para obtener un funcionamiento más eficiente y eficaz. La mayor parte de los sistemas actuales de información se apoyan en la web como base fundamental del desarrollo tecnológico. El ideal de la AD es crear un producto que se amolde a los nuevos requerimientos tecnológicos y que cuente con el soporte adecuado a los usuarios y autoridades de este Organismo, para darle una visión más detallada de la situación.

3.2.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

El SGE utilizado por el TdeC contiene toda la información necesaria que permite visualizar de manera integral el conjunto de procesos que se llevan a cabo por las distintas áreas. Sobre la base de estos indicadores, y complementando el análisis del escenario futuro pretendido por la AD, es posible proyectar los objetivos de la planificación estratégica.

3.2.4- RESULTADOS

Con el propósito de contar con un sistema de información integral, adaptado a las necesidades imperantes en la actualidad, la AD junto con el Área de Sistemas del TdeC trabajaron, en el 2014/2015, en un proyecto para desarrollar una nueva versión del SGE.

El mismo es un sistema de trazabilidad de expedientes e indicadores desarrollado completamente en software libre y usando nuevas tecnologías de desarrollo. Es un Software para Extracción, Análisis y Auditoría de Datos ideado por el personal de este Organismo. Éste se puso en funcionamiento en el año 2016.

3.3- PLANIFICACIÓN OPERATIVA

3.3.1- ENFOQUE

El proceso utilizado por los Jefes de Área para efectuar la planificación operativa se circunscribe al análisis del universo de control, el conocimiento de los recursos disponibles y la situación de cada área en particular (ejecución con o sin atrasos, por ejemplo). Los

procesos principales y de apoyo del TdeC se encuentran certificados por Normas de Calidad ISO 9001, garantizando de esta manera que la calidad sea un elemento intrínseco de los procesos.

Teniendo en cuenta los ejes estratégicos definidos por la AD se determinan responsables para el desarrollo de la tarea anual, persiguiendo la alineación de la visión, misión y objetivos del sistema de gestión de calidad. Esta información es comunicada al resto del personal a través de reuniones informales a cargo de cada Jefatura de área, y en caso de rotación de personal se informa internamente mediante Disposiciones emanadas del TdeC.

Antes de la finalización del año calendario, cada área debe elevar su planificación operativa. Una vez aprobada por la AD, la misma queda almacenada en el SGC junto con las frecuencias de revisión.

3.3.2- IMPLANTACIÓN

Sobre la base de lo definido por la AD en los Lineamientos Estratégicos, cada uno de los Sectores efectúa la planificación operativa con el fin de cuantificar y establecer en metas de corto plazo las tareas a realizar. Con frecuencia mensual, los Jefes de los Sectores realizan una medición y evaluación de los resultados, tomando acciones correctivas para cumplir con la planificación.

3.3.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Se encuentra descripto en el punto 2.2.3 inciso 1-

3.3.4- RESULTADOS

A modo de ejemplificar el trabajo realizado por cada área en materia de Planificación Operativa presentamos las siguientes planificaciones correspondientes a los últimos tres años para contrastar con los resultados obtenidos:

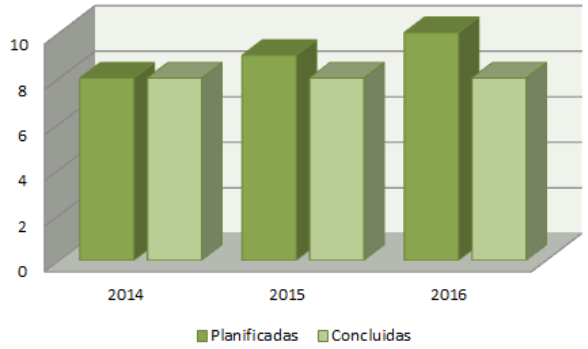
1- PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS

a) Auditorías de la Red Federal

Año	Planificadas	Concluidas
2014	8	8
2015	9	8
2016	10	8

Planificadas: Cantidad total de auditorías planificadas

Concluidas: Cantidad total de auditorías finalizadas



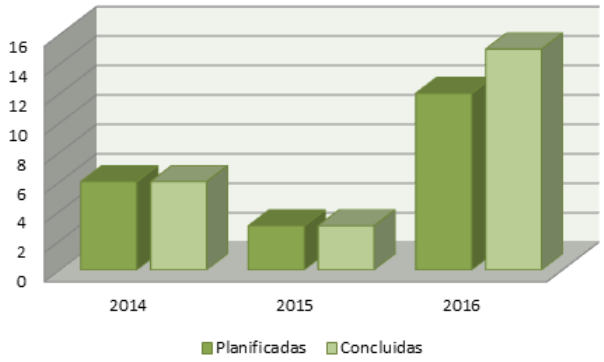
Análisis: se observa que en los años 2014 y 2015 se ejecutaron las auditorías planificadas en su totalidad. Si bien se observa que en el año 2015 se efectuó una auditoría menos, la misma fue dada de baja por tratarse de un Programa Nacional que no había remitido fondos a la provincia de La Pampa en el año bajo estudio. En el año 2016, se cumplió en un 80%, siendo ejecutado el 20 % restante en los primeros meses de 2017.

b) Auditorías Generales

Año	Planificadas	Concluidas
2014	6	6
2015	3	3
2016	12	15

Planificadas: Cantidad total de auditorías planificadas

Concluidas: Cantidad total de auditorías finalizadas



c) Auditorías Especiales:

Todos los años se planifican 8 auditorías, número invariable debido a la periodicidad con que se efectúan las mismas de acuerdo a lo que establece la normativa que ordena su presentación ante el TdeC. Se cumplió en un 100% la ejecución de las mismas en los años bajo estudio.

2- SALA I

Se detalla a continuación la Planificación del año 2016. Las correspondientes a los años

2014 y 2015 se pueden verificar en la carpeta Planificación del SGC.

- Continuarán las reuniones entre el Cuerpo de Relatores Mayores, Jefatura y Vocalía a fin de intercambiar conocimientos, opiniones, experiencias, etc. y optimizar el rendimiento de los canales de comunicación con la distintas áreas de trabajo.
- Propiciar la mejora en los sistemas informáticos, elaborando propuestas que serán evaluadas y desarrolladas por el Área de Sistemas.
- Revisar el método de rendición aplicado a las distintas cuentas que son rendidas por la Administración Central y los Organismos descentralizados.
- Proponer auditorias en los organismos a los cuales se controla: ya sea en el área de subsidios como en la Administración Central y Entes Descentralizados.
- Programar auditorías conjuntamente con División Segunda, sobre temas en común.
- Analizar el sistema de rendición de cuentas de la deuda flotante a fin de instrumentar las acciones necesarias que permitan compatibilizar las presentaciones de las rendiciones que realiza la Administración Central y los organismos descentralizados.
- Mantener una interrelación permanente con los cuentadantes, proponiendo reuniones y capacitaciones en virtud del inicio de una nueva gestión gubernamental.
- Promover el compromiso de los recursos humanos hacia la mejora continua del SGC.

3- SALA II

La Sala II cumple sus funciones integrándose junto con Sala I, al control posterior, recibiendo información de ésta y sus cuentadantes.

Se detallan a continuación los objetivos operativos año 2016. Los correspondientes a los años 2014 y 2015 se pueden verificar en la Carpeta Planificación del SGC:

- Actualizar el sistema para las Comisiones de Fomento: para ello se tratará de coordinar con la Facultad de Ingeniería a fin de recibir el asesoramiento pertinente para ello.

- Mejorar la situación, con respecto al cumplimiento de plazos, del área de Asistenciales: para el cumplimiento de esto se reforzará dicha mesa con personal, a razón que en el mes de diciembre ingresaron cuatro pasantes a esta Sala.

- Actualizar los instructivos del área de Asistenciales y Educativos existentes en la Sala, como así también crear uno para el control de las Comisiones de Fomento.

- Readecuar y actualizar la normativa para un mejor control, como así también facilitar la rendición de los cuentadantes (ejemplo de esto: período de rendición de asistenciales, Resolución para la rendición de complementaria de los asistenciales, metodología de estudio de las rendiciones de guardias de personal ajeno al sistema de salud)

- Sistematizar la comunicación con Sala I, a fin de no depender del cuentadante para saber cuántos ingresos de fondos tuvo en un período determinado, como así también saber las contrataciones realizadas por los ministerios.

- Elaborar artículos de publicación en la página Web que permitan facilitar el trabajo de los cuentadantes a la hora de realizar su trabajo.

- Incrementar la calidad de la información que obtenemos de los responsables de rendir cuentas ante este TdeC, a través del trabajo conjunto con el área de Auditoria, para ello se planificaron las siguientes auditorías: subsidios otorgados por la Cámara de Diputados: Asociación Ser Solidarios (a realizar en conjunto con División Primera).

- Comisiones de Fomento : * Comisión de Fomento de Cuchillo Có (a realizar en conjunto con División Primera). Integral: Obra Pública, Rendiciones mensuales, inventario. * Comisión de Fomento de Pichi Huinca (seguimiento). Asimismo se sumaría la implementación del nuevo sistema de Comisiones de Fomento. * Comisión de Fomento de Van Praet, Agustoni. Libro Caja (Seguimiento). Falucho incorporarla en 2016, ya que las rendiciones muestran un incremento del Libro Caja.

- Establecimiento Asistencial Hospital Dr. Lucio Molas: Libro Banco, Auditoría Médica, Derivaciones (Seguimiento). Asimismo se sumaría Depósito de Medicamentos.

- Poder Legislativo: Viáticos realizados por el personal de dicho poder.

- Establecimientos Asistenciales: Evita (seguimiento) y Realicó.

3.4- PROCESOS PRINCIPALES

3.4.1 ENFOQUE

La Ley Orgánica del TdeC expresa en su Capítulo I, artículo 1°, que tiene competencia para: Intervenir en el control previo y en el ulterior juzgamiento de las rendiciones de cuentas, de las operaciones financiero-patrimoniales de los Poderes del Estado y organismos autárquicos o descentralizados, a fin de verificar la legitimidad de los trámites.

1- Control Previo

La mencionada norma legal en su artículo 2 detalla las actuaciones económicas- financieras realizadas en el ámbito de la administración pública por las que, los poderes públicos del Estado y los organismos autárquicos o descentralizados, deben dar vista por diez (10) días al TdeC, por las cuales se proyecte disponer, rechazar, dejar sin efecto o anular las mismas, haciendo responsables de efectuar la vista previa a Contraloría Fiscal a las autoridades que dicten el acto.

En el artículo 3 se establece que los encargados de efectuar esta tarea de control en el ámbito del TdeC son los Contadores Fiscales, quienes - sin perjuicio de la intervención directa del TdeC- cumplirán las funciones de conformar y devolver - en el término de 5 días -todas las actuaciones cuyo trámite se ajuste a las exigencias legales. En aquellos casos que no se ajustaran, las deberán remitir al TdeC con las observaciones fundadas, que a su criterio correspondan.

El TdeC podrá aprobar o desestimar las observaciones elevadas por los Contadores Fiscales. Las podrá desestimar cuando a su criterio: a) no se ajusten a derecho, b) el defecto procesal quede saneado con la formalización del acto o, c) cuando de las propias actuaciones surja, en forma indubitable, que el defecto observado se debió a circunstancias que no pudieran preverse o que previstas, no pudieron evitarse. En dicho caso el acto sujeto a intervención queda aprobado y es elevado para la firma de la autoridad competente.

Por el contrario, para el caso que el TdeC apruebe las observaciones realizadas por Contraloría fiscal, rechazando el acto administrativo proyectado, remitirá las actuaciones al Organismo de origen. No obstante ello, las mismas podrían ser aprobadas únicamente por los titulares de los poderes públicos bajo su exclusiva responsabilidad y mediante resolución fundada. De igual manera y con las mismas implicancias, dichos titulares podrán disponer la omisión de la vista del control previo ordenado en el artículo 2º de la ley.

Es de destacar que en su articulado la ley tiene previsto que, para el caso en el cual pendientes los efectos de un acto que hubiera sido dictado violando el procedimiento mencionado anteriormente y luego de comprobarse la existencia de un perjuicio al patrimonio del estado, el TdeC deberá dar vista para su intervención al Fiscal de Estado para que este accione judicialmente su nulidad.

Conceptos destacables en la redacción de la norma:

a) un ágil sistema de intervención previa: al fijarle un plazo de cinco días hábiles para que Contraloría Fiscal se expida en las actuaciones que interviene, o cuando establece que, en el caso que se venzan los plazos previstos tanto para Contraloría como para el TdeC los proyectos podrán considerarse tácitamente aprobados,

b) la enorme responsabilidad que denota el alto nivel adjudicado por los Legisladores a quienes ejercen el cargo de Contador Fiscal actuante, al determinar la obligación inherente a su función en cuanto a subrogar a los miembros del TdeC, o la responsabilidad solidaria con las autoridades que dictaron o refrendaron un acto, al aprobar el proyecto en cuestión.

Por todo ello es importante destacar que el Decreto-Ley N° 513/69, tanto en el contexto general como específicamente en los dos últimos artículos vinculados al Control Previo, denota un perfil con características especiales y que la distingue del común denominador de las normas de control vigentes en el país, siendo la única provincia que posee esta modalidad de control previo.

2- Control Concomitante

Auditoría

El área de auditoría depende jerárquicamente del TdeC y está conformada por los siguientes sectores:

-Auditorías Generales: su tarea está dirigida a determinar el grado de cumplimiento de la normativa vigente relativa a las operaciones financiero-patrimoniales de los organismos auditados (Poderes Públicos y Órganos de la Constitución Provincial, Entes Descentralizados y Autárquicos, Comisiones de Fomento, Municipalidades en los casos previstos en la segunda parte del artículo 124º de la Constitución de la Provincia de La Pampa y a las entidades privadas que reciban subsidios del Estado Provincial).

-Auditorías Especiales: son aquellas que, con carácter permanente, se -realizan en el marco de la Ley Nº 808 (oficializa en la Provincia el sistema de juego "Quiniela"), la Ley Nº 1687 (Ente Ejecutivo Presa de Embalse Casa de Piedra), la Ley Nº 2225 (Empresa Pampeana de Petróleo "Pampetrol SAPEM") y de las Resoluciones dictadas o que se dicten por el TdeC.

-Auditorías Federales: son auditorías de resultados de programas sociales financiados por la Nación, que miden la eficiencia y congruencia alcanzadas en el logro de los objetivos y metas establecidos en cada uno de los programas. Se realizan en el marco de un Convenio

Marco firmado con la SIGEN, para la incorporación del TdeC de La Pampa a la Red Federal de Control Público.

3- Control Posterior - Juicio de Cuentas:

La Administración Pública Provincial, las municipalidades intervenidas, las comisiones de Fomento y las entidades privadas cuando se establezca la obligación, rendirán cuenta universal y documentada comprobable, de su gestión financiero-patrimonial, con ajuste a las normas reglamentarias en la materia y a las formalidades que indica el Tribunal.

La Contaduría General, y los servicios contables-habilitaciones, rendirán mensualmente las cuentas de la Administración Provincial, rendiciones que presentarán al TdeC dentro de los treinta (30) días del vencimiento de cada período.

Las rendiciones de las comunas serán anuales y estarán a cargo de los Contadores o Secretario-Tesorero, quienes las presentarán al TdeC dentro de los cuatro (4) meses siguientes a cada ejercicio. El TdeC dispondrá la rendición mensual, dentro del plazo indicado en el párrafo anterior en los casos de comunas cuyas operaciones, por su monto y número, justifiquen la medida. Vencidos los plazos indicados, el TdeC intimará la presentación de las rendiciones dentro de los diez (10) días. En caso de incumplimiento, retirará la documentación y antecedentes de las oficinas donde estuvieran y hará la rendición, siendo a cargo del responsable los gastos que se originen. A tales efectos, podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública. En estos supuestos el TdeC aplicará una multa al responsable que presente la rendición después de intimado.

Si en las rendiciones hubiera deficiencia, el TdeC, dentro de los tres (3) meses de recibidas, las observará con precisión indicando la norma vulnerada. De las observaciones dará traslado por quince (15) días, plazo que, por excepción y única vez, y cuando razones de hecho lo justificaren podrá ampliarse hasta un máximo de (30) días. En las situaciones que se omitan comprobantes o que resulten ineficientes, el TdeC formulará cargo a los responsables directos. Responderán por este cargo en forma personal o solidaria cuando actúen conjuntamente: a) el Contador General, el Subcontador General, el Tesorero General, el Subtesorero General, los titulares de los servicios contable-habilitaciones y los Contadores o Secretario-Tesoreros de las comunas; b) los funcionarios o empleados que, en forma directa, recauden, perciban o custodien dinero, valores o créditos de la Provincia o de las comunas.

Los cargos en los juicios de cuentas se formularán independientemente de los que pudieran corresponder como consecuencia de los juicios de responsabilidad.
Esta tarea de control posterior es realizada por los Relatores distribuidos en dos Salas:

Sala I: La función asignada a esta División consiste en estudiar y analizar las rendiciones de cuentas correspondientes a los Organismos de la Administración Central, los organismos autárquicos y descentralizados y los subsidios otorgados por el Poder Ejecutivo.

La rendición de cuentas resulta una descripción de los ingresos y egresos efectuados durante la ejecución de la actividad realizada por un mandatario. La misma, debe ser clara, precisa, debiendo el cuentadante acompañar los comprobantes de las operaciones efectuadas.

Sala II: La función asignada a esta División consiste en el control de las rendiciones diarias y mensuales del Poder Legislativo, Poder Judicial, Hospital Dr. Lucio Molas y Hospital Gobernador Centeno, como también las rendiciones periódicas de los Establecimientos Asistenciales, Establecimientos Educativos, el control de las Comisiones de Fomento y el análisis de las rendiciones de subsidios entregadas por la Cámara de Diputados.

4- Juicio de Responsabilidad: Cuando la actuación de un funcionario o empleado público cause perjuicio al patrimonio provincial o comunal, el TdeC tendrá competencia exclusiva para justipreciar el monto del daño emergente que surja de las actuaciones y formular cargo a los responsables directos. Cuando del estudio de rendiciones o de sumarios administrativos surgiera el perjuicio indicado precedentemente, el TdeC iniciará juicio de responsabilidad al presunto culpable. Esta tarea es llevada cabo por el área Asesoría Letrada del TdeC.

Procedimiento: El procedimiento de Juicio de Responsabilidad se encuentra regulado en el Capítulo IV del Decreto ley N.º 513/69. Así, cuando en virtud del estudio de una rendición de cuentas o de un Sumario Administrativo resultara la presunta existencia de un perjuicio patrimonial para el Estado, el TdeC por intermedio de la Jefatura de Juicios de Responsabilidad ordena la sustanciación de Juicio de Responsabilidad. El accionar del TdeC deberá estar precedido de una resolución definitiva y firme en la que se encuentre individualizado el administrativamente responsable del presunto daño patrimonial en el marco de un sumario administrativo, o bien podría surgir de un juicio de cuentas en cuyo caso primeramente se debe dar intervención a la Fiscalía de Investigaciones Administrativas

a efectos de que se deslinden las responsabilidades disciplinarias para, posteriormente, instaurar el juicio de responsabilidad a el/los declarados responsables.

Como medida previa al inicio del proceso de juicio de responsabilidad se debe cuantificar el supuesto daño patrimonial. A tal efecto se libran oficios solicitando se informe el valor de reposición del bien cuyo daño se pretende resarcir (para el caso de tratarse de un bien del Estado), o bien se pide informe al área respectiva que pueda colaborar con la cuantificación (ejemplo: Contaduría General de la Provincia para el supuesto de un pago indebido de salario).

Obtenida dicha información, se da inicio al proceso convocando al presunto responsable a una audiencia, en la que se recibirá la prueba que el responsable presente -la cual deberá referirse exclusivamente a los hechos que motivan la actuación, esto es la cuantificación del daño que se le adjudica-, y se declarará abierto el juicio a prueba por el plazo de 30 días hábiles administrativos. A fines de llevar adelante la instrucción sumarial, serán procedentes en lo normado y de corresponder, todas las medidas de prueba fijadas por el Decreto N.º 951 de Procedimientos Administrativos y su Decreto Reglamentario N.º 1684 en cuanto sea pertinente y aplicable.

Llevada a cabo la audiencia, se producirá la prueba ofrecida que así lo requiera. Cumplido ello, o transcurrido el plazo de ley, se cerrará el período de prueba por proveído de la Asesoría. Si se hubiere ofrecido prueba, se corre un nuevo traslado para la presentación del respectivo alegato. Finalizado dicho periodo la Jefatura de Juicio de Responsabilidad, con las pruebas rendidas en las actuaciones procede a realizar la conclusión sumarial y previa opinión fundada –que no es vinculante-, aconseja al TdeC dictar sentencia condenatoria o absolutoria según corresponda.

La sentencia puede ser impugnada en sede administrativa mediante la interposición de Recurso de Revocatoria previsto en el art. 31 del Decreto ley 513/69, el que podrá presentarse dentro del término de diez días hábiles de notificado por el imputado. El recurso debe ser resuelto por el órgano que dictó la sentencia, es decir por el TdeC. Con la resolución del recurso mencionado, se agota la vía administrativa, sin perjuicio de la vía Contenciosa Administrativa a los efectos de la revisión por ante el Superior Tribunal de Justicia. Interpuesto el recurso de revocatoria la Jefatura de Juicios de Responsabilidad interviene nuevamente a los efectos del control de legalidad del Recurso, ya que el mismo

debe ser examinado y resuelto por el TdeC.

3.4.2- IMPLANTACIÓN

1- Control Previo

Cuando el Contador Fiscal en cualquiera de sus intervenciones advierte demoras en el trámite prima-facie injustificadas, denuncia dicha anomalía a la autoridad superior de la jurisdicción, remitiendo la actuación a efectos de tomar las medidas correspondientes.

Es de destacar que, como consecuencia de las opiniones vertidas por los Contadores Fiscales a través de sus dictámenes, se han propiciado modificaciones de normas vigentes o cubierto vacíos legales que la legislación hasta ese momento no preveía.

Entre otras se pueden mencionar:

-Al criterio que se sustentó mediante dictamen emitido por el TdeC para conformar todo acto administrativo sujeto a intervención del Contador Fiscal vinculado con las licencias no gozadas para empleados y funcionarios dentro del marco de la Ley 643 y sus modificatorias (Estatuto de los Agentes de la Administración Pública Provincial dependiente de los Poderes Ejecutivo y Legislativo).

-La reglamentación por parte del Poder Ejecutivo de las contrataciones directas de locaciones de obras científicas, técnicas o artísticas cuya ejecución deba confiarse a artistas, operarios, empresas o técnicos especializados o de reconocida capacidad.

-La reglamentación por parte del Poder Ejecutivo para efectuar las contrataciones directas de servicios publicitarios.

-Dictamen emitido por el TdeC que permitió clarificar el procedimiento a seguir en los actos licitatorios cuando se tramiten adquisiciones donde, por razones debidamente justificadas con anterioridad, se indiquen las marcas de los productos que posean las características requeridas.

- La reglamentación por parte del Poder Ejecutivo para Instituciones Educativas de Nivel Primario que desarrollan su actividad en jornada extendida, completa o como Escuela Hogar, para el servicio de desayuno, almuerzo, merienda y cena (según corresponda).

- Resolución emitida por el TdeC por la que se establece el procedimiento a seguir en la confección del expediente administrativo remitido a Control Previo correspondiente al

Programa Nehuentun, por el cual se brinda asistencia técnica y crediticia a personas físicas y jurídicas para el desarrollo de actividades económicas-

Tales normas emanadas algunas por el Poder Ejecutivo y otras mediante Dictámenes y Resoluciones del TdeC tienen hoy plena vigencia y efectividad.

2- Control Concomitante - Auditoría

El área de auditoría creada depende del TdeC y está conformada por los siguientes sectores: Auditoría General, Auditorías Especiales y Auditorías Federales.

En función de ello, el TdeC aprobó el Reglamento de conformación y funcionamiento del Área de Auditoría, el que se encuentra estructurado de la siguiente manera: Título I – Del Área de Auditoría; Título II – De las Auditorías; Título III – Disposiciones Generales

Título IV – De los Papeles de Trabajo; Título V – Conclusión de Auditoría

3- Control Posterior

Sala I: Está compuesta por Jefe y Subjefe, cuatro Relatores Mayores y un cuerpo de Relatores conformado por veintiséis personas que se dedican al estudio de las rendiciones de cuentas de la administración central, organismos autárquicos y/o descentralizados e instituciones beneficiarias de subsidios otorgados por el Poder Ejecutivo.

El trabajo se desarrolla siguiendo los instructivos de trabajo y utilizando los siguientes softwares: PROGRESS, SGE, Sistema de Viáticos, Word, Access y Excel e Internet.

Sala II: Está integrada por un cuerpo de relatores conformado por diecisiete (17) personas mas un jefe y un sub-jefe, quienes tienen a cargo el control de las rendiciones diarias y mensuales del Poder Legislativo, el Poder Judicial, el Hospital Lucio Molas y Gobernador Centeno, además de controlar las rendiciones de los Establecimientos Asistenciales y Establecimientos Educativos, las Comisiones de Fomento según lo que establece el artículo N° 1, inciso b) del Decreto Ley 513/69 y el análisis de las rendiciones de subsidios entregadas por la Cámara de Diputados. Desde diciembre 2015 la Sala contó con el apoyo de 4 pasantes de la carrera Contador Público Nacional de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de UNLPam.

4- Asesoría Letrada- Jefatura de Juicios de Responsabilidad de la Asesoría Letrada

El área se encuentra integrada por un Jefe de Juicio de Responsabilidad/Asesora Legal y dos abogadas.

3.4.3 DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Se encuentra descripto en el punto 2.2.3 inciso 1-

Por otro lado, el PROGRESS es un sistema de rendición de partes diarios el cual es utilizado por distintos organismos administrativos. Este sistema permite recibir y sacar los partes diarios del TdeC, consultar estados, controlar y emitir informes.

También se cuenta con el Sistema de Viáticos, que es una herramienta útil y eficaz en línea que facilita el control del personal que por necesidades de los diferentes servicios y/o programas, tienen que cumplir con sus funciones a otras áreas.
El sistema, al tener concentrada la información, permite la generación de reportes y estadísticas para conocer el gasto por concepto de viáticos que se está manejando en las diferentes áreas, oficinas o inclusive por trabajador

3.4.4- RESULTADOS

A modo de ejemplo se exponen los resultados y las explicaciones de las tareas realizadas por algunos sectores que conforman el Organismo:

<u>Auditoría</u>

La ejecución de las auditorías de cada año se encuentra expuesta seguidamente en el desarrollo de las tareas efectuadas por Sala I y Sala II.

<u>Sala I</u>

Se detallan a continuación las principales metas alcanzadas durante el período 2016 por área de trabajo- las correspondientes a los años 2014 y 2015 se pueden verificar en la carpeta Planificación del SGC.

1- Subsidios

- Desarrollar registros informáticos que permitan la compilación y seguimiento de los datos por fecha, proveedor, concepto, etc.

Se implementó un sistema de carga de comprobantes, a efectos de verificar y evitar su duplicidad en las rendiciones de cuentas de las Instituciones.

- Teniendo en cuenta el inicio de una nueva gestión gubernamental sugerimos mantener

reuniones y organizar capacitaciones con los distintos Ministerio que otorgan subsidios así como la Instituciones Privadas beneficiarias de los mismos. Se mantiene contacto en forma permanente con los responsables de los distintos ministerios y las distintas instituciones (se implementará una planilla para dejar constancia de las consultas realizadas).

- Se llevaron a cabo las Auditorías del Plan Ser Solidario y de la Fundación Wetreche

2- Habilitaciones: Hacienda y Finanzas, Rentas, Vialidad, Gobierno, Ente Provincial del Río Colorado

- En el ámbito del Ministerio de Seguridad se propicia la adecuación de las rendiciones de las erogaciones corrientes Bienes de Consumo y Servicios No Personales con destino al Departamento Logística a los fines de poder llevar adelante un efectivo control. Mediante Dictamen N.º 104/2016, se notifica al Organismo la modalidad de rendición, al estar pendiente de cumplimiento, se siguen realizando Pedido de Antecedentes.

- Se impulsa la profundización del estudio de las transferencias a Bomberos Voluntarios y la Federación que los nuclea, en el marco de las Leyes N° 1877 y N ° 2100. Mediante Dictamen Nº153/2016 se notifica al Organismo la modalidad de rendición. Se verifico la inclusión en las resoluciones de otorgamiento la obligación de rendir en un plazo determinado.

- Adecuar el Sistema de Viáticos a las particularidades renditivas de la Dirección Provincial de Vialidad. Se efectuaron las modificaciones requeridas permitiendo la correcta carga de las comisiones de servicio.

3- Habilitaciones: Ministerio de la Producción y de Desarrollo Territorial, Obras y Servicios Públicos, Registro Civil, Subsecretaría de Cultura y Dirección General de Rentas

- Informe sobre contratos vigentes: Implementar planillas de control en sistema informático para cada habilitación, a fin de llevar un registro de los contratos vigentes clasificados en función al concepto del gasto; mostrando de esta manera la información respecto al tipo de contratación, proveedor, organismo contratante, vigencia, concepto, importe, etc. Se implementaron planillas de control, pudiendo llevar adelante el seguimiento de las diferentes contrataciones con el fin de lograr un control más integral y eficaz.

- Informe sobre pedido de antecedentes: Recopilar información respecto de los Pedidos de Antecedentes que se han realizado durante el período en las habilitaciones, con detalle de las contestaciones obtenidas y soluciones adoptadas. Se lleva registro de las observaciones que se realizan y sus contestaciones, identificadas por organismo y por tema.

- Informe sobre viáticos: realizar un análisis de los datos suministrados por el sistema de viáticos a fin de informar la cantidad de comisiones de servicio por cada habilitación, los afiliados y los legajos con mayor número de viajes, etc. Se analizaron los datos suministrados por el sistema de viáticos donde se verifican superposiciones reiteradas de legajos de automóviles. Situación que fue informada al Ministerio para la toma de decisiones. El Titular se presenta ante el TdeC a efectos de comprometerse ante esta situación planteada. Presentar propuestas para la realización de auditorías Desde este sector se realizó la auditoría de Bosques Nativos.

-Optimizar el uso de la base de datos: Implementar distintas consultas de interés que se encuentran pendientes y solicitadas al área de Sistema del Tribunal, de las cuales podemos mencionar: Obras por localidad, por empresa, finalizadas, a términos, entre otras. Se implementaron las consultas que habían sido solicitadas en el sistema de obras públicas y se propusieron otras, por ej: Incorporar el organismo al cual pertenece el legajo en el sistema de viáticos. Se realizaron modificaciones en la carga de factura electrónica. 4- Habilitaciones: Subsecretaria de Cultura y Ministerio de Educación, Bienestar Social, Sueldos, Salud Pública, Mercado Artesanal.

En el área de sueldos se propone la revisión del sistema de rendición y de la documentación que incluye, para proponer mejoras que permitan realizar el estudio de una manera más eficiente. La integración con un sistema de información que permita evacuar las consultas relacionadas con otras áreas de control.

En la revisión del sistema de rendición se identificaron algunos aspectos que deberían mejorarse: 1) Los descuentos por aportes y retenciones no tienen una correcta exposición; 2) En las rendiciones, las liquidaciones negativas no son informadas sino hasta que se encuentran totalmente reintegradas. Permaneciendo las demás sin ser informadas al TdeC; 3) La información complementaria, referida al detalle de las liquidaciones positivas realizadas, se presenta sin la firma de ningún responsable y en formato papel. Podría reemplazarse por una autorización de acceso al sistema de liquidación o el envío de soporte

digital.

5- Habilitaciones: IPAV, Tesorería, Retenciones Contaduría, Relaciones Laborales, Canal 3, Gobernación, Tribunal de Cuentas, Compras y Suministro

- Proponer la creación de un sistema para efectuar el control de la Rendición de Devoluciones de Fondos de Reparo y Garantía de Obra. Se propuso una Auditoría la cual fue ejecutada a fines de Abril/2016.

- Avanzar en la mejora de la exposición de las rendiciones de cuentas de Tesorería General, así como profundizar el estudio de temas específicos relacionados al control de recursos y determinados gastos. A través de reuniones con el personal de Tesorería General se logró mejorar la forma de rendición y exposición de las cuentas.

- Contribuir a la mejora del sistema de Obras Públicas, en lo referido a las consultas y datos a cargar, mejorando y ampliando las mismas en el sistema.

Sala II

Se detallan a continuación las principales metas alcanzadas durante el período 2016- Las correspondientes a los años 2014 y 2015 se pueden verificar en la carpeta Planificación del SGC.

- Actualizar el sistema para las Comisiones de Fomento: para ello se tratará de coordinar con la Facultad de Ingeniería a fin de recibir el asesoramiento pertinente para ello.
Desde el TdeC se avanzó en la firma de un convenio con la finalidad de realizar el sistema.
- Mejorar la situación, con respecto al cumplimiento de plazos, del área de Asistenciales: para el cumplimiento de esto se reforzará dicha mesa con personal, a razón que en el mes de diciembre ingresaron cuatro pasantes a esta Sala.
Durante el año, se designaron dos pasantes al área de asistenciales, para dar soporte a los relatores. Del informe analítico-numérico se evidencia la mejora cuantitativa, ya que existe una menor cantidad de expedientes en estudio al finalizar el año, y una menor proporción de los mismos en situación Vencido.
- Actualizar los instructivos del área de Asistenciales y Educativos existentes en la Sala, como así también crear uno para el control de las Comisiones de Fomento.
Durante el año, y con la ayuda de los pasantes que se encontraban en cada área, se actualizaron los instructivos de asistenciales y educativos, los cuales están pendientes de

aprobación y se comenzó a elaborar un procedimiento para la rendición de obras públicas de comunas, más adecuado a lo que establece la Ley 38.
- Readecuar y actualizar la normativa para un mejor control, como así también facilitar la rendición de los cuentadantes (ejemplo de esto: período de rendición de asistenciales, Resolución para la rendición de complementaria de los asistenciales, metodología de estudio de las rendiciones de guardias de personal ajeno al sistema de salud).
Durante el año se estudió la metodología de estudio de las rendiciones de Salud, y se implicaron mejoras a los procedimientos renditivos en cuanto a las rendiciones de guardias de personal ajenos al sistema de salud. El 05/07/2016 se dictó la Resolución 134/2016 que reglamenta la presentación de la rendición complementaria de los asistenciales.

-Elaborar artículos de publicación en la página Web que permitan facilitar el trabajo de los cuentadantes a la hora de realizar su trabajo. Se cumplió el objetivo, dado que se publicaron la totalidad de artículos que tenía planificada la Sala.

- Incrementar la calidad de la información que obtenemos de los responsables de rendir cuentas ante este TdeC, a través del trabajo conjunto con el área de Auditoria, para ello se planificaron las siguientes auditorías: *Subsidios otorgados por la Cámara de Diputados: Asociación Ser Solidarios (a realizar en conjunto con División Primera). En conjunto con el área de Auditoría y Sala I se realizó la auditoría a la Asociación Ser Solidario el 8 de Junio de 2016. *Comisiones de Fomento: Comisión de Fomento de Cuchillo Có (a realizar en conjunto con División Primera). Integral: Obra Pública, Rendiciones mensuales, inventario.

Comisión de Fomento de Pichi Huinca (seguimiento). Asimismo se sumaría implementación del nuevo sistema de Comisiones de Fomento.

Comisión de Fomento de Van Praet, Agustoni y Falucho (Seguimiento), incorporarla en 2016, ya que las rendiciones muestran un incremento del Libro Caja.

En cuanto a las Comunas en el mes de Febrero se concurrió a Gobernador Duval, en el mes de Mayo a Pichi Huinca, en el mes de Junio a Chacharramendi y durante el mes de Octubre se concurrió a la comuna de Colonia Santa María.

3.5- PROCESOS DE APOYO

3.5.1- ENFOQUE

Los procesos de apoyo del TdeC son: Sistemas, Despacho, Habilitación, Mesa de Entradas y Asesoría Letrada.

1- Sistemas: Tiene a su cargo la administración de sistemas operativos, redes de datos, sistemas informáticos desarrollados y soporte técnico y atención a usuarios de este TdeC. Cuenta con un jefe, un coordinador y 3 agentes. En 2014 se incorporó una persona más (profesional) con el fin de brindar una mejor atención. El área de sistemas realiza sus tareas de acuerdo a la planificación correspondiente definiendo así sus prioridades.

2 –Despacho: Dentro del SGC el proceso desarrollado por el área se encuentra dentro de las Funciones Administrativas y de Mantenimiento, cumpliendo la misión de ser soporte de toda la organización: interviene en la preparación de acuerdos, sentencias, dictámenes, providencias, resoluciones, notas, correspondencia, notificaciones y certificaciones de ingresos de fondos nacionales por cuenta de Presidencia o Vocalía o TdeC o Secretaría; además se encarga de llevar a cabo los distintos trámites relacionados con el personal del organismo, lo cual se desarrollará en el capítulo correspondiente a Recursos Humanos.

Los distintos actos en los que interviene Despacho se confeccionan según los Procesos Específicos y las Instrucciones de Trabajo, que constan en el Nivel C del Manual de Gestión de la Calidad. Con respecto a la conformación del Despacho, está integrado por un Jefe y 4 Auxiliares.

3- Habilitación: Las funciones que se realizan son las siguientes:

-Liquidación y pago de sueldos: informar las novedades de los sueldos de los distintos agentes del organismo, a través del Sistema de Emulación Sueldos (en red) al Centro de Sistematización de Datos (Ce.Si.Da.), que es el organismo encargado de generar las liquidaciones.

-Cálculo y pago de A.R.T. del personal: proceder al pago de la cobertura del seguro por "riesgos de trabajo" del personal que presta servicios y percibe remuneración dentro del TdeC.-

-Cálculo y pago de Ingresos Brutos: Efectuar las retenciones en concepto de impuesto a los Ingresos Brutos al momento del pago de las contrataciones por ser Agente de Recaudación del impuesto.

-Cálculo y pago de Ganancias: Según la Resolución General Nº 2437 este organismo se encuentra obligado a realizar la retención dispuesta en la Ley de Impuesto a las Ganancias Nº 20628/1973 y sus modificatorias según el Artículo 79 inc. a y b -Renta de Cuarta Categoría-.

- Administración del inventario de los bienes del Organismo.

-Administración del Presupuesto del TdeC: Para poder efectuar la adquisición, tramitación y pago de bienes, servicios y bienes de capital necesarios para el funcionamiento del TdeC es necesario disponer de los fondos presupuestados para el ejercicio financiero del año. Al iniciar el año por Ley de Presupuesto se asigna a cada unidad de organización los montos establecidos en cada partida.

-El procedimiento para la adquisición, tramitación y pago de Bienes y/o Servicios y Bienes de Capital se realiza por Compra Directa, Solicitud de Cotización, Licitación Privada o Licitación Pública de acuerdo a las normas legales vigentes existentes de acuerdo a los montos de contratación

-Tramitación y pago de viáticos: Para la atención de gastos de alojamiento, manutención y conexos, que ocasiona el desempeño de una comisión de servicio a una distancia mayor de 10 kilómetros del lugar de trabajo, deberá anticiparse al agente una asignación diaria en concepto de viático.

Para la atención de los gastos previsibles de una comisión de servicio se anticipará al agente el importe respectivo.

-Según Resolución Nº 175/2016 se estableció que la Rendición de Gastos y Sueldos deja de ser diaria y pasa a realizarse de manera mensual, cuyo objetivo primordial es agilizar las tareas y acortar los tiempos debiendo rendir, de acuerdo a la documentación de referencia, los fondos recibidos.

<u>4- Mesa de Entradas:</u> Es un sector clave en la organización de la documentación y expedientes que se inician, ingresan, tramitan y salen del TdeC. En eso radica su importancia, pues el buen trato, la cordialidad, la corrección, la buena disposición, la atención ágil y eficaz trasmiten la primera impresión o imagen del organismo. Para que se brinde una efectiva y perfecta atención a los cuentadantes y público en general, debe partirse de un buen orden en la organización de las tareas y un adecuado tratamiento de los

expedientes que se presentan, así como un acabado conocimiento del manejo de los mismos y de los pasos a seguir. La atención debe ser siempre cordial, segura y respetuosa

Por ello, es el lugar donde se genera la mayor comunicación tanto interna como externa a través de la atención personalizada al público en general, la atención telefónica y la atención a todos los sectores internos del TdeC.

5 - Asesoría Letrada: El área de la Asesoría Letrada presta permanente apoyo a todas las áreas del TdeC brindando asesoramiento jurídico en relación a diversos temas. Al respecto, se interviene en el control de legalidad de Proyectos de Resolución y Sentencias, se elaboran dictámenes sobre los recursos de revocatoria interpuestos contra Sentencias del TdeC y sobre consultas jurídicas varias efectuando la interpretación de normas legales para su correcta aplicación en casos concretos. Durante los años 2014, 2015 y 2016 se dictaron 230, 347 y 233 dictámenes respectivamente.

Asimismo la Asesoría toma intervención en la redacción de actos administrativos normativos que impulsa el TdeC y efectúa diariamente asesoramiento verbal a las áreas del TdeC. Por otra parte, participa a requerimiento del TdeC en aquellas reuniones que son convocadas con otros organismos para asesoramiento en el marco del control contributivo que se lleva adelante.

3.5.2- IMPLANTACIÓN

1- Sistemas: El Área de Sistema del TdeC de la Provincia de La Pampa tiene a su cargo la administración de sistemas operativos, redes de datos, sistemas informáticos desarrollados y soporte técnico y atención a usuarios de este TdeC.

Los servicios brindados son los siguientes:

- Servicio de red datos: para esto se cuenta con dos servidores de red de igual rango.

- Seguridad: Servidor de antivirus, administrado y actualizado diariamente. Firewall (contrafuegos) implementado en software libre (Linux) y diseñado para bloquear accesos no autorizados desde el exterior. Su configuración y administración es realizado por nuestro personal.

- Servidor Proxy Linux (dos). Administran los accesos a Internet de todo el personal del TdeC. Se utilizan dos, para balanceo de carga de los accesos a Internet. También

implementados con software libre.

- Restricciones de Acceso. Cada agente posee solo acceso a los recursos que necesita para sus tareas habituales. De esta manera se evita el acceso no autorizado a información confidencial.

- Back-up: Las copias de seguridad de los datos se realizan 3 veces por semana en dispositivos externos de alta velocidad y disponibilidad en casos de emergencia.

- Desarrollo: Las aplicaciones desarrolladas fueron realizadas íntegramente con Software Libre por personal del área. Estas se enumeran a continuación: SGE (segunda versión a partir del año 2016), Biblioteca Virtual, Sistema de Subsídios, Sistema de Personal, Página Web, Digesto, Sistema de Gestión de Viáticos.

- Correo Electrónico: El TdeC, posee un Servicio de Correo Electrónico Institucional. Cada Agente del Organismo cuenta con una cuenta de correo personal para darle fluidez a la comunicación de sus tareas diarias. Este servicio es tercerizado.

- Soporte Técnico y Atención a Usuarios: Se atienden inconvenientes de software y hardware de un parque informático con 100 estaciones de trabajo.

- Administración y Mantenimiento: La Administración y el Mantenimiento de todos los Servicios antes mencionados, salvo los tercerizados, son realizados por el personal del Área.

2- Despacho: Dentro del SGC el proceso desarrollado por Secretaría y Despacho ser encuentra dentro de las Funciones Administrativas y de Mantenimiento, cumpliendo la misión de ser soporte de toda la organización: interviene en la preparación de acuerdos, sentencias, dictámenes, providencias, resoluciones, notas, correspondencia, notificaciones y certificaciones de ingresos de fondos nacionales por cuenta de Presidencia o Vocalía o TdeC o Secretaría; además se encarga de llevar a cabo los distintos trámites relacionados con el personal del organismo, lo cual se desarrollará en el capítulo correspondiente a Recursos Humanos.

En el Año 2.013, por Resolución Nº 56/13 del TdeC se crea, en el ámbito del Departamento de Despacho del TdeC, el cargo de Oficial Notificador, cuyas funciones serán diligenciar las cédulas de notificaciones que deban cursarse en el marco de los

expedientes administrativos que se sustancien ante el TdeC.

3- Mesa de Entradas y Salidas: Por último, mencionaremos el proceso desarrollado por el sector de Mesa de Entradas y Salidas que se encuentra dentro de las Funciones Administrativas y de Servicios del SGC al cual referimos, cumpliendo la misión de ser soporte de la organización.

3.5.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Se encuentra descripto en punto 3.4.3-

3.5.4- RESULTADOS

1- A modo de ejemplo, algunos los resultados del Área Sistemas son:

- Servicio técnico hecho por el área de sistemas. El soporte técnico del Hardware se realiza fuera del TdeC.

Año	Software	Hardware
2014	244	0
2015	546	0
2016	1074	0

- Cantidad de actualizaciones de la página web.

Año	Actualizaciones
2014	35
2015	57
2016	78

El área está conformada por un coordinador, tres agentes y un Jefe, que tienen a su cargo el mantenimiento del sistema informático utilizado por los distintos sectores del TdeC, así como también la actualización de la Página Web y su Digesto. Se realizan 3 backups por semana y al finalizar el mes se deja solo uno por el gran espacio que ocupa en disco.

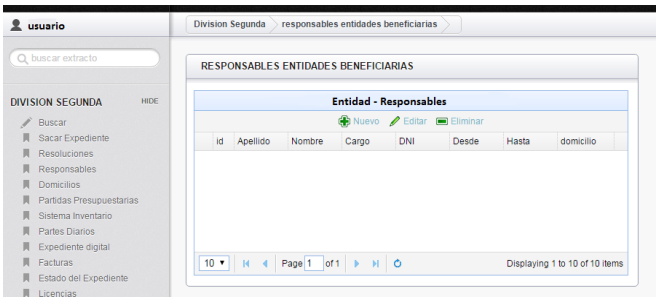
- Sistema de expedientes, nuevos y mejorados módulos.

Estas son algunas de las características del nuevo sistema de gestión de expedientes. El módulo de expediente digital permite vincular documentos electrónicos, de modo de conformar un expediente que puede estar digitalizado en su totalidad. Todos los

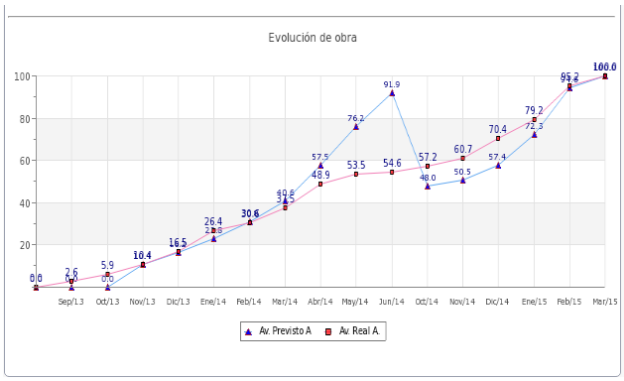
documentos que formen parte de un expediente digital tendrán que existir en papel. Los pases pueden hacerse a un usuario particular o a una Repartición/Sector. Se puede anexar documentos previamente digitalizados para tener un detalle preciso del pase.

Como detalle importante, cabe destacar que se utilizó una nueva herramienta de programación para todos los módulos, JQuery. Esta es una biblioteca multiplataforma de JavaScript que permite simplificar la manera de interactuar con los documentos HTML, manipular el árbol DOM, manejar eventos, desarrollar animaciones y agregar interacción con la técnica AJAX.

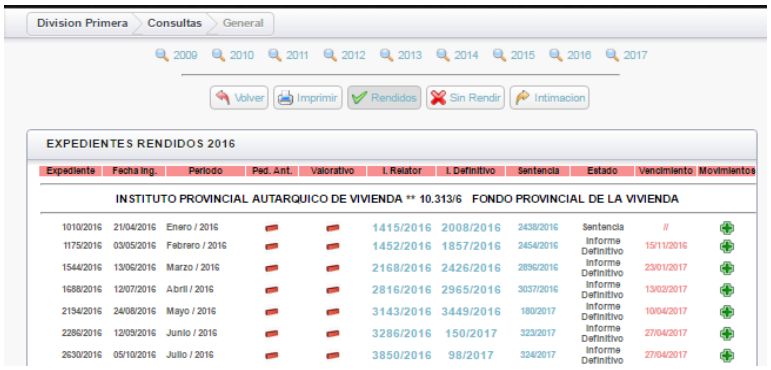
Imágenes del sistema: ABM de responsables de entidades beneficiarias



Sistema de obras publicas



Resultados de consultas



- Pruebas del Sistemas nuevo: se comenzó a realizar a partir de 2015.

Metas alcanzadas en el año 2014 se sintetizan a continuación:

- Se terminó de poner en funcionamiento el sistema de inventario para la habilitación. Este sistema nos permite hacer altas, bajas y modificaciones de todos los bienes así como también posee una gran variedad de consultas como por ejemplo la búsqueda de bienes por número, por responsables, listados, etc.

- Desde el año 2013 y continuando en el 2014, se coordinan tareas para el desarrollo del Sistema Integral de Registro y Control de Viáticos, en el marco del proyecto de trabajo final para la obtención del título universitario de una alumna en Ingeniería en Sistemas. Se mantienen reuniones periódicas entre personal del TdeC, el docente tutor y la estudiante de la Facultad de Ingeniería.

- En 2014 se incorporó una persona más (profesional) con el fin de brindar una mejor atención.

Metas alcanzadas en el año 2015 se sintetizan a continuación:

- Sistema de compras directas para el área de habilitación.

- Se terminó de desarrollar el nuevo SGE y se instaló en nuevos servidores.

- Creación de un Sistema Integral de Registro y Control de Viáticos:

Como resultado del Acuerdo de Colaboración firmado entre el TdeC y la Facultad de Ingeniería de la UNLPam, el Jefe de Sistemas del TdeC, mantuvo reuniones en la Sede de la Facultad de Ingeniería de la Ciudad de General Pico con un representante de la casa de estudios y la alumna que confeccionará, como Proyecto Final de la Carrera Ingeniería en Sistemas, un sistema integral de registro y control de viáticos para el TdeC de la Provincia de La Pampa. El Proyecto Final será supervisado por un Docente Tutor de la Facultad de Ingeniería y el Jefe de Sistemas del TdeC, por lo que se acordaron las reuniones acorde al avance del mismo. En junio, mantuvieron una reunión en General Pico, el Jefe de Sistemas y Relatores del TdeC con el Docente Tutor del Proyecto y la Autora del Proyecto.

- Servicio de Internet a través de la Fibra Óptica:

La Provincia de La Pampa posee un tendido de fibra óptica con una extensión de más de

1800 kilómetros, llegando a cuarenta y cuatro localidades de la provincia y logrando una cobertura de más del 90% de la población pampeana. Dicha red cuenta con troncales con capacidad de 10 Gbps (velocidad de transferencia) y ramificaciones con capacidad de transmisión de 1Gbps. La red de comunicaciones que es administrada por la empresa Aguas del Colorado SAPEM, está compuesta por más de ciento cincuenta equipos de Networking (equipamiento de redes), entre los que se destacan diez nodos primarios totalmente equipados para ofrecer una alta disponibilidad de servicios. Para lograr el objetivo se han elegido tecnologías de la familia MPLS (multi protocolo, con las que se pueden transportar comunicaciones de datos (Internet), voz (telefonía), e incluso videos. A su vez, la Ciudad de Santa Rosa cuenta también con un tendido de fibra óptica que posibilita la conexión de varios Organismos Públicos, entre los que se encuentra el TdeC de la Provincia. Luego de las gestiones realizadas por el Área de Sistemas con la empresa Aguas del Colorado SAPEM, se obtuvo un servicio de Internet de 10 Megas punto a punto. Este servicio tiende a mejorar el acceso a Internet y correo electrónico institucional para todos los agentes del organismo en el manejo de sus tareas habituales. Para lograr un aprovechamiento más eficiente de este recurso, se instalaron dos Servidores Proxy Linux alcanzando un adecuado balanceo de carga y una administración eficiente de las conexiones hacia la Web, redundando ello en beneficio de la agilidad en las tareas normales.

Las tareas efectuadas en el año 2016 se sintetizan a continuación:

- Se puso en funcionamiento el nuevo sistema de gestión de expedientes junto con todos sus subsistemas.

2- Mesa de Entradas: A continuación se presentan los resultados obtenidos en Mesa de Entradas y Salidas según referencias:

1- Expedientes Externos con destino a Contraloría Fiscal que, provenientes de los diferentes Ministerios y Organismos Autárquicos, son enviados a este TdeC para su control previo y dictamen.

2- Expedientes enviados a Secretaría y Despacho de este TdeC provenientes de la caratulación interna realizada en Mesa de Entrada, como así también de los diferentes Ministerios y Organismos que soliciten la intervención del TdeC.

3- Expedientes enviados a División Primera para su estudio.

4- Expedientes enviados a División Segunda para su estudio.

5- Expedientes a la Habilitación de este TdeC a expresa solicitud de este sector.

6- Expedientes remitidos a Auditoría de este TdeC.

7- Expedientes registran la salida del TdeC con diferentes destinos. Éstos provienen de los distintos sectores internos que envían Dictámenes, Providencias y Pedidos de Antecedentes.

8- Cajas enviadas a Servicio Logístico provenientes de todos los sectores del TdeC que, conteniendo documentación interna y expedientes ya estudiados y con sentencia, se guardan para su archivo.

9- Notas Externas.

10-Informes de Tesorería.

11-Certificaciones de los Informes de Tesorería.

12-Salidas de correspondencia a través de correo privado Correo postal- Oca

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2013	3914	270	2193	3452	4	3	5302	253	1217	185	0	0
2014	3889	207	2084	2989	6	6	5456	229	1297	179	74	0
2015	3879	365	2500	3463	10	13	5415	194	1380	161	0	369
2016	5356	306	2098	2901	20	27	6564	253	1418	229	400	432

En el año 2014 respecto al año 2013, se evidencia un incremento a través de las entradas y salidas de los puntos de referencias 5, 6, 7, 9 y 11.

Desde el Sector Mesa de Entradas se realizaron 2 (dos) publicaciones elaboradas por personal que cumple funciones en ese sector: Presentación de Notas y La Comunicación – Mesa de Entradas.

En el año 2015 respecto al año 2014, se evidencia un incremento a través de las entradas y salidas de los puntos de referencias 2, 3, 4, 5, 6, 9 y 12.

Desde el Sector Mesa de Entradas se realizó 1 (una) publicación elaborada por personal que cumple funciones en ese sector: Presentación de expedientes externos.

En el año 2016 respecto al año 2015, se evidencia un incremento a través de las entradas y

salidas de los puntos de referencias 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12.

Desde el Sector Mesa de Entradas se realizaron 2 (dos) publicaciones elaboradas por personal que cumple funciones en ese sector: Mesa de Entradas del TdeC Parte I y Parte II

3.6- CONTROL DE CALIDAD

3.6.1- ENFOQUE

En la Administración Pública podemos decir que calidad es "prestar servicios" como los demanda el ciudadano. La adopción de un SGC es una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del SGC de una organización están influenciados por: el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno; sus necesidades cambiantes; sus objetivos particulares; los productos que proporciona; los procesos que emplea; su tamaño y la estructura de la organización.

El SGC es el conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de calidad. De acuerdo con esta definición se podrían establecer múltiples tipos de sistemas de calidad y de hecho, cada organización diferente cuenta con un sistema adaptado a sus características.

Algunos beneficios puntuales de la familia de ISO 9000 son que establece un esquema de mejora continua y tiene un enfoque basado en procesos. Generalmente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La calidad en una organización es objetiva, se evalúa para ello la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

3.6.2- IMPLANTACION

El TdeC de la Provincia de La Pampa en el año 2003 comienza las gestiones para implementar un SGC basado en procesos, mediante la aplicación de la Norma ISO 9001, lográndose la certificación el 16-05-2006, bajo el Registro 1434 otorgado por la firma certificadora IRAM, manteniéndose vigente a la fecha. Para obtener la certificación el TdeC debió establecer el alcance, los procesos y áreas a certificar, seleccionar un organismo certificador y someterse a una auditoria externa a los efectos de obtener el respectivo certificado.

Actualmente los procesos certificados son: control previo, rendición diaria, rendición mensual, juicio de cuentas, juicio de responsabilidad, auditoría y funciones administrativas, de mantenimiento y comunicación, todas relativas al control constitucional de la legalidad de los fondos públicos.

Por la sección 5 del Manual del SGC, el propio TdeC ha establecido el procedimiento donde se establecen los métodos y responsabilidades para la ejecución de Auditorías Internas, tendientes a verificar el funcionamiento y eficacia del sistema. A fin de dar cumplimiento a lo vertido anteriormente, semestralmente se realizan auditorías internas a cada sector del TdeC, verificando lo actuado por el Organismo, propendiendo al aumento de la eficiencia y eficacia de los procesos y/o procedimientos implementados y al logro de una Mejora Continua.

3.6.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Toda la información referida a planificaciones, documentación de procesos, medición de resultados a través de indicadores, registros de los resultados de las auditorías internas (observaciones, no conformidades, oportunidades de mejora, acciones preventivas, acciones correctivas), y todos aquellos registros que surgen para hacer posible la implementación, mantenimiento y certificación de los procesos que lleva a cabo el TdeC se encuentran contenidos en el SGC del Servidor que tiene el Organismo. Todo lo referente a Normas ISO se encuentra habilitado para que el acceso sea de solo lectura para aquellas carpetas de uso compartido. Todas las modificaciones, altas y bajas que se deben realizar en planificaciones, indicadores y registros se hacen a través del Administrador y Sub-Administrador del SGC. En la Página Web del Organismo se encuentran interfaces que están destinadas a exponer la implantación de las Normas de Calidad.

3.6.4 RESULTADOS

En el año 2014:

Se realizaron 10 (diez) reuniones del Consejo de la Mejora Continua, tal como se estableció en la planificación. Se trataron temáticas referidas a: Planificaciones-Indicadores, Encuestas, Auditorías Internas, Instrucciones de Trabajo, IV Jornadas provinciales de Gestión y Control Público - "Perspectivas Interdisciplinarias de los Contratos Administrativos", Mejora en la Página Web, Premio Nacional a la Calidad, Balance Social,

Responsabilidad Social, elección anual de los representantes del personal, Organigrama, Programa de Viáticos.

Se informó sobre la participación del Tribunal en las XXIII Jornadas Nacionales de Actualización Doctrinaria organizada por el Instituto de Estudios Técnicos e Investigaciones (IETEI), reunión nacional del Secretariado Permanente de Tribunales de Cuentas.

Se presentó el nuevo gráfico del Universo de Control, que modifica al que se encontraba en el Manual, debido a cambios en la legislación, como a aportes de los distintos sectores y la AD se desagregaron jurisdicciones, se eliminaron controles que ya no corresponden al TdeC, tal como control patrimonial, y se agregaron otros omitidos en su momento. El nuevo gráfico fue aprobado por la AD y está disponible en la página Web del Tribunal.

Durante el año y de acuerdo a lo establecido por Resolución N.º 139/2013-TdeC, en los meses de marzo y agosto, el TdeC llevó a cabo auditorías internas para determinar si el SGC está conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 y los procesos documentados. En ambas ocasiones se diseñó un programa de auditorías tomando en consideración la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías anteriores. Se agregaron, a efectos de auditar, los sectores de Digesto, Página WEB y SGC. Mediante Resolución N.º 112/2014 se incorporó a los procesos a auditar el Sector Asesoría Legal del Organismo, modificando de esta manera la Resolución N.º 139/2013.

Se continuó con la realización de la Encuesta Externa para efectuar el seguimiento de las acciones del TdeC, las que se realizaron en la Mesa de Entrada del organismo. Además, se efectuaron encuestas internas a los empleados del organismo para conocer su opinión con respecto al trabajo en equipo, capacitaciones, comunicación y mejoras realizadas.

Los días 2, 3 y 4 de julio se realizó en la ciudad de Santa Rosa, la reunión del Secretariado Permanente de Tribunales de Cuentas.

El día 6 de octubre los evaluadores designados del Premio Nacional de la Calidad se hicieron presentes en el Tribunal. Los evaluadores destacaron que los impactó la dimensión de las tareas llevadas a cabo en los procesos de control previo y control posterior, así como el compromiso del Sector Sistemas en cuanto a los desarrollos tecnológicos de propia

autoría- y además, la incorporación de nuevo personal en el área de Asesoría Letrada.

El CRS realiza el informe de lo actuado en el ejercicio 2014, de lo planificado para el 2015 y las acciones a llevar a cabo en la última quincena del 2014. Al respecto se informa que se han continuado con las acciones de reducción de consumo de papel, su reutilización así como también el acopio de papel desechable para su donación.

En el año 2015:

Se realizaron 9 (nueve) reuniones del Consejo de la Mejora Continua, en las cuales se trataron temáticas referidas a: Auditorías Internas llevadas a cabo en el mes de abril y agosto. Por Resolución Nº 21/15 –TdeC-, se aprobó el Programa Anual de Auditorías Internas correspondientes al ejercicio 2015. Balance Social. Encuestas internas y externas. Planificaciones e Indicadores. Modificaciones en el SGE. Buzón de Sugerencias. Por Resolución Nº 23/15 se aprobó la planificación anual de Publicaciones en Página Web. Presentación en Power Point relativa a las iniciativas y normativas vinculadas a Responsabilidad Social, elección anual del representante de personal ante el CMC.

Se capacitó sobre Normas ISO 9001:2008 – Implementadas en el Tribunal de Cuentas – a personal ingresante y a Relatores Mayores de Salas I y II; Mejora en Digesto; Nuevos integrantes del Consejo; Premio Nacional a la Calidad. Se llevó a cabo la elección de un miembro titular y uno suplente que conformarán las comisiones previstas para la recategorización del personal, en un todo de acuerdo a lo previsto por la Ley Nº 2838.

El día 03 de julio se llevó a cabo la apertura de los sobres de la Licitación Nº 01/2015 – sobre la Contratación de Servicios de Auditoria (Nacionales y/o Internacionales) Conducentes a Obtener la Recertificación del SGC bajo "NORMAS ISO 9001:2008". Se preadjudicó a la única firma oferente – IRAM – empresa que llevó a cabo la auditoría de recertificación durante el mes de setiembre de 2015. La Auditoría Externa de Recertificación se llevó a cabo los días 21 – 22 y 23 de setiembre del mismo año. Integrantes del CRS participaron en el Tercer Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresarial, realizado en Buenos Aires los días 10 y 11 de setiembre de 2015. Por medio del CRS se organizó la Jornada de Fortalecimiento Institucional dirigida al personal del TdeC en la cual se trataron temas de Liderazgo y Trabajo en Equipo.

Se informó que el día 23 de setiembre fue aprobada la Norma ISO 9001:2015 en reemplazo de la Norma ISO 9001:2008. La nueva norma presenta sustanciales modificaciones respecto a la anterior y el TdeC, como cualquier organismo, tiene plazo hasta el año 2018 para realizar las adaptaciones pertinentes. Página Web lleva a conocimiento del personal que se cuenta con el correo "paginaweb@tcuentaslp.gob.ar" para recepcionar todo lo referente a la página del TdeC (novedades, planificaciones, sugerencias, publicaciones).

Desde Secretaría se informó sobre el inicio de la obra de infraestructura – construcción - de la nueva sede del TdeC. La misma se encuentra emplazada dentro del predio del Centro Cívico de la Ciudad de Santa Rosa, en un área cercana a los edificios de Casa de Gobierno de la Provincia, la Terminal de Ómnibus y Secretaría de Turismo, la Cámara de Diputados, la Biblioteca de la Cámara de Diputados, el Superior Tribunal de Justicia y MEDASUR, Centro Cultural. Este edificio contará con alrededor de 2.300 m² cubiertos, distribuidos en dos plantas, un subsuelo y una forma geométrica rectangular.

En el año 2016:

Se realizaron 9 (nueve) reuniones del Consejo de la Mejora Continua, en las cuales se trataron temáticas referidas a: Planificaciones e Indicadores. Encuestas externas e internas. Elección de representante de personal ante el Consejo para la Mejora Continua. Modificaciones en el SGE. Buzón de Sugerencias.

El Sector Sistemas informa sobre la puesta en funcionamiento de Software -diseñados por el Área Sistemas del Organismo- para el control de facturas electrónicas y del nuevo SGE.

Por Resolución Nº 19/16 TdeC se aprobó el Programa Anual de Auditorías Internas correspondiente a los meses de abril y agosto la cual fue modificada por Resolución N.º 58/2016 en la que se resuelve que sólo se realizaran las auditorías de agosto.

Se realizó la Jornada de Integración y Motivación, brindada por un Profesor expuso su experiencia de vida, historia de desafíos personales, cuáles son sus limitaciones y como supera su enfermedad, fibrosis quística. Manifestando que hizo del deporte un medio de vida y lucha en favor de la superación e integración, al punto de convertirse en el primer paciente maratonista en Latinoamérica. Lo acompañó una Master Trainer en PNL, Especialista en Comunicación y Comportamiento quien desarrollo el cambio de paradigma de que si alguien supo generar el cambio desde adentro, aplicando sus propias formas

habituales de pensar, sentir e intervenir en la realidad para obtener los resultados que buscaba esas herramientas pueden ser utilizadas por todos nosotros.

Se realizó jornada sobre Cambios de la Norma ISO 9001:2015 – Impactos en los SGC, organizadas conjuntamente con el Consejo Profesional de Ciencias Económicas. Se desarrollaron los Principios de Gestión de la Calidad tales como Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso de las personas, Enfoque a procesos, Mejora, Toma de decisiones basada en evidencia, Gestión de las relaciones y los criterios de aplicación según la actividad de la organización.

Se comunica además el correo responsabilidadsocial@tcuentaslp.gob.ar a través del cual se difunde lo referente al Comité y las noticias de interés que el TdeC autorice.

Por Resolución Nº 12/2016 se aprueba planificación de Página web y la designación de los responsables de cada sector como así también al equipo de coordinación del Sector. Se realizan reuniones para informar a los nuevos responsables el funcionamiento del Sector y solicitar el cumplimiento de los requerimientos.

A pedido del personal se generaron en la página web del TdeC acceso a páginas de interés, trabajando el sector sistemas para generar en los distintos puntos de trabajo el acceso correspondiente.

Se informa que a partir del día 19 de mayo por Disposición N.º 01/2016 se designa Nuevo Administrador del SGC. Un integrante del comité del Premio Nacional a la Calidad habló sobre la importancia de la Mención Especial que recibió el TdeC. Informó que se recibió un informe de retro-alimentación.

3.7 - PROVEEDORES INTERNOS Y EXTERNOS

3.7.1 -ENFOQUE

Por la naturaleza de la Organización "Hacienda Pública", el TdeC debe cumplir con los requisitos de compras establecidos en reglamentaciones emitidas por los Poderes Legislativo y Ejecutivo para toda la Administración Pública, no afectando ello, la capacidad o responsabilidad del Organismo para proporcionar la prestación del servicio establecido en el artículo 103 de la Constitución de la Provincia de La Pampa, quien debe cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables. Siguiendo los lineamientos de

Contrataciones de la Provincia, el procedimiento que abarca las compras de insumos, materiales, equipamiento y contrataciones de servicios se encuentra regulado en el Reglamento de Contrataciones (Decreto Acuerdo 470/73 y sus modificatorios) y en las cláusulas particulares establecidas por el Organismo para cada contratación a realizar. Según determina la Ley Nº 3 de Contabilidad y sus modificatorias debe considerarse el Decreto de Montos 1656/2016, la cual establece los mismos para los diferentes tramos de contrataciones, los funcionarios que autorizan y aprueban o adjudican cuando se aplican excepciones a las formas de contratación de los distintos niveles.

Se determinan como Modalidades de Contratación: Contratación Directa, Contratación Directa con Solicitud de Cotización, Licitación Privada y Licitación Pública.

En la situación de Contratación Directa el área encargada de llevar adelante el abastecimiento de servicios y productos en el TdeC es Habilitación, que se compone de una Jefatura, un Sub-Habilitado, un agente administrativo y un pasante.

En las otras Modalidades de Contratación el área responsable de llevar a cabo el procedimiento es Despacho, compuesto por una Jefatura, una Sub-Jefatura y dos Administrativos. Luego de realizado el procedimiento el pago es efectuado por Habilitación.

Los sistemas informáticos utilizados en el TdeC y los desarrollos en la Página Web del Organismo, son elaborados, actualizados y modificados por agentes del TdeC que se desempeñan en el Área Sistemas, no existiendo por ello adquisiciones a proveedores externos.

3.7.2 - IMPLANTACIÓN

Una de las funciones principales de la Habilitación del TdeC es informar las novedades de los sueldos de los distintos agentes del organismo, a través del Sistema de Emulación Sueldos – en red – al Centro de Sistematización de Datos (Ce.Si.Da.).

Normalmente, hay dos liquidaciones principales en el mes denominadas:

a) la Liquidación General que abarca los conceptos relacionados con los Sueldos, su fecha de pago es habitualmente el último día hábil del mes.

b) la Liquidación Complementaria que comprende horas extras, subrogaciones y toda otra

novedad que no haya sido incluida en los sueldos. Por lo general su fecha de pago es el noveno día hábil del mes.

También puede generarse una Liquidación Especial (por ejemplo el cálculo de una licencia no gozada) y su fecha de pago va a coincidir con la acreditación de los fondos por Tesorería General. Además, cabe mencionar que la Habilitación del TdeC debe actuar en los casos que la normativa lo dispone, como agente de retención y/o percepción de impuestos nacionales y provinciales. Para cumplir con estas obligaciones tributarias utiliza los aplicativos que elabora la Administración Federal de Ingresos Públicos y la Dirección General de Rentas de La Pampa.

3.7.3 -.DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

El SGE contiene toda la información necesaria que permite visualizar de manera integral el historial de cada Expediente que se inicia en el TdeC y las diferentes tareas realizadas en cada trámite, con el fin de conocer la trazabilidad completa de cada Expediente.

3.7.4.-.RESULTADOS

Año 2014

-En el mes de julio del año 2014, mediante Licitación Privada Nº 1/14, tramitada por Expediente Nº 5182/14-TdeC-, se contrató el servicio de limpieza para el edificio donde funciona el TdeC.

-Por Expediente Nº 12000/2014 -TdeC-, mediante Licitación Privada Nº 2/14, se gestionó la adquisición de Equipamiento Informático destinado al TdeC.

-Por Expediente 10602/14 –TdeC-, mediante Licitación Pública Nº 1/14, se llevó a cabo el arrendamiento de un inmueble urbano destinado al funcionamiento del TdeC de la Provincia de La Pampa.

-En el mes de junio del año 2014, mediante Compra con Pedido de Precios, se llevó a cabo la adquisición de vestimenta para uso del personal masculino y femenino del TdeC.

Año 2015

-Por Expedientes Nº 698/2015, Nº 3411/2015 y Nº 3624/2015, mediante Licitación Privada Nº 1/15 y Solicitudes de Cotización respectivamente, se gestionó la adquisición

de Equipamiento Informático destinado al TdeC.

-Mediante Resolución Nº 55/2015 de Abril, se declaró de Interés Institucional las Jornadas de "Control Público y Acceso a la Justicia" organizadas por el Departamento de Derecho Administrativo de la Facultad de Derecho de la Universidad Austral durante los días 20,21 y 22 de Mayo del corriente año.

-En referencia al inmueble urbano destinado al funcionamiento del TdeC, continúa en vigencia el Expediente Nº 10602/14 mediante Licitación Pública Nº 1/14.

-En el mes de Septiembre, Noviembre y Diciembre del año 2015, mediante Compra con Pedido de Precios, se llevó a cabo la adquisición de vestimenta para uso del personal masculino y femenino.

-En Octubre del 2015 mediante la Disposición Nº 8 se aprobó la realización de la Jornada de "Fortalecimiento Institucional" dictada por Sr. Fernando Signorini.

-En el mes de Diciembre del año 2015, mediante Licitación Privada Nº 3/15, tramitada por Expediente Nº 7664/15, se contrató el servicio de limpieza para el edificio donde funciona el TdeC, según Decreto Nº 337/15.

- Mediante Resolución Nº 1695/2015 se aprobó la Licitación Pública Nº 1/2015 sobre la contratación del servicio de auditoria para obtener la certificación de Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001.

-En Diciembre del 2015 por medio de la Resolución Nº 857 se autorizó al TdeC a celebrar en el marco de la Ley 2497, acuerdos individuales de Pasantías con la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam

Año 2016

-Al corriente año, continúa en vigencia por una renovación automática el Expediente Nº 7664/15 donde se contrató el servicio de limpieza para el edificio donde funciona el TdeC, según Decreto Nº 337/15.

-Por Expediente Nº 3131/2016, mediante Solicitud de Cotización se gestionó la adquisición de Equipamiento Informático destinado al TdeC.

-En referencia al inmueble urbano destinado al funcionamiento del TdeC, continúa

en vigencia el Expediente Nº 10602/14 mediante Licitación Pública Nº 1/14.

-En en mes de Junio, Agosto y Diciembre de 2016, mediante Compra con Pedido de Precios, se llevó a cabo la adquisición de vestimenta para uso del personal masculino y femenino del TdeC.

-En Diciembre del 2016 mediante la Resolución Nº 246 se renovaron por el término de 6 meses los acuerdos individuales de Pasantías celebrados con la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam.

3.8 - EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

3.8.1 - ENFOQUE

El SGC del TdeC de la provincia de La Pampa se diseña a través del enfoque basado en procesos, dividiéndolos estos en procesos principales y procesos de apoyo o auxiliares y en un todo de acuerdo a las normas legales que regulan su actividad y el universo bajo control. El universo bajo control, que abarca la administración central en sus tres poderes, los organismos descentralizados, las comisiones de fomento y todos los organismos privados que reciban fondos del estado, son controlados bajo la visión y misión que fueron definidos para este organismo estatal. Bajo las auditorías internas, realizadas dos veces al año por auditores internos del mismo TdeC se evalúa si el Sistema cumple con sus objetivos, detectando y corrigiendo las no conformidades o contestando las observaciones u oportunidades de mejoras que fueron indicadas.

El responsable de mantener el sistema de evaluación de calidad es el Administrador del Sistema, secundado por un Sub-Administrador y un Coordinador de Auditores Internos. Realizadas las auditorías internas se informan los resultados los que se encuentran a disposición de todos los agentes del TdeC en la Carpeta Informática NORMAS-ISO. Este último instrumento indicado tiene tantas subcarpetas como necesidades se han planteado en forma sistemática por cada área de la dependencia; respetando los procesos y la pirámide documental aprobada.

Además una vez al año y luego de su implementación y certificación definitiva – en el año 2005 – la auditoría externa proveniente de IRAM, controla cada uno y todos los procesos certificados que en forma transversal recorren todas las actividades del TdeC, terminando en los Juicios de Responsabilidad o de Cuentas según corresponda.

Culminado cada ejercicio económico entre el Administrador del Sistema y el Representante de la Dirección realizan un informe detallado y minucioso llamado "Revisión por la Dirección", instrumento que contiene datos, situaciones y hechos de cada una de las operaciones realizadas por el TdeC, sus logros, aciertos y oportunidades de mejoras. Este documento es elevado a la AD – Presidente y Vocales – quienes aconsejan sus modificaciones y aprueban finalmente el documento.

3.8.2 - IMPLANTACIÓN

Un órgano de vital importancia, es el Consejo de la Mejora Continua, que opera y/o sesiona bajo un reglamento interno, el que es revisado periódicamente. Las funciones del Consejo son informar y buscar mejoras en cuestiones de trabajo en general (Instrucciones de Trabajo), capacitación, infraestructura y/o sugerencias que realice el personal para contribuir a la retroalimentación del funcionamiento del organismo.

Todos los procesos del TdeC, por medio de los sectores o áreas que los involucran, son planificados, en una planificación anual – detallada por períodos mensuales – la que es comparada periódicamente con su realización. La evaluación del SGC se realiza a través de la sistematización de las encuestas de satisfacción - internas y externas – que periódicamente se realizan.

Todo lo resuelto y determinado por la Auditoría Anual del Sistema como lo que se resuelve en el Consejo de la Mejora Continua es informado vía la página WEB del TdeC al cliente en general, que es la comunidad toda, propendiendo a la transparencia de los actos de control que realiza el TdeC.

Este último proceso indicado – página WEB – es un proceso también auditado interna y externamente, lo que garantiza sin lugar a dudas que la información que se brinda es de una alta calidad y fidelidad.

3.8.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Se encuentra descripto en el punto 2.2.3 inciso 1-

3.8.4- RESULTADOS

Según la Planificación efectuada para cada año, se organizan dos auditorías internas a todos los procesos que se realizan en el TdeC (principales y de apoyo). Adicionalmente, todos los

años, se efectúa una auditoría externa de certificación o mantenimiento de la certificación.

A modo de ejemplo, se exponen los resultados de algunos sectores.

- División Primera : Informe de Auditoría Agosto 2015

Dentro de las Fortalezas detectadas por los auditores internos, se incluyeron en el Informe:

1- El personal auditado se encuentra capacitado, demostrando muy buena predisposición para responder a la auditoria.

2- Se advierte que la documentación y expedientes se encuentran ordenados y archivados.

3-Se continúan realizando las reuniones de trabajo con Relatores Mayores y Vocalía llevando los respectivos registros.

4-Se verificó el cumplimiento de los objetivos generales y particulares de la planificación para el año 2015.

5-Se han revisado y actualizado Instrucciones de Trabajo tanto del sector como conjuntas con la Sala II.

Se realiza Oportunidad de Mejora N.º 110:
7.1 Planificación de la realización del producto**:** Se recomienda como oportunidad de mejora en efectuar la revisión de los objetivos y la planificación con mayor periodicidad. El sector da conformidad a la Oportunidad de Mejora realizada respondiendo que: En reunión mantenida con el Cuerpo de Relatores Mayores, si bien se realiza un informe anual a la AD, se dio conformidad a la oportunidad de mejora. Comenzará la elaboración de los informes correspondientes lo ejecutado en el año 2015.
Con fecha 17/08/2016 se verifica que se realizan elaboración de informes por semestre.
No se evidenciaron Observaciones y No Conformidades.
Evidencias de Mejora: 1- Evidencias de Responsabilidad Social: impresión en doble faz, reciclado de hojas. 2- Circularización a los Organismos controlados de pautas de control para tramitaciones.
Como conclusión se deja constancia que en base a los procedimientos de auditoría aplicados en el sector, se observa el mantenimiento del SGC como así también mejoras,

conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001 y con los requisitos del SGC establecidos en la organización.

- División Segunda Informe de Auditoría: Agosto 2016

Dentro de las Fortalezas detectadas por los auditores internos, se incluyeron en el Informe:

1- 5.5.3 Comunicación interna**:** se realiza a través de la figura de Relatores Mayores; por correo interno o personalmente cuando es necesario. Mantienen muy buena comunicación con los sectores de mesa de entradas, asesoría, sistemas.

2- Muy Buena predisposición y trato del personal auditado.

3- Se continúan realizando las reuniones de trabajo realizadas con Relatores Mayores y Vocalía con sus respectivos registros.

4- Comunicación constante con el cuentadante ya sea por medio del correo electrónico, personal o telefónicamente.

Se realizan: Oportunidad de Mejora N.º 114: " 8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS: Se considera una oportunidad de mejora que se registren las acciones preventivas realizadas en la Sala, con el fin de revisar la eficacia de las mismas, se evalúen los resultados de las acciones tomadas y se prevenga la ocurrencia de no conformidades. El sector da conformidad a la Oportunidad de Mejora realizada respondiendo que: -se considera tomar la oportunidad de mejora planteada y registrar a partir de ahora las acciones preventiva que se realicen, -además se registraran las 2 acciones preventivas que se mostraron, en oportunidad de la auditoría interna, realizada en el mes de agosto: Resolución conjunta 93/2016 y nota múltiple 570/2015".

Oportunidad de Mejora Nº 115: "7.1 Planificación de la realización del producto: Se recomienda como oportunidad de mejora y a efectos de una más adecuada interpretación, efectuar la planificación y lo ejecutado con una estructura similar de temporalidad (podría ser mes, trimestre, etc.) y de conceptos que se consideren analizar." El sector da conformidad a la Oportunidad de Mejora realizada respondiendo que "se está evaluando realizar modificaciones para la planificación 2017 y serán de acuerdo a la incorporación de datos a realizarse en el nuevo sistema de expedientes. Se comenzaron las reuniones con el

sector Sistemas y División I a fin de unificar criterios al respecto". Con fecha 26/12/2016 se verifica que se presenta la planificación en forma trimestral.

Se verifican cambios pedidos en Observación Nº 200 realizada en auditoria anterior, se efectuaron las modificaciones en IT y en Matriz de los registros solicitadas. Se verifica No Conformidad N.º 201 realizada en auditoria anterior. De acuerdo a los procedimientos de auditoría aplicados en el sector, se observa el mantenimiento del SGC, conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001 y con los requisitos del SGC establecidos por la organización.

3.9 – BENCHMARKING

3.9.1 - ENFOQUE

El **benchmarking** consiste en tomar "comparadores" o benchmarks en aquellos, para nuestra organización, servicios y procesos de trabajo que pertenezcan a organizaciones que evidencien las mejores prácticas sobre el área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento de las mejores prácticas y su aplicación. Según Casadesús (2005), "es una técnica para buscar las mejores prácticas que se pueden encontrar fuera o a veces dentro de la empresa, en relación con los métodos, procesos de cualquier tipo, productos o servicios, siempre encaminada a la mejora continua y orientada fundamentalmente a los clientes".

El benchmarking implica aprender de lo que está haciendo el otro y entonces adaptar sus propias prácticas según lo aprendido, realizando los cambios necesarios, no se trata solamente de copiar una buena práctica, sino que debe de efectuarse una adaptación a las circunstancias y características propias. Es el proceso por el cual se obtiene información útil que ayuda a una organización a mejorar sus procesos. Su objetivo es conseguir la máxima eficacia en el ejercicio de aprender de los mejores, ayudando a la empresa a moverse desde donde está hacia dónde quiere llegar sin perder la visión y misión del propio Organismo. Dentro del enfoque de mejora continua y calidad total existente en el TdeC, el benchmarking constituye una herramienta fundamental.

El momento oportuno para compararse con otro/s Organismos o sus Sectores análogos es a realizarse la planificación de cada sector, proceso que involucra a todos los agentes del organismo. Además durante el desarrollo de las tareas en el año, pueden surgir posibilidades de acercamiento con otros organismos y son aprovechadas como

oportunidades de enriquecimiento para el TdeC. La información a intercambiar en cada oportunidad será determinada según el área y la necesidad, sin que se divulguen datos sensibles a las tareas de control que lleva a cabo el TdeC. Los resultados de las prácticas de benchmarking son analizados en un proceso de revisión posterior, que debe realizar el área interviniente y luego elevada a las autoridades para su conocimiento y evaluación.

3.9.2 - IMPLANTACIÓN

En las Reuniones del Secretariado Permanente de Tribunales de Cuentas de la República Argentina, la AD adquiere e intercambia información sobre la situación y experiencias de los TdeC de otras provincias y municipios. Sobre la base de este conocimiento se presenta la oportunidad de determinar sobre qué temáticas y con qué Organismos aprehender para hacer viable el proceso de benchmarking. La información surgida se utiliza para: ajustar objetivos propios, implantar nuevos procedimientos y mejorar los ya existentes.

3.9.3 - DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

El SGE contiene toda la información necesaria que permite visualizar de manera integral el historial de cada Expediente que se inicia en el TdeC y las diferentes tareas realizadas en cada trámite, con el fin de conocer la trazabilidad completa de cada Expediente.

Para poder conocer las acciones ejecutadas se utilizan indicadores provistos por el SGE, datos que permiten medir de forma objetiva los resultados del TdeC.

3.9.4- RESULTADOS

El TdeC realizó las siguientes tareas de vinculación con otros organismos para poder observar e intercambiar procedimientos con el objetivo de lograr una retroalimentación que redunde en una mayor eficiencia y eficacia en el organismo.

Durante el año 2.014 tres agentes que coordinan el Comité de Premio Nacional a la Calidad en el TdeC, se capacitaron como evaluadores del Premio y participaron del mismo. Como conclusión, el organismo se presentó al Premio 2014.

Participación del Vocal de Sala II Dr. Francisco García en la "Reunión anual del Secretariado Permanente de Tribunales de Cuentas, Órganos y Organismos Públicos de Control Externo de la República Argentina", llevado a cabo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Participación del presidente Subrogante Dr. José Sappa y Secretario Dr. José Moslares en la reunión del Consejo Directivo y Secretarias de Instituto De Estudios Técnicos e Investigaciones realizado en la ciudad de Buenos Aires y las Jornadas 40 Aniversario del Tribunal de Cuentas de Catamarca.

Participación del Presidente Subrogante Dr. José Sappa y Secretario Dr. José Moslares en la Reunión del Consejo Directivo y Secretarias del Instituto De Estudios Técnicos e Investigaciones y la participación del Presidente Subrogante Dr. José Sappa en la reunión de la SIGEN ambas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el año 2015, por Disposición N.º 4/15 se conforma el Comité que tendrá a su cargo la confección del trabajo a presentar en el premio nombrado anteriormente. A tal fin se capacitaron tres evaluadores obteniéndose un Reconocimiento a la labor desplegada en la Mejora Continua.

Participación del Presidente Subrogante del TdeC en las Jornadas de Derecho Administrativo denominadas "Control Público y Acceso a la Justicia" organizadas por la Facultad de Derecho de la Universidad Austral.

Participación del Vocal Sala II, Dr. Francisco García en reunión realizada en la Sindicatura General de la Nación y en reunión realizada en la Sindicatura General de la Nación ambas realizadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Incluido en el concepto "benchmarking" se pueden encontrar mejores prácticas en un área de la organización para aplicar en otras áreas de la misma. En este sentido resultó conveniente la incorporación de un Cuerpo de Relatores Mayores en las Salas I y II para un mejor desenvolvimiento de los procedimientos de las tareas habituales y contar con un nivel intermedio entre el jefe y subjefe. Continuando con esta metodología a principios del año 2017 se crea la figura del "Contador Fiscal Mayor" a fin de llevar registro y comunicar al TdeC respecto del movimiento, concepto y observaciones de expedientes remitidos por los cuentadantes para Control Previo.

3.10- INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN, LOS PRODUCTOS, LOS SERVICIOS Y LOS PROCESOS

La AD detecta las oportunidades de innovación a partir de la voz del usuario externo, la cual se manifiesta a través de las encuestas externas, en donde los mismos manifiestan sus

inquietudes y necesidades para la efectiva rendición de sus cuentas. A tal fin remitimos al Capítulo II. Asimismo, recepta las propuestas realizadas por el personal mediante el Consejo de la Mejora Continua tema desarrollado en el Cap. I punto 1.6 y en el Cap. IV punto 4.1 y 4.2-

A raíz del incremento en la cantidad de pedidos de antecedentes formulados en las Salas respecto de las rendiciones de viáticos, y detectada una oportunidad de innovación, la AD en conjunto con el Órgano de Control Interno "Contaduría General de la provincia de La Pampa" redactan una Resolución Conjunta fijando los lineamientos y pautas a fin de mejorar el proceso de rendición de los mismos. También se aprobó un procedimiento especial tendiente a regular el estudio y juzgamiento de las rendiciones de cuentas de contratos de servicios de limpieza y de vigilancia de los organismos del Estado Provincial, mediante la Resolución Conjunta (Tribunal de Cuentas y Contaduría General de la Provincia)

CAPITULO 4 – PERSONAL

4.1- LIDERAZGO ENFOCADO AL PERSONAL

La conducción del TdeC está convencida que el medio para lograr un servicio de excelencia es la capacitación, el trabajo multidisciplinario, la participación y el reconocimiento de todo el personal, para que la tarea diaria de control sea enriquecida continuamente.

En razón de ello, se consideran dentro de los Lineamientos Estratégicos de la Organización, definidos en el Capítulo I del presente Informe, los siguientes objetivos:

1– Lograr concientizar a los funcionarios y responsables de las rendiciones de los fondos públicos sobre la importancia del control que realiza el TdeC: (…)

b) capacitando a los cuentadantes sobre procedimientos y normativa renditivas: para asesorarlos y capacitarlos resulta imprescindible que el personal del TdeC cuente con un nivel de conocimiento sobre la temática que permita contribuir a la comprensión de la gestión y rendición de cuentas.

Conjuntamente con las Universidades y Centros de Estudios se pretende especializar a los agentes y ciudadanos en las temáticas afines a las competencias del TdeC.

La Página Web es considerada una herramienta útil para poner a disposición de los cuentadantes guías de consultas que permiten la interpretación de la normativa y su práctica renditiva. Estas guías de consulta y artículos de interés son elaborados por el propio personal del TdeC, con la correspondiente supervisión cruzada previa a su publicación.

2- Impulsar la adhesión de todos los integrantes de nuestra organización a las políticas de calidad, incentivándolos y haciéndolos partícipes de la gestión, escuchando sus inquietudes y apoyando las soluciones que aportan a los problemas. (…)

3- Gestionar los recursos humanos y presupuestarios necesarios para mantener y afianzar el SGC. Desde el año 2011, se han presentado trabajos elaborados por agentes del TdeC, que han sido seleccionados para ser expuestos en las Jornadas Doctrinarias y/o Congresos Nacionales organizados por el Secretariado Permanente de Tribunales de Cuentas, Órganos y Organismos de Control Externo de la República Argentina.

Por otra parte, se fomenta la capacitación y se apoya la participación en calidad de asistentes en diversos cursos dictados por la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas

de la UNLPam; Colegio de Abogados de la provincia de La Pampa; por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Provincia de La Pampa; por la Sindicatura General de la Nación y por otros ámbitos de reconocido nivel formativo.

Para acompañar la evolución de la sociedad en aquellas temáticas que atañen al funcionamiento del TdeC, se han conformado diversos comités y equipos de trabajo con el fin de abordar cuestiones vinculadas con la Responsabilidad Social, la Gestión de la Calidad, la ejecución de auditorías financieras interdisciplinarias, el estudio y elaboración del informe de la Cuenta de Inversión de la Provincia, la organización de actividades de capacitación.

De manera informal, se incentiva la camaradería con la realización de la Cena de Fin de Año, cenas de despedida de aquellos compañeros que se acogen al beneficio de la jubilación, almuerzos tipo "lunch" para el festejo del día del trabajador, y las festividades de fin de año.

En el TdeC se desempeñan 99 empleados en las distintas áreas que conforman el organismo. Si bien realizan tareas diferentes, las mismas se encuentran vinculadas, ya que forman parte de un mismo proceso de control, en las diferentes etapas que establece la normativa vigente. De manera consensuada entre los Jefes de Área y el Secretario se diagrama la metodología de reconocimiento del personal.

Para ello, una de las alternativas utilizadas para reconocer al personal se basa en la normativa vigente que reglamenta el otorgamiento de incentivos económicos calculados sobre la base de la productividad, predisposición, puntualidad, dedicación a las tareas diarias y asistencias de los empleados.

La AD tiene el convencimiento de que el proceso de reasignación de funciones al personal, debe basarse en una política de promoción y rotación de los agentes caracterizada por la objetividad y la uniformidad, y que reúna las condiciones suficientes que garanticen transparencia. La evaluación del mérito es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades del personal.

La decisión de llevar adelante una rotación parcial del personal se funda en sostener la actividad de control, que de producirse una rotación total se hallaría debilitada. La política

de rotar al personal permite a cada trabajador tener una visión global del quehacer del TdeC, lo que a su vez permite entender mejor el objetivo de cada tarea y el aporte que cada uno hace a los objetivos globales del TdeC.

La AD entiende que ser capaz de realizar una serie de labores mejora la autoimagen del trabajador, coadyuva al crecimiento personal y en general consigue que el trabajador sea más valioso para la organización.

Por otra parte interpreta que, la discriminación se produce cuando hay un juicio negativo relacionado ya sea con el género de una persona o su edad, religión, raza, nacionalidad o preferencia sexual y en realidad, si quiere evitarla tiene que considerar que la discriminación puede darse por cualquier motivo y no únicamente por los mencionados anteriormente.

Por ello, al contratar un nuevo agente, si bien se debe realizar basado en las normas legales que lo rigen, la AD al momento de seleccionarlo aparta cualquier connotación vinculada con edad, religión, raza, nacionalidad o preferencia sexual.

4.2.-PARTICIPACIÓN

4.2.1- ENFOQUE

El TdeC estimula la participación del personal a través de la construcción de una cultura de calidad que se ha ido desarrollando y consolidando a lo largo del tiempo.

En el año 2003 comenzaron las gestiones para implementar un SGC basado en procesos, mediante la aplicación de la Norma ISO 9001, lográndose la certificación el 16-05-2006, bajo el Registro 1434 otorgado por la firma certificadora IRAM, manteniéndose vigente a la fecha. Dicho sistema fue apropiado por todos los integrantes a través de su participación en reuniones, talleres de facilitación como así también en las auditorías internas y externas del SGC, incorporándose así a la cultura del trabajo en el marco de la calidad tanto los agentes que atravesaron el proceso de implementación de la Norma ISO, como aquellos que se han incorporado posteriormente.

La AD estimula la participación del personal a través de la conformación de equipos interdisciplinarios integrados por representantes de todos los sectores sin distinguir área, cargo o antigüedad.

Uno de los objetivos es estimular la mejora en los canales de comunicación a fin de intercambiar conocimientos, opiniones, experiencias, etc. En este sentido se realizan reuniones entre el Cuerpo de Relatores Mayores, Jefatura y Vocalía, así como con otras áreas del TdeC. El establecimiento de metas específicas y comunes, permite esclarecer a los empleados respecto de la tarea diaria, de su desempeño y como optimizar su rendimiento.

El TdeC ha fortalecido fuertemente sus mecanismos de comunicación interna para facilitar la contribución del personal al logro de las metas, además de la evaluación sistemática de los objetivos de trabajo. Se han establecido canales de distribución de la información que garantizan la difusión de los valores organizacionales así como de la información derivada del trabajo cotidiano: correo electrónico, cartelera institucional, Sitio Web, Digesto y Biblioteca virtual.

4.2.2- IMPLANTACIÓN

Las medidas específicas que se implantaron para lograr una mayor participación, están basadas en los siguientes pilares:

- ✓ el liderazgo participativo de la Dirección,
- ✓ la participación de todos los integrantes que formarán parte de un proyecto desde su génesis de innovación,
- ✓ las reuniones de sensibilización a toda la organización,
- ✓ la participación de los empleados en la toma de datos para las herramientas de calidad,
- ✓ la implementación de herramientas de calidad en forma colectiva ya sea por área o general,
- ✓ la participación de los empleados en el Consejo de la Mejora Continua,
- ✓ la capacitación de los empleados propiamente dicha y la participación de todos y cada uno de ellos en la organización de las Jornadas Provinciales de Control Público organizadas por el TdeC,
- ✓ la convocatoria a incorporarse en equipos interdisciplinarios con objetivos a cumplir (CRS)

- ✓ el desarrollo y mantenimiento de la Página Web del Organismo, incorporando ideas, actualizaciones y elaborando mensualmente artículos de interés para los cuentadantes y la sociedad, según la planificación aprobada,

- ✓ la actualización y mantenimiento del Digesto elaborado por el TdeC, incorporando toda aquella normativa provincial y municipal nueva y/o reportando errores detectados por el personal a los responsable del Digesto, para que los mismos sean corregidos y se mantenga la utilidad de esta importantísima herramienta institucional,

- ✓ el aporte de cada área para la confección del Balance Social del Organismo, a fin de dar a conocer las actividades llevadas a cabo. De esta manera, el TdeC rinde cuentas a la sociedad.

- ✓ la colaboración del personal de las distintas áreas en la elaboración de un informe final para participar el TdeC en el Premio Nacional a la Calidad para el Sector Público.

Como proceso sistemático, la AD se reúne mensualmente con los Jefes y Subjefes de Sala, quienes comunican sobre la gestión de sus áreas, evaluando de manera conjunta los resultados obtenidos y corrigiendo los desvíos en caso de ocurrir.

Por otra parte, el personal cuenta con tres representantes que se eligen anualmente por votación secreta de entre la totalidad de empleados (sin distinguir área, cargo o antigüedad). Estos representantes concurren a las Reuniones del Consejo de la Mejora Continua, implementadas en el marco del SGC del organismo.

En las mencionadas Reuniones se trata el Orden del Día que es comunicado a los participantes con anterioridad, y todas aquellas temáticas que no están incluidas se tratan sobre tablas. Participan representantes de las autoridades, de los integrantes de la Administración del SGC, representantes de cada uno de los sectores del TdeC y representantes del personal.

En el Orden del Día se incluyen temáticas inherentes al funcionamiento, mantenimiento y desarrollo del SGC en el Organismo, realización de capacitaciones (ya sea organizadas por el TdeC o aquellas en las que se puede participar en calidad de asistente o disertante), infraestructura y ambiente de trabajo. Al final de la reunión, el Administrador del SGC, que es quien coordina el encuentro, expone cuáles han sido los comentarios y/o sugerencias que durante el mes se recepcionaron en el Buzón de Sugerencias o enviaron vía mail al

correo electrónico institucional. Se debaten posibles soluciones y, en caso de ser viables, se asignan al área correspondiente, analizándose en la siguiente reunión las respuestas o resultados a las sugerencias planteadas.

Al finalizar la reunión, se labra un Acta que contiene las ideas principales y se distribuye a través del mail institucional a cada uno de los agentes del TdeC. Además, se elabora un comunicado que luego se publica en la Página Web.

De estas reuniones surgieron múltiples propuestas que redundaron en mejoras internas para quienes llevan a cabo la labor de control y mejoras en la prestación del servicio a los cuentadantes. Un ejemplo de ello es la localización de una PC con impresora en uno de los box de Mesa de Entrada, a fin de poder dar respuesta de manera oportuna a los cuentadantes, sin necesidad de tener que dirigirse el Relator a su puesto de trabajo para obtener alguna documentación contenida en el Sistema Informático.

Se realizan encuestas internas y externas. Las internas están dirigidas al personal de la Organización y tienen por fin, recabar información sobre expectativas, clima organizacional, aspectos a incorporar en la mejora continua, inquietudes, etc. Las encuestas externas apuntan a la consulta sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, aspectos a mejorar, inquietudes, etc.

Las encuestas internas son una herramienta de suma utilidad para la AD, ya que permiten tomar en cuenta las contribuciones e iniciativas de los miembros de la institución, se escuchan las fundamentaciones y se procura arribar a acuerdos consensuados, orientados a la mejora de la calidad institucional. Una muestra de su consideración es que por interés del personal se llevaron a cabo diversas capacitaciones:

-Pautas de auto-cuidado en materia de adicciones: brindada por personal que cumple funciones en la Subsecretaría de Adicciones dependiente del Ministerio de Salud de la Provincia de La Pampa.

-Violencia laboral brindada por el Fiscal General de Investigaciones Administrativas Dr. Juan Carlos CAROLA y la psicóloga perteneciente al equipo de trabajo de la F.I.A. Lic. Lorena RUGGERO. Se abordó la problemática desde sus aspectos legales y sus consecuencias psicológicas, otorgándose información sobre patrones de conducta que la caracterizan, indicadores utilizados para detectarla y procesos de abordaje establecidos.

Las encuestas externas brindan a la AD la información que les permite dilucidar cuál es la mirada externa que se tiene del Organismo en cuanto a su función principal: control externo de la Administración Pública Provincial. Por ello, la opinión crítica de los principales usuarios (cuentadantes) permite implementar mejoras en el Organismo.

Por otra parte, con motivo de la realización de capacitaciones organizadas por el TdeC, dirigidas a sus cuentadantes y la sociedad toda, se llevan a cabo Encuestas de Satisfacción de Usuarios que permiten medir el resultado de la actividad capacitadora y a su vez, indagar sobre posibles temáticas de interés vinculadas al control público, que puedan llegar a organizarse con posterioridad. Ejemplo de ello, fue la temática abordada en las IV Jornadas Provinciales de Control Público organizadas por el TdeC, "Perspectivas interdisciplinarias de los Contratos Administrativos".

Con motivo de la organización de las Jornadas Provinciales de Control y Responsabilidad del Funcionario Público, las distintas actividades que se requieren para concretar el éxito de las mismas no se alcanzarían sin el aporte de los agentes del TdeC. Se conforman equipos de trabajo y se les asignan tareas específicas: armado de carpetas institucionales con el Programa de las Jornadas, diseño del logo para ser utilizado en banners y publicidad, diseño e impresión de certificados de asistencia, traslado de disertantes, inscripciones, acreditaciones, moderadores y presentadores de los disertantes, entrega de certificados, organización del coffee break, recepción de los asistentes, entre otras.

Se han presentado trabajos doctrinarios elaborados por agentes del TdeC, que fueron seleccionados para ser expuestos en las Jornadas Doctrinarias y/o Congresos Nacionales organizados por el Secretariado Permanente de Tribunales de Cuentas, Órganos y Organismos de Control Externo de la República Argentina.

Asimismo, personal del TdeC ha participado en calidad de disertante de trabajos vinculados con el control público, la responsabilidad social y la gestión de la calidad en las Jornadas Provinciales de Profesionales de las Ciencias Económicas, organizadas por la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam.

Por otra parte, se fomenta la capacitación y se apoya la participación en calidad de asistentes en diversos cursos dictados por la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam; por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Provincia de La

Pampa; por la Sindicatura General de la Nación y por otros ámbitos de reconocido nivel formativo.

Para acompañar la evolución de la sociedad en aquellas temáticas que atañen al funcionamiento del TdeC, se han conformado diversos comités y equipos de trabajo con el fin de abordar cuestiones vinculadas con la Responsabilidad Social, la Gestión de la Calidad, la ejecución de auditorías financieras interdisciplinarias, el estudio y elaboración del informe de la Cuenta de Inversión de la Provincia, la organización de actividades de capacitación.

A inicios de 2014, el TdeC dicta la Resolución Nº 36, que aprueba el nuevo Reglamento de Conformación y Funcionamiento del Área Auditoría.

Previo al dictado de la Resolución, se conformó un Comité de Estudio para la adecuación de la normativa aplicable en el Sector Auditorías y para la elaboración de un proyecto de reforma de la Ley Orgánica del TdeC.

Las auditorías se originan como un mecanismo de control que pretende dar apoyo a las tareas desempeñadas en el control posterior del TdeC, a través del control "in-situ" de los organismos que deben rendir cuentas. Este acercamiento con el cuentadante ha permitido comprender procedimientos y tareas llevados a cabo por la Administración Pública Provincial, que no podrían evidenciarse a través del solo estudio de la documental.

Al momento de programar una auditoría planificada se conforma un equipo de trabajo integrado por agentes del área que la requiere, de auditoría y personal de las áreas de apoyo como sistemas y asesoría legal. Cabe aclarar que las auditorías se adicionan a las tareas habituales de los agentes.

4.2.3.- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

El Sistema Informático para el Área de Personal fue creado con la idea de continuar digitalizando y sistematizando procesos en el TdeC.

Alguna de las funcionalidades que posee el sistema son:

• Registro Completo de los Datos Personales de cada agente.

• Documentación Personal Digitalizada (DNI, Acta Nacimiento, Matrimonio, entre otros).

• Títulos de Nivel Educativo, Certificados y Cursos, todos ellos en forma digital.

• Registración de las licencias de los agentes cubriendo los distintos artículos para los agentes comprendidos en la ley 643, los adscriptos y de otras jurisdicciones que no respondan a la precitada normativa.

• Integración con el SGE del TdeC. Cada usuario con su sesión iniciada en dicho Sistema, tiene acceso al Sistema de Personal.

• Cada agente puede solicitar su licencia desde su puesto de Trabajo. Con ello, en el Área encargada del registro de licencias del Personal, se reduciría en un 100% de tiempo en lo que es el registro de licencias y en búsqueda de documentación de un agente determinado; todo lo expuesto en relación con la misma tarea realizada manualmente.

• Para cada módulo de este sistema de personal le corresponden sus respectivas consultas. Podemos sacar, entre otras, la cantidad de licencia pedida por una persona, saldos pendientes, etc.

4.2.4.- RESULTADOS

- La participación del personal en el Consejo de la Mejora Continua se materializa mediante la elección anual de tres representantes por votación secreta en la que participa todo el personal del organismo. El resultado de la misma se refleja en las actas del Consejo de la Mejora Continua, siendo las últimas las números 102/14, 116/15 y 125/16-

-Por resolución del TdeC se conforma el comité de estudio y elaboración del informe de la Cuenta de Inversión que estará coordinado por el Vocal de Sala I, y cuyos integrantes se desempeñan en Control Previo, Auditoría, Sala I, Sala II y Sistemas.

-Desde el año 2011 se han presentado trabajos elaborados por agentes del TdeC, que han sido seleccionados para ser expuestos en las Jornadas Doctrinarias y/o Congresos Nacionales organizados por el Secretariado Permanente de Tribunales de Cuentas, Órganos y Organismos de Control Externo de la República Argentina.

- En el año 2013, por Resolución TdeC N.º 100 y con el objetivo de dar continuidad, regularidad, y mayor envergadura a las acciones vinculadas a la Responsabilidad Social, destacándose entre ellas las relativas a la protección del medio ambiente y participación en diversas propuestas solidarias, se institucionalizan dichas actividades mediante la creación

del CRS y la designación de sus integrantes.

-Observando el listado de publicaciones detallado en el punto "Mejora del Sistema - Resultados" se verifican la participación del personal en la actualización y mantenimiento de la Página Web con temas de interés para los cuentadantes y la sociedad en general.

-A inicios de 2014, el TdeC dicta la Resolución Nº 36, que aprueba el nuevo Reglamento de Conformación y Funcionamiento del Área Auditoría.

Previo al dictado de la Resolución, se conformó un Comité de Estudio para la adecuación de la normativa aplicable en el Sector Auditorías y para la elaboración de un proyecto de reforma de la Ley Orgánica del TdeC.

Los resultados de la participación del personal de las distintas áreas del TdeC en las auditorías realizadas se encuentra plasmado en el Capítulo III Procesos del presente Informe.

- Periódicamente el cuerpo de Relatores Mayores, la Jefatura, Vocalía y toda otra área del Organismo que se requiera según el tema a tratar, se reúnen dejando registro de las reuniones y las conclusiones. Las que son comunicadas con posterioridad a los relatores.

4.3 -CAPACITACION

4.3.1- ENFOQUE

Invertir en la formación del recurso humano redunda en el logro de una ventaja competitiva sustentable en el tiempo. La AD, con el convencimiento que la calidad del servicio ofrecido a la sociedad depende de la aptitud y actitud del personal y en correlato con los lineamientos estratégicos, planifica las capacitaciones a realizar, encontrándose las mismas, detalladas en cada acta de la Revisión por la Dirección.

Estas capacitaciones difieren según quién las organiza y a quienes estén dirigidas. Hay capacitaciones dirigidas al personal del TdeC, que pueden estar organizadas por el mismo TdeC o por otro Organismo (Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam, Consejo Profesional de Ciencias Económicas de La Pampa, Sindicatura General de la Nación, Secretariado Permanente de Tribunales de Cuentas de la República Argentina), en las cuales el personal participa en calidad de asistente.

A fin de orientar las actividades de capacitación según las demandas de los interesados, se

solicita cada año a los responsables de las áreas que describan sobre qué temáticas consideran pertinente recibir una actualización o formación profesional, necesarias para fortalecer las competencias laborales del sector.

Por otro lado, a través de las encuestas realizadas al Personal se relevan las necesidades individuales de capacitación.

Por la importancia de la temática abordada en las diversas ofertas de capacitación que llegan al Organismo, la AD dicta Resoluciones que las declaran de interés institucional, las comunican al personal a través de la cartelera y/o el correo electrónico institucional. En caso de coincidir su realización con el horario de trabajo, se autoriza al personal interesado a retirarse para hacer posible su concurrencia (previa solicitud formal y posterior presentación del certificado acredite la asistencia). Por ejemplo el "Programa de Capacitación para la Administración Pública Provincial" (PRO.CA.AP), que se desarrolla en el ámbito de la Secretaría General de la Gobernación y con la coordinación del Ministerio de Gobierno y Justicia.

4.3.2.- IMPLANTACIÓN

Las capacitaciones se dividen en:

Internas: se realizan en la institución, donde agentes con experiencia y especializados en la temática, organizan y dictan talleres de capacitación. Asimismo la capacitación puede ser dictada por personas ajenas al TdeC, pero que cuentan con la formación profesional acorde a la necesidad planteada.

Externas: son aquellas brindadas por Organismos tales como la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPam, Consejo Profesional de Ciencias Económicas de La Pampa, Instituto Nacional de la Administración Pública - INAP, Sindicatura General de la Nación y otras instituciones públicas) que realizan cursos, talleres, jornadas, congresos cuyas temáticas abordadas son de interés para los integrantes del TdeC .

La planificación de las capacitaciones abarca a la totalidad de los procesos del organismo, las que se realizan considerando las necesidades planteadas por el personal y las que considera la AD convenientes a fin de satisfacer los requerimientos de los cuentadantes.

4.3.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Las capacitaciones internas realizadas por el personal se evidencian en cada uno de los legajos de los agentes, en los que se adjunta el certificado de asistencia a la actividad; y las externas se evidencian mediante las resoluciones que autorizan la participación del/los agente/s y la posterior entrega de certificados de asistencia. Estos legajos son llevados en el Sistema de Personal, que fue explicado previamente.

4.3.4- RESULTADOS

La efectividad del proceso de capacitación y aprendizaje se evalúa mediante el valor agregado que cada persona aporta en su labor, una vez recibida la formación y/o actualización de contenidos y se refleja en la mejora continua de los procesos de calidad en desarrollo. Las habilidades y competencias adquiridas permiten, además, una mejora en la efectividad de cada área y así sucesivamente como círculo virtuoso se logran mejores productos y servicios institucionales.

En el año 2.014:

* Capacitaciones organizadas por el organismo dirijidas a los Cuentadantes, fueron las siguientes:

- IV Jornadas Provinciales de Gestión y Control Público: se realizaron durante los días 10 y 11 de abril, bajo el lema "Perspectivas Interdisciplinarias de los Contratos Administrativos".

- Capacitación en Conciliación Bancaria y Presentación de Rendiciones de Cuentas en el Establecimiento Asistencial de Arata: el día 03 de octubre se llevó a cabo una capacitación en el Establecimiento Asistencial de la localidad de Arata. Según lo establecido en la Providencia Nº 532/2014 del TdeC, se designó a dos Relatores del TdeC para llevar adelante esta tarea.

* Capacitaciones organizadas por el TdeC dirigidas a sus Agentes:

- Introducción a Wordpress. Usuarios principiantes. Características y funcionalidades básicas. Instalación y configuración.

- Introducción a HTML5. Fundamentos de los lenguajes HTML 5, php y mysql. Principales características bajo los estándares W3C.

* Capacitaciones en las que participó el TdeC:

- X Jornadas Técnicas de la Red Federal de Control Público: se llevaron a cabo los días 20 y 21 de marzo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en la sede de la Sindicatura General de la Nación. En representación del TdeC de La Pampa, asistieron dos agentes pertenecientes al área Auditorías Federales.

- Taller de Evaluadores 2014 con el fin de conformar la Junta de Evaluadores del Premio Nacional a la Calidad para el Sector Público de ese año, organizado por la Oficina Nacional de Innovación de la Gestión Pública, dependiente de la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinetes de Ministros de la Presidencia de la Nación, es el organismo encargado de entregar el Premio.

* Participaciones destacadas durante el año 2.014:

- Organización de la Segunda Reunión Anual del secretariado Permanente de Tribunales de Cuentas, Órganos y Organismos de Control Externo de la República Argentina: se llevó a cabo en los días 2, 3 y 4 de julio en la ciudad de Santa Rosa, bajo la organización del TdeC de La Pampa.

- Participación del TdeC de La Pampa en el Proceso de Evaluación del Premio Nacional a la Calidad 2014: luego de haber incentivado la capacitación de sus agentes y la creación en el año 2013 del Comité para el Premio Nacional a la Calidad -integrado por personal representante de las distintas áreas del Organismo-, en el año 2014 se presentó el Informe por el cual se participó en la evaluación del Premio.

El esfuerzo que implica por parte de todos los integrantes del Organismo competir por el Premio, está inmerso en el convencimiento de un TdeC de puertas abiertas que se renueva día a día aportando a un control, no sólo más eficaz y eficiente, sino contributivo hacia una administración más transparente. Si bien el galardón no fue obtenido, se llegó a la instancia de la visita de los evaluadores al Organismo.

- XXIII Jornadas Nacionales de Actualización Doctrinaria de Tribunales de Cuentas, Órganos y Organismos de Control Externo de la República Argentina: realizadas de 29 de septiembre al 1 de octubre en la ciudad de Carlos Paz, provincia de Córdoba.

El TdeC, consideró de interés destacar la participación de sus agentes, en atención a la

importancia de los temas a desarrollar, tendientes a mejorar la capacitación de quienes tienen a su cargo la tarea de control.

En representación del TdeC de la provincia participaron dos relatoras y el Sr. Secretario con el trabajo "La Planificación y la Gestión por Resultados en los Organismos de Control – Utopía o Realidad".

En el año 2.015:

* Capacitaciones organizadas por el TdeC dirigidas a sus Agentes:

-Se llevó a cabo una Jornada de "Fortalecimiento Institucional", la misma estuvo a cargo del Sr. Fernando SIGNORINI, quien cuenta con una vasta experiencia en la materia; dicha jornada estuvo dividida en dos partes. En el transcurso de la mañana fue dirigida a todo el personal del TdeC y por la tarde a las Autoridades y Personal Jerárquico del TdeC.

-Providencia Nº 123: "Capacitación para Evaluadores" a desarrollarse en el marco del Premio Nacional a la Calidad en la Ciudad de Buenos Aires.

- Providencia Nº 293: Participación del personal en el 3er Congreso Internacional de Responsabilidad Social, desarrollado en la Ciudad de Buenos Aires y "Jornadas Técnicas de Planificación 2016/2017 de la Red Federal de Control Público", desarrollada en la Ciudad de Buenos Aires.

- Durante los días 7 y 8 de mayo de 2015 se llevaron a cabo en la sede de la Sindicatura General de la Nación, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, las XI Jornadas Técnicas de la Red Federal de Control Público. Participaron de las jornadas, integrantes de los Tribunales de Cuentas Provinciales y Municipales, otros Organismos de Control de todo el país y miembros de las Unidades de Auditoría Interna de los Ministerios que integran la Red Federal disertando funcionarios de SIGEN, auditores internos, síndicos jurisdiccionales y miembros de los Tribunales de Cuentas y de los Organismos de Control de todo el país.

- Capacitación sobre Normas de Calidad, entre los días 28 al 29 de abril del 2015 se llevaron a cabo jornadas sobre introducción a las Normas ISO 9001:2008 y su implementación en el TdeC. En los encuentros asistieron, además del personal ingresante que no había recibido capacitación alguna al respecto, los Relatores Mayores de las Salas

para reafirmar conocimientos sobre la Norma. Los temas tratados fueron Objeto y Campo de Aplicación de la Norma ISO 9001:2008, referencias normativas, requisitos de la documentación, Responsabilidad de la Dirección, Medición, Análisis y Mejora, entre otros.

- Capacitación Norma ISO 9001:2015 el día 22 de diciembre de 2015 se llevó a cabo una Capacitación sobre la implementación de la nueva norma de calidad ISO 9001:2015 que reemplaza a la versión ISO 9001:2008. El curso se tituló "GC-119 Los cambios de la Norma ISO 9001:2015 en los Sistemas de Gestión de la Calidad". La capacitación se dictó en el Salón Auditorio del Colegio de Bioquímicos de La Pampa, fue dirigido a todas las personas relacionadas con los SGC ISO 9001:2008. En el desarrollo del curso se enumeraron y analizaron las diferencias y nuevos requisitos de la ISO 9001:2015, con el objetivo de aunar criterios de interpretación de estas nuevas exigencias para lograr definir e implementar los cambios necesarios para una implementación eficaz de ISO 9001:2015.

* Capacitaciones en las que participó el TdeC:

- Providencia N.º 103: Participación del Presidente Subrogante del TdeC en las Jornadas de Derecho Administrativo denominadas "Control Público y Acceso a la Justicia" organizadas por la Facultad de Derecho de la Universidad Austral.

- Providencia N.º 370: Participación del Vocal Sala II, Dr. Francisco García en reunión realizada en la Sindicatura General de la Nación llevada a cabo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

* Participaciones destacadas durante el año 2015:

- Reunión de autoridades del TdeC de La Pampa con autoridades del TdeC de Río Cuarto: El día 6 de noviembre de 2015, el Presidente Subrogante del TdeC de la provincia de La Pampa, Mg José Sappa y el Secretario del organismo, Esp. José Moslares se reunieron en Rio Cuarto con autoridades del Tribunal de Cuentas de dicha ciudad.

Se intercambiaron experiencias del trabajo de cada organismo y se iniciaron las tratativas para un trabajo en conjunto entre ambos Tribunales, fundamentalmente en el desarrollo de capacitaciones de manera coordinada y la posibilidad de que la misma sea llevada a cabo por el personal de cada Tribunal.

- Reuniones de trabajo con miembros de Tribunales de Cuentas y Organismos de Control

de México. Por Resolución TdeC Nº 108/2015 se autorizó al Mg. José Roberto Sappa a viajar a la ciudad de México, Distrito Federal, del 17 al 25 de julio de 2015, en virtud de la invitación que le cursara la Facultad de Derecho de la Universidad Austral, como docente de la Maestría en Derecho Administrativo para dictar clases correspondientes a la asignatura "Transparencia y combate contra la corrupción". En el marco de dichas Jornadas se realizarán reuniones de trabajo con miembros de los Tribunales de Cuentas y Organismos de Control de ese país.

- Reuniones de trabajo con miembros de Tribunales de Cuentas y Organismos de Control de Brasil: Por Resolución TdeC Nº 145/2015 se autorizó al Mg. José Roberto Sappa a viajar a la ciudad de Maceió-Brasil, del 7 al 9 de octubre de 2015, en virtud de la invitación que le cursara el Instituto Brasileiro de Estudios Jurídicos da Infraestructura -IBEJI-, como disertante en las "II Jornadas de Derecho y Políticas Públicas". En el marco de dichas Jornadas se realizarán reuniones de trabajo con miembros de los Tribunales de Cuentas y Organismos de Control de ese país.

En el año 2.016:

* Capacitaciones organizadas por el TdeC dirigidas a sus Agentes:

- Violencia laboral brindada por el Fiscal General de Investigaciones Administrativas Dr. Juan Carlos CAROLA y la psicóloga perteneciente al equipo de trabajo de la F.I.A. Lic. Lorena RUGGERO.

Se abordó la problemática desde sus aspectos legales y sus consecuencias psicológicas, otorgándose información sobre patrones de conducta que la caracterizan, indicadores utilizados para detectarla y procesos de abordaje establecidos.

- Jornada de Integración y Motivación: brindada por el Prof Marcos Marini Rivera y la Master Trainer en PNL, Especialista en Comunicación y Comportamiento Ana Kenny.(24/10/2016). El Prof. Marcos Marini Rivera expuso su experiencia de vida, historia de desafíos personales, cuáles son sus limitaciones y como supera su enfermedad, fibrosis quística. Manifestando que hizo del deporte un medio de vida y lucha en favor de la superación e integración, al punto de convertirse en el primer paciente maratonista en Latinoamérica. La Master Trainer en PNL Ana Kenny, lo acompañó en este desarrollo y ahora lo hace en sus presentaciones, cambiando el paradigma de que Marcos no es un

super héroe imposible de imitar, sino alguien que supo generar el cambio desde adentro, aplicando sus propias formas habituales de pensar, sentir e intervenir en la realidad para obtener los resultados que buscaba y que esas herramientas pueden ser utilizadas por todos nosotros.

- Cambios de la Norma ISO 9001:2015 – Impactos en los Sistemas de Gestión de la Calidad, organizadas conjuntamente con el Consejo Profesional de Ciencias Económicas y dictada por el Lic. Tomás CHAHÍN. Desarrolló los Principios de Gestión de la Calidad tales como Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso de las personas, Enfoque a procesos, Mejora, Toma de decisiones basada en evidencia, Gestión de las relaciones y los criterios de aplicación según la actividad de la organización.

- "Jornadas Técnicas de Planificación 2016/2017 de la Red Federal de Control Público", desarrollada en la Ciudad de Buenos Aires.

* Participaciones destacadas durante el año 2.016:

-Participación del Dr. Francisco García en reunión realizada en la Sindicatura General de la Nación llevada a cabo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

4.4- DESARROLLO

4.4.1- ENFOQUE

Los perfiles de los puestos están descriptos de acuerdo a las responsabilidades y tareas a desempeñar, las competencias técnicas específicas, institucionales y actitudinales, como así también, la formación académica mínima requerida y la formación deseable a alcanzar.

El potencial se identifica de acuerdo a lo demostrado por cada agente en la tarea diaria (capacidad resolutiva). También en la evaluación de desempeño anual.

El armado de manuales de procedimiento que se realiza en áreas medulares, en las cuales cada persona vuelca los conocimientos tácitos, basados en la experiencia laboral tiene como objetivo que otras personas puedan orientarse en el momento que realicen una tarea por primera vez. La metodología empleada para fomentar el progreso individual asociado a los objetivos de la organización está relacionada con el funcionamiento del SGC que incluye las distintas instancias de participación, capacitación y actualización con el fin de poder aplicar los nuevos y crecientes conocimientos adquiridos. También a las distintas estrategias

implementadas para el conocimiento, apropiación y difusión de la cultura organizacional: su historia, valores, misión, objetivos que propician la construcción de una trama institucional sólida.

4.4.2- IMPLANTACIÓN

El sistema de promoción del personal está basado en el desempeño anual, la asunción de responsabilidades, el compromiso demostrado en el desarrollo e implementación de los proyectos, la asistencia a reuniones programadas: de áreas, de proyectos, de la red de responsables de calidad, del comité de calidad, de sensibilización. Asimismo se tiene en cuenta la asistencia a cursos de capacitación y su contribución con la mejora organizacional.

Los métodos empleados por la organización para medir el desempeño individual y grupal están comprendidos en las distintas herramientas que utiliza la institución para el desarrollo de su SGC y que comprenden el aporte de los integrantes de todas las áreas en el cumplimiento de estándares relacionados con los productos y servicios que se brindan a los usuarios más el registro de las actividades pertenecientes a los procesos certificados bajo ISO.

Estos resultados que contribuyen al cumplimiento de los objetivos y metas de calidad son recabados en forma mensual. Mensualmente se realiza un informe de cumplimiento y desvíos, en caso que los haya, que son tratados en el comité de calidad donde se levantan las no conformidades por no cumplimiento de lo establecido, se analizan las causas y se acuerdan los planes de acción correctiva o preventiva.

Según lo que establece la Ley Orgánica del TdeC, es atribución y deber del mismo, en cumplimiento de la función inherente del Presidente resolver lo atinente a la organización y administración de las dependencias de Presidencia y Secretaría, como así los Vocales resolver lo atinente a la organización y administración de la Sala a su cargo. La adopción de este tipo de políticas debe considerar tanto su condición de incentivo para el personal como las necesidades de la organización. En todo régimen de empleo público debe tenderse a una política de promoción y rotación del personal caracterizada por la objetividad y la uniformidad, y que reúna las condiciones suficientes que garanticen transparencia. La estabilidad del empleado público debe distinguirse de la inamovilidad, pues aquella se refiere a la permanencia en el cargo o empleo, tanto que la segunda alude al

lugar donde la función o empleo son ejercidos conforme lo disponen las autoridades en ejercicio de las atribuciones dispuestas por la normativa vigente.

La evaluación del mérito es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades del personal.

La decisión de llevar adelante una rotación de personal se funda en sostener la actividad de control, que de producirse una rotación total se hallaría debilitada. La política de rotar al personal permite a cada trabajador tener una visión global del quehacer del TdeC, lo que a su vez permite entender mejor el objetivo de cada tarea y el aporte que cada uno hace a los objetivos globales del TdeC. Ser capaz de realizar una serie de labores mejora la autoimagen del trabajador, coadyuva al crecimiento personal y en general consigue que el trabajador sea más valioso para la organización.

4.4.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Se encuentra descripto en punto 4.2.3-

4.4.4- RESULTADOS

En el marco de la instauración de las políticas de calidad implementadas por el TdeC, descriptas en el manual de gestión de calidad, se hace necesario aplicar las mismas a los procesos de reubicación iniciados en el marco de lo dispuesto por la Norma ISO 9001. En razón de ello, todos los años, se reasignan las funciones de agentes y se aprueban por Resolución y/o Disposición del TdeC, por ejemplo:

Por Res. Nº 4/17 TdeC se produce una rotación de personal, designándose un agente para cumplir funciones a Departamento Despacho, un Coordinador en el Área Sistemas con Salas I y II, un Relator Mayor en Sala I y un Relator para Sala I proveniente de Mesa de Entradas.

Por decretos N.º 3679, 3681 y 3682 del año 2016 se contrató personal.

Por Decretos 4186, 4184, 4185, 4675 y 4208 todos del año 2016 personal adscripto en el organismo pasó a revistar presupuestariamente en forma definitiva al TdeC

4.5 -RECONOCIMIENTO

4.5.1- ENFOQUE

El buen desempeño es reconocido, avalado e incentivado por todos y cada uno de los niveles de conducción institucional. Aquellos agentes que demuestran mayor dedicación y compromiso con los objetivos de trabajo planificados son reconocidos por vía informal por parte de las autoridades a través de salutaciones orales, que contribuyen al buen clima laboral.

Con carácter formal y de alcance mensurable, el TdeC cuenta con un Adicional que fortalece el compromiso del personal. El pago y/o permiso para asistir a cursos de perfeccionamiento en control elegidos por los agentes es otra manera de recompensar el involucramiento del personal. Con el objetivo de que los agentes se motiven y capaciten, a todos se les informa vía e-mail de las distintas capacitaciones dictadas por organismos públicos nacionales para aquellos a los que les interese, se acerquen al área de recursos humanos para colaborar con ellos.

4.5.2-.IMPLANTACIÓN

De manera consensuada entre los Jefes de Área y el Secretario se diagrama la metodología de reconocimiento del personal.

Para ello, una de las alternativas utilizadas para reconocer al personal se basa en la normativa vigente que reglamenta el otorgamiento de incentivos económicos calculados sobre la base de la productividad, predisposición, puntualidad, dedicación a las tareas diarias y asistencias de los empleados. Este Adicional remunerativo no bonificable es otorgado mensualmente y en forma individual. Se encuentra establecido en el artículo 45 de la Ley Nº 2237, incorporado a la Ley Nº 1388 con las modificaciones introducidas por el artículo 21 de la Ley Nº 2315, el artículo 21 de la Ley Nº 2464 y el artículo 25 de la Ley Nº 2654.

4.5.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Se encuentra descripto en punto 4.2.3-

4.5.4- RESULTADOS

La evaluación de la efectividad de cada uno de los agentes se realiza en forma integral, analizando: nivel de cumplimiento de los plazos de estudio de Expedientes, nivel de ausentismo, nivel de faltas formales (por ejemplo llegada tarde), nivel de recupero de las horas utilizadas por razones particulares en horario de trabajo y por último nivel de atención a los cuentadantes (dato que surge de las encuestas externas).

El Art. 45 de la Ley Nº 2237 "Ley de Presupuesto Ejercicio 2006", incorporado a la Ley Nº 1388 "Ley Complementaria Permanente de Presupuesto" (t.o. por Decreto Nº 1660/96), con las modificaciones introducidas por el artículo 21 de la Ley Nº 2315 "Ley de Presupuesto Ejercicio 2007", el art. 21 de la Ley Nº 2464 "Ley de Presupuesto Ejercicio 2009" y el art. 25 de la Ley Nº 2654 "Ley de Presupuesto Ejercicio 2012", faculta al titular de la Jurisdicción "K" (TdeC) a disponer por acto administrativo el otorgamiento de un adicional remunerativo no bonificable al personal que ocupa los cargos de Presidente, Vocal, Secretario, Relatores, Jefe de Relatores y Contadores Fiscales.

Dicho adicional se otorga mensualmente a través del dictado de una Resolución, en la cual se detallan por áreas y por agente el porcentaje de la asignación de la categoría en que cada uno revista.

Anualmente, el Gobierno de la Provincia de La Pampa, realiza un acto ceremonial en el cual se reconoce el servicio prestado por aquellos agentes que se desempeñan en la Administración Pública Provincial, entregando un galardón al cumplir los 25 años de servicio. Personal del TdeC ha asistido a dichas ceremonias, con motivo de su reconocimiento.

4.6- CALIDAD DE VIDA

4.6.1 - ENFOQUE

Partiendo de base que las organizaciones están constituidas por personas, la Calidad de Vida en el trabajo es una filosofía, un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos para incrementar el bienestar y desarrollo de las personas que integran el organismo y al mismo tiempo la eficiencia organizacional, creándose un vínculo de mutuo beneficio.

Los criterios para establecer un proyecto de calidad de vida en el TdeC son: -Retribuciones justas: según mediciones objetivas, los agentes poseen un adicional remunerativo. -Brindar

condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo. -Oportunidades para desarrollar actividades extra-laborales: posibilidad de participar en el CRS a aquellas personas que la temática les despierte un interés particular. -Estabilidad laboral.

Los beneficios de esta visión son: - Evolución y Desarrollo del trabajador - Elevada motivación - Mejor desenvolvimiento de sus funciones - Menores tasas de ausentismo - Mayor satisfacción de usuarios - Mayor satisfacción en el empleo - Mayor eficiencia en la organización

Periódicamente, se realiza un monitoreo sobre los distintos puestos de trabajo para gestionar el clima laboral adecuado y así lograr el desarrollo de las tareas del Organismo con eficacia y eficiencia. Para lograr el compromiso de todo el personal y siendo socialmente responsables, la AD considera fundamental conformar un ambiente que colabore y permita el desarrollo individual, mejorando los parámetros que miden la calidad de vida.

Dentro de los Lineamientos Estratégicos del Organismo se pretende formar y capacitar al recurso humano, promoviendo el desarrollo de sus competencias y aportando herramientas clave para aumentar el rendimiento y bienestar físico y psicológico.

4.6.2- IMPLANTACIÓN

A través del CRS se trata de incentivar al personal a la internalización del "Decálogo de acciones para preservar los recursos y el medio ambiente", que resulta de aplicación obligatoria para los agentes del TdeC, según lo dispuesto por Resolución N°101/2013.

En su parte I establece: - Aproveche la luz natural. Encienda luces artificiales sólo cuando sea necesario. - Imprima documentos en papel sólo cuando dicho soporte sea indispensable para su utilización o conservación. - Imprima en doble faz cuando se trate de documentos internos, para racionalizar el uso del papel. - Reutilice, cuando sea posible, el papel ya impreso para documentos internos. - Utilice las funciones de ahorro de energía que incluye Windows en la PC. - Coloque el papel de descarte o desecho, para su reciclado, en los contenedores identificados en cada área. - Incentive y colabore con la cultura de reutilización y/o reciclado en todas las áreas de la institución de todo tipo de material desechable (papel, folios, cartón, tapitas de plástico, vidrio, aluminio, pilas, etc.). - Colabore con la recolección de basura diferenciada en orgánica e inorgánica. - Use racionalmente el

agua. - Use racionalmente la energía: desconecte los aparatos electrónicos cuando no se usen, emplee lámparas de bajo consumo. - Consensúe la temperatura ambiente y la ventilación regular del edificio. - Cultive buenas prácticas en la oficina, tales como: uso racional de artículos desechables (servilletas, pañuelos, papel higiénico); reducción de uso de envolturas de plástico y/o aluminio; utilización de envases retornables, de tamaño familiar, pilas recargables; reducción del uso de aromatizantes ambientales.

En su Parte II, establece que la AD deberá:

- Adquirir insumos ecológicos o realizados con material reciclado. - Utilizar lámparas de bajo consumo en toda la institución. - Fumigar el ambiente de trabajo. - Realizar un mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones eléctricas del establecimiento.

Con la doble intención de mejorar la salud del personal y de ser socialmente responsables, la AD incentiva y participa de maratones a beneficio que se desarrollan en Santa Rosa organizadas tanto por entidades públicas como privadas.

4.6.3- DATOS Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Además, del Decálogo para preservar los Recursos y Medio Ambiente del TdeC (Resolución Nº 101/13), los principales resultados en cuanto a calidad de vida se pueden obtener de los indicadores del Sistema Informático para el Área de Personal.

4.6.4- RESULTADOS

1) Las auditorías realizadas en el marco de la Red Federal de Control Público son remuneradas por la Sindicatura General de la Nación. El destino dado a estos fondos se orienta a la adquisición de equipamiento informático (PCs y accesorios, impresoras, fotocopiadora). El objetivo del TdeC es que cada agente cuente con una PC propia para la realización de sus tareas. Dicho objetivo se concretó en el año 2013. Posteriormente se procedió a renovar aquellos equipos más antiguos, los cuales fueron donados a diversas escuelas de la Provincia, cumplimentando el trámite administrativo de traspaso de bienes inventariables y posterior entrega.

2) Se realizaron reformas en la disposición de los lugares de trabajo que permitió optimizar el espacio. Cabe aclarar que el trabajo en el TdeC no se lleva a cabo en oficinas, sino que se agrupan de 4 a 6 escritorios que conforman "islas de trabajo", cada una de las cuales tiene

organizada sus tareas de acuerdo a la estructuración del trabajo de cada relator mayor o sector de auditoría.

3) Durante los años 2012-2013 se renovó la flota de automóviles del TdeC. Se vendieron dos vehículos que no se encontraban en condiciones de uso y se adquirieron dos vehículos nuevos. Ello permitió contar con movilidades seguras, en perfecto estado de mantenimiento y a disposición del personal para todas aquellas salidas que deban realizarse en pos del cumplimiento de las tareas de control y notificaciones a los cuentadantes. Ello resultó se suma importancia si se tiene en cuenta el avance reflejado en las auditorías realizadas, tanto en la ciudad de Santa Rosa como en otras localidades de la provincia.

4) En otro sentido, se han ido realizando mejoras en la infraestructura para que el personal se encuentre más a gusto y que la influencia del contexto laboral sea positiva para el personal del organismo. Por ejemplo se abrieron ventanas que permiten la entrada de luz solar y ventilación para las Salas I y II, se mejoró la ventilación de los baños de caballeros y de damas.

5) Se colocaron dispensers de agua cercanos a los box de trabajo. El TdeC brinda para todo su personal los insumos necesarios para la preparación del desayuno y refrigerio. Para facilitar dicho servicio se adquirió un microondas y una cafetera eléctrica industrial.

6) Este enfoque ha evidenciado resultados positivos dado la disminución del nivel de ausentismo por causas de enfermedades u otras causas comparando el año 2.014 con los últimos dos años. También refleja la mejora en la calidad de vida que se le aporta al personal desde el organismo los resultados de las encuestas anuales que se confeccionan internamente.

En el siguiente cuadro se observa la disminución de solicitudes de pedidos de licencias en los artículos de la Ley Nº 643- Estatuto del Empleado Estatal:

Artículo 48º: El agente podrá justificar las inasistencias motivadas por ASUNTOS PARTICULARES, hasta 6 días laborables por año calendario, con goce de haberes, con la simple comunicación del motivo.

Artículo 149º: Las inasistencias justificadas que no estén encuadradas en los artículos 147 y 148, hasta un máximo de 5 días laborables por año calendario.

ARTICULO	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
148	282	208	177
149	13	9	2

7) En el marco de las actividades que el CRS ha programado para el año 2015, se han llevado a cabo distintas capacitaciones en coordinación con la Dirección de Atención Primaria de la Salud y Gestión Sanitaria dependiente del Ministerio de Salud que se detallan a continuación:

a- Capacitación de "Reanimación Cardiopulmonar (RCP)", se desarrolló en las instalaciones del TdeC, con el objetivo de brindar al personal una herramienta que les posibilite actuar ante cualquier situación de emergencia; tanto sea en el ámbito laboral como en el desarrollo de su vida cotidiana.

b- Charla referida a "Pausa Activa en la Jornada Laboral", se desarrolló en la sede del TdeC, la misma permite brindar al personal una serie de ejercicios que se realizan en un breve lapso de tiempo, con el fin de que el mismo incorpore mínimas pautas saludables en el transcurso de la jornada laboral.

c- Se realizó simulacro de evacuación de todo el personal del TdeC para lo cual se utilizó la salida de emergencia. El mismo día se capacitó al personal sobre la utilización de extinguidores, esta capacitación estuvo a cargo de personal especializado en concientización y prevención de siniestros.

d- Tuvo lugar en la sede del TdeC, la Capacitación sobre "Primeros Auxilios"; la misma se brindó con el fin de acercar al personal una serie de pautas que le permitan actuar ante cualquier situación de emergencia.

e- El 30 de octubre se desarrolló una Jornada de Fortalecimiento Institucional dirigida a todo el personal del TdeC, en el marco de un proceso de mejora continua que propone formar y capacitar al recurso humano, promoviendo el desarrollo de sus competencias y aportando herramientas claves para aumentar su rendimiento, bienestar físico y psicológico.

8) Asimismo, durante el año 2016 y formando parte de un cúmulo de aprendizajes de formación personal sugeridos por los empleados del Organismo se continuaron realizando capacitaciones a través del CRS:

a- "Pautas de auto-cuidado en materia de adicciones": brindada por personal que cumple funciones en la Subsecretaría de Adicciones dependiente del Ministerio de Salud de la Provincia de La Pampa.

b- Problemática del Río Atuel: brindada por el Secretario de Recursos Hídricos Ing. Javier Schlegel y el Director de Políticas Hídricas Ing. Gastón Buss. Las exposiciones se enfocaron de manera específica en la situación judicial actual, conformación del Comité de Crisis en el que participan distintas áreas del gobierno provincial y que ha desarrollado acciones de prevención en las zonas afectadas o en riesgo a partir de la crecida por la suelta de agua intempestiva e incomunicada desde la provincia vecina de Mendoza.

c- Riesgo de oficina: tema: Ergonomía dictada por Técnicos en Seguridad e Higiene.

d- Violencia laboral brindada por el Fiscal General de Investigaciones Administrativas Dr. Juan Carlos CAROLA y la psicóloga perteneciente al equipo de trabajo de la F.I.A. Lic. Lorena RUGGERO.

e- Se realizó capacitación sobre incendio y evacuación del edificio, utilización de matafuegos, seguridad vial y riesgo eléctrico dictada por Técnicos en Seguridad e Higiene.

f- Cambios de la Norma ISO 9001:2015 – Impactos en los Sistemas de Gestión de la Calidad, organizadas conjuntamente con el Consejo Profesional de Ciencias Económicas. Se desarrollaron los Principios de Gestión de la Calidad tales como Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso de las personas, Enfoque a procesos, Mejora, Toma de decisiones basada en evidencia, Gestión de las relaciones y los criterios de aplicación según la actividad de la organización

9) En la actualidad el TdeC funciona desde diciembre de 2.005 en un edificio que se alquila contando con las comodidades necesarias para desarrollar la tarea que le corresponde. Está ubicado en el primer piso del edificio sito en Avenida San Martín 355 de la ciudad de Santa Rosa. En el año 2015 se inició un expediente para licitar la construcción del nuevo edificio para el TdeC.

El anteproyecto contempla la construcción ubicada en el lote del Centro Cívico de la Ciudad de Santa Rosa (Próximo al anfiteatro) con una superficie cubierta de aprox. 2.300 metros cuadrados con una gran cantidad de iluminación natural, tratando de mimetizarse

con el entorno, respetando la escala de los edificios aledaños, pero a su vez lograr una imagen moderna y sólida.

"La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia."

John Ruskin (1819-1900)

PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD 2017

GLOSARIO

Backup: Es la copia total o parcial de información importante en el disco duro, CDs, bases de datos u otro medio de almacenamiento.

Cuentadantes: En terminología del TdeC, toda persona que por imperativo legal tenga que rendir cuentas al mismo. Son cuentadantes del TdeC:

a) Los funcionarios que tengan a su cargo la gestión de los ingresos y la realización de gastos, así como las demás operaciones de la Administración General del Estado;

b) los Presidentes o Directores de los Organismos Autónomos, Sociedades Estatales y demás Entes que conforman el sector público estatal;

c) los particulares que, excepcionalmente, administren, recauden o custodien fondos o valores del Estado;

d) los perceptores de subvenciones.

Firewall: Programa informático que controla el acceso de una computadora a la red y de elementos de la red a la computadora.

Servidor Proxy: Es un equipo que actúa de intermediario entre un explorador web (como Internet Explorer) e Internet. Los servidores proxy ayudan a mejorar el rendimiento en Internet.

Software Libre: esta denominación suele confundirse con "gratis" por la ambigüedad del termino free en inglés. Es la denominación del software que respeta la libertad de todos los usuarios que adquirieron el producto y, por lo tanto, una vez obtenido el mismo, puede ser utilizado, copiado, analizado, modificado y redistribuido libremente en diferentes formas.

ABREVIATURAS

***AD*:** Alta Dirección

***Ce.Si.Da.*:** Centro de Sistematización de Datos

CRS: Comité de responsabilidad Social

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

***SGE*:** Sistema de Gestión de Expedientes.

***TdeC*:** Tribunal de Cuentas.

UNLPam: Universidad Nacional de La Pampa