

## **II. EL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD SECTOR PÚBLICO OBTENIDO POR EL TRIBUNAL DE CUENTAS DE LA PROVINCIA DE MENDOZA**

El Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza obtuvo, por el año 2006, el Premio Nacional a la Calidad para el Sector Público. Dicho premio, instituido por la Ley Nº 24.127, fue entregado el 21 de noviembre próximo pasado en la Casa Rosada, por la Presidencia de la Nación, conforme lo dispone el artículo tercero de dicha ley.

Esta es la noticia periodística, pero ¿cuál es la importancia de que el Tribunal de Cuentas haya obtenido este premio?

### **UN POCO DE HISTORIA**

El Tribunal de Cuentas, concientizado de la necesidad de la reforma del Estado en todos sus estamentos, entendió que era imprescindible, en cumplimiento de su mandato constitucional, mejorar su funcionamiento, para brindarle a la comunidad, entre otras cosas, la seguridad del eficaz control de la administración de los fondos públicos.

Para ello creyó que debía adoptar algún tipo de estándares de organización, reconocidos internacionalmente, que brindaran confianza a terceros sobre el servicio que se presta, que resultaran una herramienta útil para consolidar el cambio, promover la mejora continua y construir una cultura organizacional que tendiera a la excelencia. Es así como en el año 1.999 se tomó, entre otras, la decisión estratégica de enmarcar su funcionamiento de acuerdo a los requerimientos organizacionales de las Normas ISO 9000. Sin recurrir a endeudamientos, financiamientos externos o costosas consultorías especializadas, sino a través de un convenio con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo, que dispuso de profesionales especializados en el tema, se comenzó a transitar el camino de la calidad.

Esto implicó un gran desafío. No existía otro organismo público similar que lo hubiera emprendido, lo que significaba que debían adaptarse conceptos, terminología, muy propios de la actividad industrial y con el exacto lenguaje utilizado por los ingenieros, a la actividad de un servicio muy especial y prestado por un ente público. Identificar al cliente, hablar de trazabilidad, realizar calibraciones, elaborar un producto final.

Paralelamente, el Tribunal pasó de ser un organismo con sólo profesionales de las ciencias económicas y jurídicas, a un ente al que se le incorporaron profesionales de otras disciplinas: Ingenieros Civiles y en Construcciones, Arquitectos, Analistas e

Ingenieros en Sistemas. Esto permitió ampliar la visión de las auditorías como así también su profundidad. Se comenzó a incursionar en temas que hasta el momento no habían sido considerados. Con mayor certeza se pudo dictaminar sobre aspectos informáticos, tales como programas, bases de datos, bases de contribuyentes, sistemas de recaudación, etc. En las obras públicas se pasó del control matemático-contable de los certificados de obra, a opinar sobre la razonabilidad de los mismos, al contar con auditores especializados. Además se acercó el control al momento de los hechos, ya que la auditoría comenzó a realizarse inmediatamente de presentado el certificado, sin esperar a la culminación de la obra, para de esta forma prevenir cualquier tipo de problemas antes de la entrega de la misma. Este acercamiento se extendió a todos los niveles de auditoría, al disponerse que los profesionales del Tribunal debían estar en contacto permanente con todas las reparticiones auditadas.

Trabajando en pos de la calidad, el Tribunal indagó sobre cual era el rol fundamental a cumplir que le demandaba la comunidad mendocina y, como resultado de ello, determinó su Visión, es decir que debía:

**SATISFACER LA NECESIDAD DE LA COMUNIDAD, EN MATERIA DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA – PATRIMONIAL DEL ESTADO PROVINCIAL Y MUNICIPAL, PARA ASEGURAR LA TRANSPARENCIA Y PREVENIR ACTOS DE CORRUPCIÓN.**

La ardua tarea desplegada por todo el personal, que significó largas horas de esmerada dedicación, sin otra recompensa que saber que se trabajaba para hacer posible la modernización del Tribunal, del Estado, se vio reflejada en un exhaustivo análisis de la totalidad de los procesos que se ejecutaban, lo que implicó, entre otras acciones, identificar, reestructurar, corregir, adaptar, eliminar, crear y modificar las normas y procedimientos existentes.

El resultado de todo ello fue la redacción de Instrucciones de Trabajo, Procedimientos Específicos y Procedimientos Generales, que dieron origen al Manual de Gestión de la Calidad del Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza.

El Tribunal se sometió a la serie de auditorías pertinentes, y fue así como el 28 de noviembre de 2001 la empresa **SGS International Certification Services Argentina S.A.**, miembro de SGS Group (SGS Société Générale de Surveillance) con sede central en Ginebra, Suiza, ganadora de la licitación pública realizada al efecto, extendió la **CERTIFICACIÓN DE LAS NORMAS ISO**, lo que implica que:

**“El Sistema de Calidad del Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza se encuentra de acuerdo con la norma de calidad ISO 9002,**

### **respecto del Control de Cuentas Públicas de la Provincia de Mendoza y Juicio de Cuentas”.**

De esta forma el Tribunal de Cuentas de Mendoza se convirtió en el primer organismo público de control a nivel nacional, en tener todas sus tareas en un ambiente regido por las normas ISO y haber diseñado e implementado un Sistema Integral de Mejora Continua.

Ante el vencimiento de la certificación obtenida, el que se opera cada tres años, se trabajó para su renovación pero dentro de la última versión aplicable de las Normas ISO, es decir la 2000. Esta versión establece que los sistemas de gestión de la calidad se basan en procesos, los que deben estar interconectados y suministrar datos y hechos que sean la base de las decisiones a adoptar para continuar con su mejoramiento.

Es así como en el mes de febrero de 2004 se llegó nuevamente a una instancia de certificación, consiguiendo una vez más que se dictaminara que:

**“El sistema de gestión del Tribunal de Cuentas Mendoza ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de ISO 9001:2000 para las siguientes actividades: Control de Cuentas Públicas de la Provincia de Mendoza y Juicio de Cuentas.”**

La actuación pionera del Tribunal en este tema ha generado una corriente dentro del Estado provincial, y en otros órganos de control del país, en pos de adecuar su actuación dentro de un Sistema de Calidad y Mejoramiento Continuo. Es así como certificaron sus procesos, entre otros, la Contaduría General, la Dirección General de Rentas, la Cámara de Senadores, el Hospital Notti (parcialmente), en nuestra provincia, y los Tribunales de Cuentas de las Provincias de Buenos Aires y la Pampa, encontrándose en vías de certificación el de la Provincia de San Juan.

Luego vino otro desafío, someterse a la consideración del Premio Nacional a la Calidad – Sector Público.

Nuevamente se recurrió al convenio con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo y comenzamos un proceso de Autoevaluación institucional con las bases del Premio Nacional. Una vez más el personal participó activamente en esta etapa y después de determinar las fortalezas y debilidades de nuestro accionar, se trabajó para acentuar las primeras y minimizar las últimas. Continuar con la armonización de todo nuestro accionar significó un gran esfuerzo y después de autoevaluarnos definitivamente, nos sometimos a la evaluación del Tribunal examinador del Premio Nacional. La satisfacción por haber llegado a esta instancia era muy grande. Sabido es que muchos que intentan alcanzar el premio no llegan a presentarse al mismo después

de realizar las autoevaluaciones pertinentes. Dijo el Mahatma Ghandi: “Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa”. Nos encontrábamos comprendidos por estas palabras, pero la noticia de que habíamos superado la etapa de estudio por los jueces y que seríamos evaluados en una próxima visita, nos hizo advertir que estábamos transitando el camino correcto.

En el mes de octubre se nos hizo conocer que habíamos obtenido el Premio por el Año 2006, es decir que cumplíamos con los objetivos de dicho premio, como son:

- Promover el desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo en la Calidad.
- Estimular y apoyar la modernización y competitividad en las organizaciones públicas.
- Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las comunidades.
- Preservar el ambiente humano y la óptima utilización de los recursos.

## HITOS

El cambio de enfoque del accionar del Tribunal se vio reflejado en distintas circunstancias que encaró per se, o que, advertidos de ello los otros poderes, le encomendaron que tuviera bajo su órbita:

- Dictado de una norma única que compendia la totalidad de obligaciones y requisitos que deben cumplir todos los encargados de rendir cuentas a efectos de facilitar las presentaciones mensuales y anuales.
- Desarrollo de un Digesto informático que permite la búsqueda de normativas propias (Acuerdos y Fallos), nacionales, provinciales y municipales. Al mismo se accede a través de la página web del Tribunal. Cuenta con la correspondiente inscripción en el Registro de la Propiedad Intelectual.
- Desarrollo e implementación del sistema informático denominado SiGesCo, que permite: el seguimiento de las piezas administrativas, obtener un cronograma para las distintas etapas del Juicio de Cuentas a fin de controlar la trazabilidad del servicio prestado dentro de parámetros de oportunidad y eficiencia; registro y seguimiento de oportunidades de mejora, acciones correctivas y preventivas; generación del expediente virtual por medio del registro de los elementos relacionados a cada juicio de cuentas y sus etapas.

También este sistema se encuentra inscripto en el Registro de la Propiedad Intelectual.

- Desarrollo de un sistema de pasantías para el ciclo polimodal, como actividad de difusión y capacitación a la comunidad educativa y su entorno escolar y familiar.
- Implementación de informes trimestrales, de carácter gerencial, a través de los cuales se ponen en conocimiento de la máxima autoridad del ente auditado situaciones especiales o hallazgos que no sólo hacen a la legalidad sino también al mérito, con lo cual se colabora en lograr una mayor eficiencia en la administración.
- Presentación del proyecto de modificación de la Ley N° 1.003, Orgánica del Tribunal, concretada mediante la sanción de la Ley N° 7.144, lo que permitió:
  - Acercar el control al momento de los hechos, permitiendo la formación del juicio parcial de cuentas cuando se comprobaren irregularidades significativas durante el ejercicio económico;
  - Reducir los plazos de presentación de las rendiciones de cuentas al Tribunal disponiendo que la misma opere al 31 de marzo o el 30 de abril de cada año (según la cuenta de que se trate) en lugar del 30 de junio como era desde el año 1932. Este hecho, sumado a la reducción del período de estudio y análisis de las rendiciones presentadas, permiten que a fin de cada año se estén dictando los fallos correspondientes a las rendiciones del ejercicio anterior.
- Control de los partidos políticos:

En el mes de junio de 2002 entró en vigencia la Ley N° 7005 denominada: LEY DE REGULACION Y FINANCIAMIENTO DE CAMPAÑAS ELECTORALES, en la que se establecen distintos requisitos que deben cumplimentar los partidos políticos que intervengan en campañas electorales.

Por el artículo 12 se le otorga al Tribunal de Cuentas el contralor de la ley conforme al procedimiento que el mismo establezca.

Además la ley 7005 le introduce modificaciones a la Ley Orgánica de los Partidos Políticos N° 4746, disponiendo en el art. 21 que el contralor de lo dispuesto en el TITULO IX - DE LOS LIBROS Y DOCUMENTOS PARTIDARIOS Y CONTROL PATRIMONIAL y en el TITULO XII - DE LOS BIENES Y RECURSOS estará a cargo del Tribunal de Cuentas de Mendoza, conforme al procedimiento que el mismo establezca.

Cumpliendo con estas disposiciones, el Tribunal dictó el Acuerdo N° 3441 en el que se establecieron los procedimientos para la rendición de cuentas anual como así también requisitos a cumplir en las campañas electorales.

- Integración de la Red Federal de Control Público:

En el mes de abril de 2004 se firma un Convenio marco de Coordinación y Cooperación Técnica entre el Secretariado Permanente de Tribunales de Cuentas de la

República Argentina y la Red Federal de Control Público. En el mismo las partes acuerdan propiciar el establecimiento de un régimen de control gubernamental de los fondos que la Nación transfiera con afectación específica a las Provincias y Municipalidades, así como también sobre los fondos de coparticipación que la Nación gira a cada jurisdicción.

El Tribunal de Cuentas de la Provincia de Mendoza, por Acuerdo N° 3.728 del 26 de mayo de 2004, resolvió adherir al mencionado Convenio y fue así como el 10 de setiembre de 2004 se firmó el Acta Convenio con la Red Federal de Control Público. A partir de ese momento se participa activamente de la misma, llevándose a cabo auditorias específicas para dicha red.

- Responsabilidad Fiscal:

Con fecha 20 de diciembre de 2004 se promulgó la Ley N° 7.314, denominada de Responsabilidad Fiscal, en la que se establecen principios rectores a los que debe ajustarse la Política Fiscal de la Provincia de Mendoza, en pos de la consecución del equilibrio presupuestario y de la responsabilidad de los funcionarios en la gestión fiscal.

En ella se designa al Tribunal de Cuentas de la Provincia como autoridad de aplicación de la misma, asignándole funciones especiales al respecto, las que complementan a las ya establecidas por la Constitución y las leyes, en especial la N° 1.003, orgánica del Tribunal. Entre esas funciones especiales se encuentra la reglamentación de una serie de aspectos de la ley. Esto dio lugar al dictado de un Acuerdo Reglamentario, N° 3.949, de amplio contenido, en el que se ha determinado el cronograma de presentación de los informes y además ha estandarizado la documentación a presentar, poniendo énfasis en la información computadorizada, cumpliendo de ese modo con las premisas de fortalecimiento y modernización institucional, como son la incorporación de tecnologías de información y la integración de la información generada por distintos organismos públicos.

## **EN QUÉ ESTAMOS**

El control ha sido siempre considerado como una excelente herramienta para poder cumplir con los fines a los que se debe llegar, sean éstos autoimpuestos o surgidos de una imposición legal, moral, de costumbres, etc.

No existe quien discuta la necesidad e importancia de esta función. Pero es necesario que cumpla su verdadero rol y no que se transforme en una rutina a cumplir. Debemos dinamizarlo, actualizarlo permanentemente, sacarlo de un contexto de represión de lo mal hecho y transformarlo en un elemento de ayuda para llevar adelante la importante misión

del Estado, como es la de gobernar con equidad, con justicia, para toda la comunidad, en un ambiente de respeto, libertad e igualdad de oportunidades.

Con esta premisa el Tribunal de Cuentas de Mendoza continúa fijando objetivos dentro de este proceso de Mejora Continua. Lo obtenido hasta hoy da fuerzas para no abandonar nunca este camino. El elemento humano con que cuenta el Tribunal ha posibilitado llegar hasta acá y se espera lograr mucho más. Desinteresadamente ha participado de reuniones de estudio y capacitación, grupos de mejora, grupos de auditoría interna, Consejo de la Mejora Continua, etc.; ha elaborado documentación, ha detectado problemas, ha propuesto soluciones. Todos y cada uno de ellos se encuentran consustanciados de la necesidad de mostrar a la comunidad que el cambio es posible, que administrar los fondos públicos con calidad no es una utopía.

Coincidimos con la Secretaría de la Gestión Pública cuando expresa que: “El Estado actual enfrenta los desafíos propios de un mundo globalizado, donde la disminución de los presupuestos y el incremento de las demandas, obligan a los administradores públicos a buscar diferentes formas para mejorar los productos y servicios brindados a los contribuyentes”.