



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 30 MAYO 2017

VISTO:

La Constitución Local, la Ley N° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de esta Defensoría del Pueblo, y la necesidad de organización, planeamiento, ejecución y control de las actividades necesarias para el mejor desarrollo de la misión institucional.

Y CONSIDERANDO QUE:

El artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires crea a esta Defensoría del Pueblo como organismo con autonomía funcional y autarquía financiera.

El inciso g) del artículo 4° del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento Institucional, dota con carácter exclusivo al Defensor del Pueblo entre otras competencias y atribuciones la de: *“aprobar los procedimientos administrativos que regulan el desenvolvimiento institucional”*

Por su parte, el inciso j) del artículo 4° lo faculta a: *“aprobar el Sistema de Gestión de la Calidad y disponer su progresiva implementación en todos los sectores de la Institución.”*

A su vez, como principios rectores del modelo de gestión a implementar se toma como norte la legalidad, la eficacia, la eficiencia, la agilidad y transparencia administrativa, como también la profesionalización de las tareas desplegadas a fin de concretar la misión constitucional atribuida.

En tal sentido distintos sectores de esta Defensoría han certificado sus procesos bajo los estándares establecidos por la norma internacional ISO 9001:2008, de manera de obtener un sistema de gestión de calidad que permite alcanzar una mejora continua en el desarrollo de la actividad institucional.

Los sistemas de gestión de calidad permiten contar con herramientas estandarizadas para la organización, planeamiento, la ejecución y el control del trabajo diario que redundan directamente en la calidad institucional.

**TENÉS QUIEN
TE DEFIENDA**

De conformidad con los principios de la “*Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*”, esta Defensoría concibe que la calidad institucional atañe –entre otras cuestiones- a la racionalización del gasto, la generación de una cultura transformadora, el impulso de la mejora permanente, y la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Los procesos de soporte a la función sustancial de esta casa de derechos, repercuten de manera directa en la realización de la misión institucional, por lo que se estima que resulta imprescindible la adecuación, el desarrollo y puesta en marcha de un plan de implementación que permita establecer estos procesos de conformidad a la regla normalizadora ISO 9001:2015.

En tal sentido corresponde continuar con la política institucional desplegada, facilitando la progresiva optimización de esas herramientas con la finalidad puesta en la mejora del servicio al ciudadano y de la propia gestión interna.

La Subsecretaría de Asuntos Legales ha tomado intervención en orden a su competencia.

POR ELLO, y en uso de las facultades que le confiere el Artículo 13 de la Ley N° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES
DISPONE:**

Artículo 1º: Encomendar a la Subsecretaría de Asuntos Legales la adecuación, desarrollo e implementación, de conformidad con los estándares establecidos por la norma internacional ISO 9001:2015, de los procesos que se realicen bajo su propia órbita de competencia, a fin de alcanzar su certificación progresiva por el Instituto de Argentino de Normalización y Certificación -IRAM-.

Artículo 2º: Encomendar a la Subsecretaría Técnica y Administrativa la adecuación,



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

desarrollo e implementación, de conformidad con los estándares establecidos por la norma internacional ISO 9001:2015, de los procesos de Compras y Contrataciones y de gestión de Recursos Humanos, a fin de alcanzar su certificación progresiva por el Instituto de Argentino de Normalización y Certificación -IRAM-.

Artículo 3º: Registrar, notificar a los interesados, comunicar y archivar.

mcb/FOB/SSAL

DISPOSICIÓN N° 085 / 17

Alejandro Amor
Defensor del Pueblo de la
Ciudad Autónoma de Bs. As.

**TENÉS QUIEN
TE DEFIENDA**