



**VISTO:**

**DECRETO N° 1301**

**NEUQUÉN, 03 NOV 2003**

El Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional suscripto, con fecha 24 de octubre de 2003, entre la Municipalidad de la ciudad de Neuquén y el Instituto Argentino de Normalización -IRAM-; y

**CONSIDERANDO:**

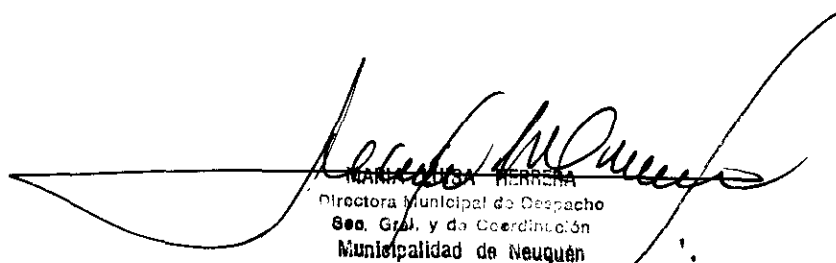
Que en el mismo "LA MUNICIPALIDAD" y "El IRAM" manifiestan su voluntad de establecer vínculos permanentes con el fin de colaborar para mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos, como medio para lograr: I) Niveles internacionales que hagan a la Calidad de la Gestión en aspectos tales como la atención al público, la prestación de los servicios y las obras que brinda, y II) Niveles internacionales en la gestión de la preservación y protección del medio ambiente en la prestación de Servicios;

Que, por ello, el Acuerdo tiene por objeto lograr una estrecha y sistemática cooperación entre las partes, en un marco que facilite el mejor cumplimiento, en el ámbito de la Municipalidad de Neuquén, de las funciones asignadas a cada una de ellas y su compromiso de extensión y promoción al ámbito municipal, y referidas al logro de los conceptos enunciados en los considerandos de dicho acuerdo;

Que las partes colaborarán y participarán conjuntamente, en sus ámbitos de competencia, en la instrumentación y desarrollo de Programas que estarán orientados al fortalecimiento institucional de la Administración Pública de "LA MUNICIPALIDAD", a través del estímulo y la asistencia para la implementación de herramientas y sistemas que hagan a la calidad de la gestión de los organismos e instituciones pertenecientes al mismo;

Que "LA MUNICIPALIDAD" implementará acciones tendientes a fomentar el desarrollo de la cultura de la calidad y la preservación del medio ambiente en la Administración Pública de "LA MUNICIPALIDAD". En concordancia con lo mencionado llevará a cabo acciones tendientes a sensibilizar, estimular e incentivar la capacitación, implementación y certificación de sistemas de gestión de la calidad según Normas de la serie IRAM ISO 9000:2000;

Que en consecuencia corresponde el dictado de la norma

  
MARÍA ELENA HERRERA  
Directora Municipal de Despacho  
Gen. Gral. y de Coordinación  
Municipalidad de Neuquén

legal respectiva;

Por ello:

**EL INTENDENTE MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

**DECRETA:**

**Artículo 1º) APROBAR** el Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional ----- suscrito, con fecha 24 de octubre de 2003, entre la Municipalidad de la ciudad de Neuquén y el Instituto Argentino de Normalización -IRAM-, de acuerdo a las cláusulas descriptas en el mismo; cuyo ejemplar original acompaña al presente Decreto.-

**Artículo 2º) HÁGASE** llegar fotocopia del presente al Instituto Argentino de ----- Normalización -IRAM-, como así también un ejemplar original del Acuerdo.-

**Artículo 3º) El presente Decreto será refrendado por los señores Secretarios ----- General y de Coordinación, y de Economía y Gestión Urbana.-**

**Artículo 4º) REGÍSTRESE**, publíquese, cúmplase de conformidad, dese a la ----- Dirección Centro de Documentación e Información y, oportunamente **ARCHÍVESE.**-  
EB.-



**FDO) QUIROGA  
GALLO  
FARIZANO.-**

*[Handwritten signature]*  
**MARIA LUISA HERRERA**  
Directora Municipal de Despacho  
Econ. Gen. y de Coordinación  
Municipalidad de Neuquén

Publicación Boletín Oficial
Municipal N° <b>1438</b>
Fecha: <b>07 / 11 / 03</b>

**ACUERDO MARCO DE COOPERACIÓN  
INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA MUNICIPALIDAD DE LA  
CIUDAD DE NEUQUÉN Y EL INSTITUTO ARGENTINO DE  
NORMALIZACIÓN – IRAM-**

-----En la ciudad de Neuquén, a los <sup>24</sup> días del mes de <sup>octubre</sup> del año 2003, entre la Municipalidad de Neuquén, con domicilio en Avda. Argentina y calle Pte. Roca, representada en este acto por el señor Intendente Municipal, **Dn. HORACIO R. QUIROGA**, D.N.I. N° 11.301.350, con cargo que inviste y justifica con el Acta Acuerdo N° 21 de la Junta Electoral de la Provincia del Neuquén y con Acta de Posesión del Cargo que lleva el N° 46 de fecha 09 de diciembre de 1.999, y el señor Secretario de Economía y Gestión Urbana, **Lic. MARTÍN ADOLFO FARIZANO**, D.N.I. N° 10.788.027, designado por Decreto N° 1914 del 02 de noviembre de 2001, en adelante: "**LA MUNICIPALIDAD**", por una parte; y el Instituto Argentino de Normalización, con domicilio en calle Perú N° 552/556 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, representado en este acto por su presidente **Ing. JOSÉ FRANCISCO LÓPEZ**, en adelante: "**EL IRAM**", por la otra parte; y teniendo en cuenta:

Que es objetivo de "**LA MUNICIPALIDAD**" la construcción de un Estado Inteligente, impulsor de políticas que propendan al bien común al desarrollo y organización de la comunidad y con capacidad de brindar respuestas con rapidez, transparencia, eficiencia y calidad a sus ciudadanos;

Que en función a lo anteriormente expresado, "**LA MUNICIPALIDAD**" lleva a cabo, desde el mes de enero del corriente año, un Programa de Fortalecimiento Institucional en el marco del Segundo Programa de Desarrollo Municipal, Préstamo BIRF 3860-AR;

Que en el Marco de este Programa se ha iniciado, en la Secretaría de Economía y Gestión Urbana, un proceso de construcción de un nuevo modelo organizativo sustentado en valores y principios que tengan al ciudadano como centro de su desarrollo; que introduce modernas técnicas que permitirán hacer más eficiente, eficaz y transparente la gestión de sus distintas áreas y facilitarán la rendición de cuentas de los funcionarios; que mejorarán la calidad de los servicios a los ciudadanos y permitirá evaluar el nivel de eficiencia en la provisión de los mismos a la comunidad e impulsará un mayor control social;

Que, en todo este contexto, "**LA MUNICIPALIDAD**" ha asignado un rol importante a la promoción e instrumentación de acciones tendientes a mejorar la Calidad de la Gestión Pública Municipal;

Que la adopción del concepto de calidad de los servicios y la implantación de estos principios a la gestión pública, implica avanzar en este



Lic. MARTÍN ADOLFO FARIZANO  
Secretario de Economía  
y Gestión Urbana  
Municipalidad de Neuquén



HORACIO R. QUIROGA  
INTENDENTE MUNICIPAL  
Municipalidad de Neuquén

nuevo estilo de funcionamiento con el fin de mejorar los niveles de eficiencia en la prestación de los servicios públicos que brinda y en la consecución de un proceso continuo hacia la modernización y profesionalización de la Administración Pública Municipal;

Que la relación de los ciudadanos con la Administración Pública, debe basarse, fundamentalmente, en el respeto y protección de los derechos y garantías y obligaciones de los mismos;

Que la crisis del modelo burocrático, sumada al esfuerzo de descentralización, ha implicado ampliar el rol tradicional de los municipios centrado en la provisión de servicios públicos, exigiendo a éstos encarar esfuerzos técnico-administrativos más complejos;

Que la mayor fuerza y amplitud de la demanda de los ciudadanos y participación de los mismos, se ha reorientado hacia la instancia comunal y por tanto, requiere la necesidad de implementar un nuevo modelo de gestión;

Que el gran aporte de la Calidad en el ámbito de la Administración Pública, es el de avanzar en esta nueva perspectiva de propuestas modernizadoras y de cambio en el sector;

Que adoptar la filosofía de la Calidad en la Administración Pública Municipal es una cuestión política, que permite abordar el sentido de los servicios públicos desde una nueva lógica, mucho más atenta a la participación y a la consolidación del Estado Inteligente;

Que esto demanda la implementación de modelos de gestión que sustenten valores y principios de amplia difusión en el mundo y que hacen a la calidad de la gestión, como los propuestos en las normas internacionales de la serie IRAM-ISO 9000:2000;


Que el IRAM es parte integrante del Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación como Organismo Argentino de Normalización, y miembro permanente del Consejo Nacional de Normas Calidad y Certificación, de acuerdo a las funciones asignadas por Decreto N° 1474/94 del Poder Ejecutivo Nacional;

Que el IRAM es el representante argentino en ISO (International Organization for Standardization), integrante de su Consejo Directivo y representante de ISO en el país. Asimismo representa al país en otros foros internacionales y regionales de Normalización, IEC AMN, COPANT y otros;

Que el IRAM ha sido acreditado por el Organismo Argentino de Acreditación y otros organismos extranjeros como Organismo de Certifica-



Lic. MARTÍN ACCIARO FARIZANO  
Secretario de Economía  
y Gestión Urbana  
Municipalidad de Neuquén



ROBACIO BUTROGA  
INTENDENTE MUNICIPAL  
Municipalidad de Neuquén

ción de Productos y Sistemas de Gestión de Calidad;

Que "LA MUNICIPALIDAD" cuenta con el Equipo de Coordinación Ejecutiva del Proyecto de Fortalecimiento Institucional, como organismo coordinador de los programas de reforma y modernización del Estado;

Las Partes acuerdan celebrar el presente Acuerdo Marco de Cooperación sujeto a las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: OBJETO:** "LA MUNICIPALIDAD" y "EL IRAM" manifiestan su voluntad de establecer vínculos permanentes con el fin de colaborar para mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos, como medio para lograr:

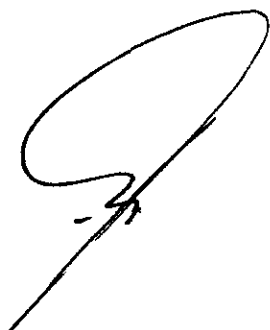
- I. Niveles internacionales que hagan a la Calidad de la Gestión en aspectos tales como la atención al público, la prestación de los servicios y las obras que brinda.
- II. Niveles internacionales en la gestión de la preservación y protección del medio ambiente en la prestación de Servicios.

Por ello, el presente Acuerdo tiene por objeto lograr una estrecha y sistemática cooperación entre las partes, en un marco que facilite el mejor cumplimiento, en el ámbito de la Municipalidad de Neuquén, de las funciones asignadas a cada una de ellas y su compromiso de extensión y promoción al ámbito municipal, y referidas al logro de los conceptos enunciados en los considerandos.

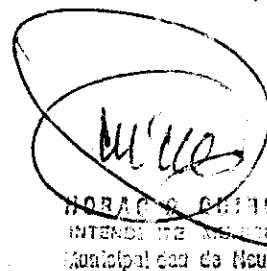
**SEGUNDA:** Las partes colaborarán y participarán conjuntamente, en sus ámbitos de competencia, en la instrumentación y desarrollo de Programas que estarán orientados al fortalecimiento institucional de la Administración Pública de "LA MUNICIPALIDAD", a través del estímulo y la asistencia para la implementación de herramientas y sistemas que hagan a la calidad de la gestión de los organismos e instituciones pertenecientes al mismo. Las actividades y procedimientos de los Programas mencionados se detallan en un anexo que forma parte del presente Acuerdo.

**TERCERA:** "LA MUNICIPALIDAD" implementará acciones tendientes a fomentar el desarrollo de la cultura de la calidad y la preservación del medio ambiente en la Administración Pública de la "LA MUNICIPALIDAD". En concordancia con lo mencionado llevará a cabo acciones tendientes a sensibilizar, estimular e incentivar la capacitación, implementación y certificación de sistemas de gestión de la calidad según Normas de la serie IRAM ISO 9000:2000.

**CUARTA: COORDINACIÓN:** Será responsabilidad de la Coordinación Ejecutiva del Proyecto de Fortalecimiento Institucional de la "LA MUNICIPALIDAD", en adelante "LA COORDINACIÓN", la Coordinación Integral de los mecanismos que correspondan instrumentar para desarrollar el Programa Municipalidad de Neuquén, así como los Programas de la Calidad que, con la intervención de cada una de las Secretarías Municipales



Lic. MARTIN ABELLA PARIZANO  
Secretaría de Economía  
y Gestión Urbana  
Municipalidad de Neuquén



HORACIO CHINCO  
INTENDENTE MUNICIPAL  
Municipalidad de Neuquén

en el Programa, se instrumenten en el ámbito de "LA MUNICIPALIDAD". Para este propósito, "LA COORDINACION" contará con la colaboración de "EL IRAM".-----

**QUINTA: COMITÉ EJECUTIVO:** A efectos de aplicar lo dispuesto en todas las Cláusulas anteriores, como asimismo a la operatividad del presente Convenio, asumiendo la competencia que corresponde para cada caso, las partes crean en este mismo acto un Comité Ejecutivo de Gestión de la Calidad Municipal (CECM), integrado por dos (2) miembros a ser designados por "LA COORDINACIÓN" y dos (2) miembros a ser designados por "EL IRAM".-----

**SEXTA: SENSIBILIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA:** "EL IRAM" brindará:

1. Seminarios de sensibilización sobre temáticas y herramientas para la calidad en la gestión pública. Las características, contenidos y condiciones de estos seminarios serán acordadas para cada Programa.
2. Asistencia técnica a las partes, para el mejor cumplimiento de los objetivos del presente Acuerdo, en todo lo relacionado con la normalización y certificación de productos, servicios y sistemas de gestión y capacitación para su implementación en los ámbitos de la Administración Pública Municipal, con el alcance particular que se acordará en cada programa.-----

**SÉPTIMA: FORMACIÓN DE FACILITADORES:** "EL IRAM" brindará sin cargo un curso de capacitación para la formación de "Facilitadores para la implementación de sistemas de gestión de calidad en "LA MUNICIPALIDAD" y sus organismos dependientes". Los destinatarios de esta capacitación serán funcionarios designados por "LA COORDINACIÓN".-----

**OCTAVA: RESPONSABILIDAD OPERATIVA:** Será responsabilidad de cada Secretaría "LA MUNICIPALIDAD", la Ejecución de los Proyectos seleccionados en su área de competencia y su participación en la Coordinación del mecanismo de seguimiento y control creado para el efecto. El Comité coordinará los programas y actividades e implementará las acciones necesarios para el logro de los objetivos del presente convenio. Los integrantes de este Comité serán designados dentro de los 15 días de firmado el presente Acuerdo.-----

**NOVENA:** "LA MUNICIPALIDAD", deberá cumplir con los requisitos y criterios que se estipulan en el documento Programa Muncalidad de Neuquén, Anexo N° 1 del presente Acuerdo.-----

**DÉCIMA: ACTAS COMPLEMENTARIAS:** Se adjunta como Acta Complementaria N° 1 al presente Acuerdo, el Programa de la Calidad para la Secretaría de Economía y Gestión Urbana. Las partes, en el futuro y a través de las acciones del Comité Ejecutivo y a los fines de hacer operativas las acciones referenciadas en Cláusulas anteriores, establecerán la realización de programas específicos de colaboración mediante la instrumentación de Actas complementarias del presente Acuerdo, que formarán parte del mismo, y en los que se detallarán las actividades a desarrollar en forma conjunta.-----

**DECIMOPRIMERA:** El cumplimiento de los compromisos asumidos por "LA COORDINACIÓN" en las Cláusulas del presente Acuerdo, será responsabili-

Lic. MARTA AZEVEDO BARZANO  
Secretaría de Economía  
y Gestión Urbana  
Municipalidad de Neuquén

ROBERTO BULBOGA  
Intendente Municipal  
Municipalidad de Neuquén

dad de ésta, a través de la Secretaría de Economía y Gestión Urbana, dependencia que podrá suscribir las Actas complementarias derivadas de este instrumento legal y mencionadas en la Cláusula anterior.-----

**DECIMOSEGUNDA:** Las áreas o servicios gestionados por "LA MUNICIPALIDAD" que, en virtud de las acciones que desarrolle "LA COORDINACIÓN", procedan a la certificación de sus Sistemas de Gestión a través de "EL IRAM", gozarán de un arancel preferencial que se acordará oportunamente.-----

**DECIMOTERCERA:** DOCUMENTACIÓN: "EL IRAM" brindará a "LA COORDINACIÓN", documentación e información de su incumbencia, a efectos del mejor desempeño de las acciones que se lleven a cabo para el mejor cumplimiento de los objetivos del presente Acuerdo.-----

**DECIMOCUARTA:** VINCULACIÓN INTERNACIONAL: En virtud de la relación existente entre calidad e internacionalización, "EL IRAM" aportará a "LA COORDINACIÓN" su experiencia y vinculaciones internacionales en los temas relativos a su incumbencia.-----

**DECIMOQUINTA:** DIVULGACIÓN: Todo material de divulgación referente a las acciones de este Acuerdo, deberá contener expresa mención de las partes firmantes del mismo.-----

**DECIMOSEXTA:** VÍNCULOS WEB: Las partes instalarán en sus respectivas páginas web un link de la otra, a efectos de facilitar a terceros interesados, información de utilidad sobre la temática abordada en el presente.-----

**DECIMOSÉPTIMA:** La firma del presente Acuerdo, no habilita para realizar ningún tipo de actividad que no estuviere contemplada en el mismo, ni en sus Actas complementarias.-----

**DECIMOCTAVA:** PLAZO: El presente Acuerdo Marco de Cooperación, tendrá vigencia a partir de su aprobación, con una duración de dos (2) años, pudiendo renovarse automáticamente por igual período en forma sucesiva, si no existiera denuncia por alguna de las partes.-----

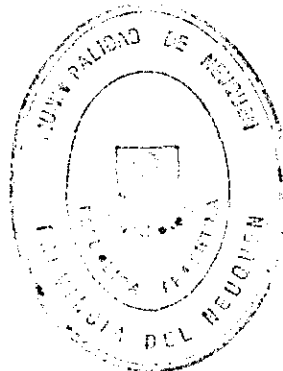
**DECIMONOVENA:** RESCISIÓN: Los firmantes podrán en todo tiempo, rescindir el presente Acuerdo, de mutuo acuerdo e independientemente cualesquiera de ellos, con un plazo mínimo de notificación de sesenta (60) días, respetando todos los acuerdos y obligaciones hasta la fecha de la denuncia, acordándose asimismo que los estudios o trabajos que se encuentren en ejecución al producir efecto la rescisión, deberán continuar hasta su finalización. Ello no otorgará, a favor de ninguna de las partes, derecho para formular reclamos o exigir indemnizaciones de ninguna naturaleza.-----

**VIGÉSIMA:** SOLUCIONES DE CONTROVERSIAS: En caso de controversias sobre la interpretación o aplicación del presente Convenio, las partes se comprometen a solucionarlas con el mejor espíritu de buena voluntad. Si no se lograra un acuerdo, la cuestión será sometida a los Tribunales Ordinarios de la ciudad de Neuquén, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles.-----

En prueba de conformidad con las Cláusulas precedentes, se formaliza el presente Acuerdo en cuatro (4) ejemplares de un mismo tenor y a un sólo efecto, en la ciudad y fecha ut supra mencionados.-

///hd.-

Lic. MARTIN RODRIGUEZ  
Secretaría de Economía  
y Gestión Urbana  
Municipalidad de Neuquén



HONORABLE CONCEJAL  
MUNICIPAL  
Gonzalo Saiz de Neuquén

## Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Municipalidad de la ciudad de Neuquén y el IRAM, Instituto Argentino de Normalización

### Anexo N° 1

#### Programa "Municipalidad" de Neuquén

En un todo de acuerdo con los considerandos y cláusulas del Acuerdo suscripto entre la Municipalidad de la ciudad de Neuquén y el IRAM, Instituto Argentino de Normalización, se desarrollará este Programa según los puntos que a continuación se exponen;

#### 1.- Misión

Propiciar el desarrollo de la cultura de la calidad en la Municipalidad de la Ciudad de Neuquén.

#### 2.- Objetivos

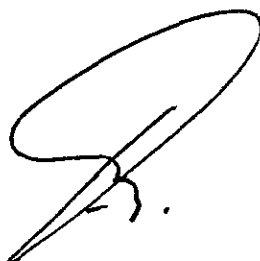
Lograr una sensible mejora en la calidad de gestión del Municipio a efectos de satisfacer adecuadamente las necesidades y demandas de la ciudadanía y un uso más efectivo de los recursos de que disponen.

Propender al mayor fortalecimiento institucional del Municipio a través de una mayor jerarquización y profesionalización de sus recursos humanos con la consiguiente dignificación del funcionario público.

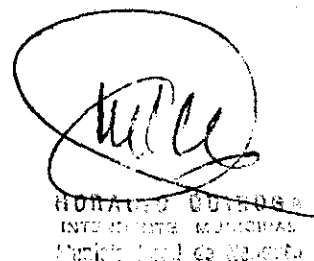
#### 3.- Resultado esperado

Un Municipio:

- Con niveles adecuados de calidad de gestión, que garanticen y superen las expectativas de los ciudadanos en los servicios públicos que ofrecen.
- Fortalecido institucionalmente, con fuerte recuperación de la confianza de la ciudadanía y basado en la honestidad y transparencia.
- Con personal jerarquizado y profesionalizado, sensibilizado y asistido para la mejora continua de la calidad de su gestión a efectos de mejor satisfacer los requerimientos de la ciudadanía.
- Con un funcionamiento desregulado e informatizado donde los ciudadanos puedan realizar sus trámites con facilidad, seguri-



Lic. MARTIN ANTONIO FARIZANO  
Secretario de Economía  
y Gestión Urbana  
Municipalidad de Neuquén



HONORABLE CATEDRA  
INTELECTUAL MUNICIPAL  
Municipio de Neuquén

**Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional entre la  
Municipalidad de la ciudad de Neuquén y el IRAM, Instituto  
Argentino de Normalización**

**Programa "Municipalidad" de Neuquén**

**Acta Complementaria Nº 1**

**Programa de Calidad de la Secretaría de Economía y Gestión  
Urbana**

En un todo de acuerdo con los considerandos y cláusulas del Acuerdo firmado entre la Municipalidad de la ciudad de Neuquén y el IRAM, Instituto Argentino de Normalización, se desarrollará el Programa que a continuación se detalla:


- Acto de lanzamiento
  - Firma del Acta Complementaria Nº 1.

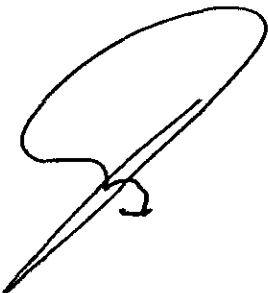
**Ejecución del Programa:**

- La Secretaría de Economía y Gestión Urbana conformará su Comité de Calidad.
- Realización del Seminario Motivacional y de los cursos de capacitación para el personal de la Secretaría.
- Realización de las jornadas de profundización del Programa Municipalidad en el Municipio - Próximas etapas - Implementación - Procedimientos.
- Confección del **Plan de Calidad** de la Secretaría donde figuren las actividades a desarrollar para la mejora de la calidad de gestión. Procesos a normalizar y certificar. Prioridades. Plazos.

Lic. MARTIN AGUSTO FARIZANO  
Secretario de Economía  
y Gestión Urbana  
Municipalidad de Neuquén



  
HORACIO QUIROGA  
INTENDENTE MUNICIPAL  
Municipalidad de Neuquén



dad y rapidez, eliminando burocracia y reduciendo costos.

#### 4.- Contenido del Programa

El Programa se desarrolla en el marco del Acuerdo firmado entre la Municipalidad de la ciudad Neuquén y el IRAM, Instituto Argentino de Normalización.

Este convenio acuerda la conformación de un Comité Ejecutivo de Gestión de la Calidad Municipal (CECM) para la aplicación de las acciones derivadas de los distintos Programas que se originen en el mismo.

De resultados de las tareas que se ejecuten, las áreas municipales involucradas serán orientadas y capacitadas para la certificación de las normas IRAM-ISO 9001:2000 en los plazos previamente establecidos.

#### 5.- Fases del Programa

A continuación se describe una serie de actividades a seguir a efectos del mejor cumplimiento de la misión del Programa con indicación de las distintas fases del mismo.

- **Promoción**

- ❖ Acto de lanzamiento: 24 de octubre
  - Promoción del Programa
  - Firma del Acuerdo y del Acta Complementaria N° 1 entre la Municipalidad de Neuquén y el IRAM.
  - Lanzamiento de la norma IRAM 30300 "Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2000 en municipios"

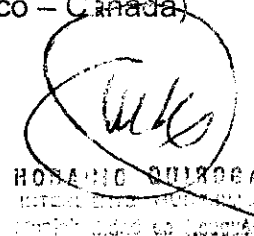
- **Seminarios y Jornadas de Trabajo**

Se contempla el desarrollo de actividades para cada una de las áreas de la Municipalidad que se incorporen al programa:

- ❖ Seminarios Motivacionales para el personal de dirección de cada una de las áreas del Municipio:
  - Contenido: Necesidad y posibilidad del cambio en los modelos de gestión. La Calidad como eje del cambio. Calidad de gestión. Modelos de Calidad. Modelo según Normas ISO 9001-2000.
- ❖ Jornadas de Trabajo: consistentes en la profundización del Programa Municipalidad de Neuquén en el Municipio – Próximas etapas – Implementación – Procedimientos.
- ❖ Invitación al Municipio de Neuquén al Seminario Internacional de Calidad en el ámbito Municipal con presencia de expositores nacionales e internacionales (España – México – Canadá)



Lic. MARTÍN ANDRÉS FARIZANO  
Secretario de Economía  
y Costión Urbana  
Municipalidad de Neuquén



HORACIO QUIROGA  
Intendente Municipal  
Municipalidad de Neuquén

- Objetivo: Presentación de las mejores prácticas y experiencias en la materia, como modelo a seguir y posibilidades concretas para su logro.
- Fecha: 5 y 6 de noviembre de 2003.
- Lugar: hotel Sheraton Libertador de la ciudad de Buenos Aires.

- **Adhesión y Compromiso**

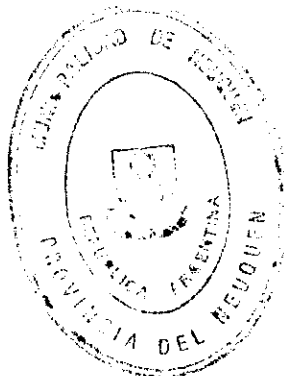
- El Municipio deberá realizar:

- Declaración manifiesta de su compromiso con la calidad.
- La incorporación de las demás Secretarías del Municipio al Programa Municipalidad, se realizarán a través de actas complementarias.

- **Ejecución y Evaluación**

- Ejecución de programas de capacitación para el personal de dirección de cada Secretaría que se incorpore al Programa.
- Formulación de los **Planes de la Calidad** donde figuren las actividades a desarrollar para la mejora de la calidad de gestión. Procesos a normalizar y certificar. Prioridades. Plazos.
- Periódicamente se realizarán actividades de seguimiento, control y evaluación del Programa.

Lic. MARTIN ABOLEFO FARIZANO  
Secretario de Economía  
y Gestión Urbana  
Municipalidad de Neuquén



HORACIO BARRERA  
INTENDENTE MUNICIPAL  
Municipalidad de Neuquén