

## Ley N° V-0763-2011

*El Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia  
de San Luis, sancionan con fuerza de  
Ley*

### LEY DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

#### CAPÍTULO I OBJETO – ÁMBITO DE APLICACIÓN

- ARTÍCULO 1°.-** Habiéndose identificado la necesidad de promover en todo el ámbito del Gobierno de la provincia de San Luis, un Sistema de Gestión de Calidad en la Administración Pública.
- Impleméntese en el ámbito del Gobierno de la provincia de San Luis, un Sistema de Gestión de Calidad de la Administración Pública el que constituirá una herramienta de gestión sistemática y transparente que permitirá dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes.
- El referido Sistema centralizará las políticas, estrategias y operaciones orientadas al Ciudadano, con el objeto de lograr una eficaz mejora continua en los procesos y trámites administrativos, tendiente a la satisfacción del Ciudadano, con base en el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación facilitando el acercamiento y la optimización del Gobierno con el Ciudadano.-

#### CAPÍTULO II GESTIÓN DE CALIDAD

- ARTÍCULO 2°.-** El Sistema deberá implementarse de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada Ministerio y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios y agentes de la Administración, garantizando en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los Ciudadanos.-
- ARTÍCULO 3°.-** El Ciudadano. Las políticas, estrategias y operaciones que se ejecuten en el marco del Sistema deberán estar orientadas al Ciudadano, considerando y cuantificando su nivel de satisfacción.-
- ARTÍCULO 4°.-** Principios. El desarrollo del Sistema deberá ser en la totalidad del Gobierno y de forma transversal, con base en los siguientes principios:
- Liderazgo. Entendiéndose por tal el Ejercicio de la Conducción y Coordinación efectiva para las diversas situaciones que presentan la gestión y administración de recursos y objetivos, adaptándose permanentemente a la realidad.
- Implicación. A tal efecto los responsables de gestión deben asumir el compromiso y responsabilidad que implica la necesidad de lograr el cumplimiento de objetivos, proveyendo a la organización de las bases o políticas para comprometer a sus equipos.
- Participación. De cooperación transversal horizontal y organizacional vertical. Incrementando la moral y satisfacción laboral del equipo para mejorar la toma de decisiones, colaborando a su vez en la toma de decisiones de sus pares.-
- ARTÍCULO 5°.-** Mejora Continua. La Autoridad de Aplicación arbitrará los medios para dar seguimiento y reportar el nivel de excelencia en el desempeño interno, la eficiencia en los procesos y el logro de simplificación de trámites mediante la implementación de procesos definidos. Tendrá como base fundamental, el diseño de indicadores que permitan medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y

responsables del control; los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios y serán publicados de manera permanente en las páginas de Internet de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas.-

ARTÍCULO 6º.- Certificación Interna. Las políticas, estrategias y operaciones que se ejecuten deberán considerar y promover un Certificado de Calidad que se otorgue a aquellas dependencias que cumplan los estándares definidos.-

ARTÍCULO 7º.- Estándares de Referencia y Certificación Externa. Las políticas, estrategias y operaciones que se ejecuten deberán respetar los más altos estándares internacionales de excelencia. La Certificación Interna deberá estar orientada en su evaluación a la búsqueda del reconocimiento por parte de entidades externas acreditadas a tal fin y su correspondiente Certificación Externa.-

ARTÍCULO 8º.- Gobierno Electrónico. Las políticas, estrategias y operaciones que se ejecuten deberán adoptar el uso de Firma Digital según lo dispuesto en la Ley Provincial N° V-0591-2007 y en el régimen de la Cédula de Identidad Provincial Electrónica (CIPE) Ley N° V-0698-2009, complementándose sus estrategias con el fin común de lograr un eficiente Gobierno Electrónico.-

### CAPÍTULO III AUTORIDAD DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 9º.- La Autoridad de Aplicación de la presente Ley será el Poder Ejecutivo de la Provincia de San Luis, a través del Ministerio del Progreso y/o el Organismo que en el futuro lo reemplace.-

### CAPÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 10.- Se invita a los Municipios a adherir a la presente Ley y sus Reglamentaciones.-

ARTÍCULO 11.- El Poder Ejecutivo deberá Reglamentar la presente Ley.-

ARTÍCULO 12.- Regístrese, comuníquese al Poder Ejecutivo y archívese. -

RECINTO DE SESIONES de la Honorable Legislatura de la Provincia de San Luis, a treinta y un días del mes de Agosto del año dos mil once.-

Lic. GRACIELA CONCEPCIÓN MAZZARINO  
Presidente  
Cámara de Diputados  
San Luis

Sdor. HECTOR HUGO MUGNAINI  
Vice-Presidente 1º  
Cámara de Senadores  
San Luis

Dr. SAID ALUME SBODIO  
Secretario Legislativo  
Cámara de Diputados  
San Luis

Dr. SERGIO ANTONIO ALVAREZ  
Secretario Legislativo  
Cámara de Senadores  
San Luis