

Síntesis o resumen del proyecto:

El Sistema de Estacionamiento Medido y Tarifado de la Ciudad de San Juan, fue diseñado para la administración del espacio público en cuanto a estacionamiento se refiere, de acuerdo con las necesidades del usuario sanjuanino.

Se trata de un servicio que brinda el Estado Municipal con tecnología de avanzada, que permite a los automovilistas registrar el tiempo de ocupación del espacio público, mediante telefonía móvil (SMS / IVR) o personalmente contactando a un operador dispuesto en la vía pública, fácilmente identificable por su uniforme, ubicado en cada cuadra y que posee una terminal inalámbrica H50 que permite registrar el pago de la tarifa y emite un ticket de comprobante. El pago de la tarifa establecida por hora, puede ser abonado mediante tarjetas descartables, recargables o personalizadas o bien tarjetas de crédito.

La prestación del servicio se brinda en turno mañana y tarde, en el horario que funciona el comercio.

La flexibilidad en el diseño permite al sistema adaptarse a las necesidades actuales y futuras de una ciudad, otorgando al mismo tiempo información en tiempo real, la cual se utiliza para realizar estadísticas que pueden ser usadas en la toma de decisiones.

Asimismo el sistema permite un control total del flujo de ocupación de estacionamiento, medir la cantidad de usuarios, detectar e informar el incumplimiento del pago de tarifas y otras normas.

El sistema fue oficialmente implementado el día 02 de Marzo del 2009. Si bien se creó bajo la denominación formal de Estacionamiento Medido y Tarifado, es comúnmente identificado como "E .Co" , Estacionamiento Controlado.

Se adjuntan fotos del proyecto como Anexo I.

Caracterización del municipio en que tuvo lugar la experiencia: Tipo de municipio, población, indicadores socioeconómicos, presupuesto municipal, cantidad de empleados municipales, entre otros datos:

El proyecto tuvo lugar en la Municipalidad de la Ciudad de San Juan, Municipio de 1º Categoría, conforme al artículo 240 de la Constitución Provincial, que por tal motivo posee Carta Orgánica Municipal.

La ciudad de San Juan tiene una superficie de 28 km² y una población de acuerdo al último censo del año 2010 de 109.123 personas. Concentra las diferentes áreas administrativas del Gobierno Provincial y Municipal, el Poder Legislativo, Judicial, y diversas delegaciones del

Estado Nacional, además de múltiples empresas.

Los vehículos registrados en el Departamento Capital suman en la actualidad alrededor de 90.000. De acuerdo a esto, el ingreso diario de personas se estima en unos 120.000 habitantes y cerca de 56.000 vehículos externos al departamento.

En relación a los indicadores socioeconómicos, podemos mencionar que la ciudad de San Juan posee un índice de desempleo del 4,5%; el índice de analfabetismo es del 0,8% de la población; el porcentaje de viviendas habitadas es de 81,2%

Con respecto al presupuesto municipal, es importante destacar que el municipio de la ciudad de San Juan dispone de un presupuesto anual de alrededor de \$191.509.000.

Consideramos relevante destacar que el municipio cuenta con un total de 930 empleados desempeñándose bajo la categoría de Planta Permanente.

Objetivos propuestos (objetivo principal y secundarios; explícitos e implícitos) y metas del proyecto o políticas del municipio:

Objetivo principal: Ordenar la ciudad respecto del flujo de ocupación del espacio público y brindar respuestas a un problema social generado por la presencia ilegal de los denominados cuida y lavacoches.

Objetivos secundarios:

- Ofrecer un servicio de estacionamiento público medido y tarifado, con atención personalizada, medios tecnológicos y alternativos de pago .
- Crear un sistema distinto a los implementados en el pasado, como así también en otras Ciudades, teniendo en cuenta ventajas y desventajas de los mismos.
- Ser un sistema netamente estatal sustentado con fondos propios del Municipio.
- Crear fuente de trabajo
- Disminuir la polución ambiental
- Disminuir la percepción de inseguridad de nuestros usuarios.
- Optimizar el espacio público.

Políticas del Municipio

- Insertar en empleo genuino o bien estimular y financiar el emprendimiento particular de proyectos presentados por parte de las personas censadas, que ejercían las tareas de cuidar y lavar coches en la vía pública.
- Iniciar la implementación del sistema en un espacio geográfico mínimo y ampliarlo

paulatinamente de conformidad a las necesidades de los ciudadanos y usuarios del sistema.

- Ofrecer un servicio de calidad, pensado bajo un sistema de mejora continua
- Eficientizar el servicio público, para acrecentar la credibilidad de los habitantes en la gestiones del Estado Municipal
- Diseñar el proyecto a medida de las necesidades de los usuarios y ciudadanos
- Diseño propio y utilización de tecnología de punta

Caracterización del área del municipio en la que se llevó a cabo el programa:

Características generales de dicha dependencia teniendo en cuenta principalmente misiones y funciones de la unidad, objetivos de la unidad, grado de formalización de la unidad y de los procedimientos, tipo de departamentalización (rígida o flexible):

Inicialmente el proyecto se llevó a cabo simplemente como una función a cargo de la Secretaría de Planificación Urbana de la Municipalidad de la Ciudad de San Juan. Comenzó con un grupo muy reducido de personas, implementando sólo una zona de estacionamiento que implicaba: 41 asistentes, 51 cuadras, 768 box.

La aceptación del usuario y el requerimiento del mismo dio lugar a un crecimiento exponencial del proyecto siendo en menos de tres años: Cinco zonas de cobertura, 308 asistentes, 3209 box y 212 cuadras. Por tal motivo el Ejecutivo Municipal decide que este servicio sea dentro del organigrama Municipal una Coordinación perteneciente a la Coordinación de Gabinete, representada por un directorio colegiado que pueda gestionar el sistema, dependiendo siempre, por su carácter público, del Municipio en general (en cuanto a presupuesto, recursos, decretos, decisiones, contratos, expedientes, etc.)

La Coordinación E.Co luego de establecerse como organización enmarcó el servicio prestado teniendo en cuenta la definición de los siguientes aspectos:

VISIÓN: Ser una organización de gestión estatal, referente en servicio de estacionamiento ordenado en la región, sostenida en procesos de eficiencia e innovación y el reconocimiento de la sociedad.

MISIÓN: Buscamos y ofrecemos respuestas eficaces a las necesidades de nuestros usuarios en organización y gestión de calidad en el estacionamiento ordenado y seguro, comprometidos con el cuidado del ambiente y con criterios de responsabilidad social.

VALORES:

- **Responsabilidad social:** Trabajamos para generar procesos cada vez más eficaces en la organización y gestión de estacionamiento, buscando selectivamente recursos que nos permitan lograr nuestra tarea en consonancia con la mejora de la calidad de vida de sus usuarios.

- **Integridad:** Procuramos que todas nuestras conductas personales sean la manifestación de una ética basada en una concepción de ser humano trascendente, que merece una calidad de vida total, compartida y profesada en cada tarea que solicitan nuestros usuarios.

- **Respeto a la organización y las personas:** Creemos que el proyecto de la organización sólo se puede sostener en el tiempo con el respeto a las pautas y normas que se establecen en su desarrollo. Dicho respeto se debe manifestar concretamente en el trato con cada persona con que nos toca interactuar cotidianamente en la prestación del servicio.

- **Servicio:** Promovemos la satisfacción del servicio de forma regular y continua mediante el ordenamiento y gestión del estacionamiento, su planificación, mejoramiento y desarrollo de acuerdo a las necesidades e interés general; tratando de asegurar el uso correcto del estacionamiento en el momento y lugar adecuados.
- **Compromiso con los resultados:** Impulsamos el trabajo a través de técnicas, herramientas y destrezas que generan el involucramiento y compromiso de las personas, tratando de crear una cultura de ejecución y logro de resultados en relación a la misión y los objetivos de la organización.
- **Transparencia:** Cuidamos la eficiente aplicación de los procesos, para que repercutan en una correcta administración de los recursos públicos, promoviendo así una política de transparencia que resulta imprescindible para promover la eficiencia estatal y la fiscalización ciudadana.
- **Liderazgo:** Apuntamos a ser líderes en la región en búsqueda de desarrollar procesos de ordenamiento y gestión de calidad en el estacionamiento público, tratando de buscar tecnología de punta y recursos humanos comprometidos con el proyecto.
- **Sustentabilidad:** Apoyamos todos aquellos medios íntegros y transparentes que permitan y aseguren el sostenimiento y mejora en el tiempo del servicio, más allá de gestiones políticas, asociándonos al proyecto de mejora de calidad de vida de la comunidad en general y del medio ambiente.

El Sistema ECO, es el primer servicio de estacionamiento medido y tarifado en Latinoamérica que posee la certificación que acredita un Sistema de Gestión de Calidad según lo indica la Norma ISO 9001 2008, bajo el siguiente alcance:

“Servicio público de estacionamiento medido y tarifado en la ciudad de San Juan, dentro del perímetro capitalino autorizado por la ordenanza municipal número 9117/2008”

Asimismo el sistema Eco, en el año 2011, firmó su primer Carta Compromiso con el Ciudadano perteneciente al Programa Nacional de la Jefatura del Gabinete de la Nación, a partir de la cual la organización asumió diferentes compromisos de prestación de servicio de calidad con el ciudadano.

Además, también en 2011 participó del Premio Provincial a la Calidad, dependiente de la Secretaría de Gestión Pública, Ministerio de Hacienda de la Provincia de San Juan, obteniendo una Mención Bronce en categoría Servicios Públicos.

Marco normativo de la experiencia: ordenanzas, decretos y toda otra norma que sustente jurídicamente la experiencia (ADJUNTAR COPIAS A LA PRESENTE)

En relación a los requisitos legales que debía tener en cuenta el proyecto para llevarse a cabo, se dio fiel cumplimiento a las siguientes Normas:

- Carta Orgánica Municipal de la Ciudad de San Juan (página web)
- Ordenanza Municipal N° 9117/08 Creación de Estacionamiento Medido y Tarifado
- Decreto N° 0872 /08 Promulga la Ordenanza N° 9117/08
- Decreto N° 0122/2009 Reglamentación de la Ordenanza N° 9117/08
- Ordenanza N°9118/08 Espacios Reservados
- Decreto N°0873 /08, Promulga la Ordenanza N° 9118/2008
- Ordenanza N°9202/08 Delimitación de las zonas de estacionamiento prohibido.
- Decreto N°1092 /08, promulga la Ordenanza N° 9202/08

Todas las copias de los documentos se adjuntan como Anexo II

Caracterización de la situación previa:

- Estancamiento y falta de rotación de vehículos
- Presencia de cuidacoches, lavacoches y consecuente destrucción del asfalto y sistema vial.
- Falta de cumplimiento a las normas de tránsito
- Sistemas de estacionamiento privatizados
- Ausencia de control por parte del Estado Municipal
- Falta de recaudación y consecuente egreso de fondos públicos
- Daño a los bienes de dominio Público por actos vandálicos
- Corrupción del personal afectado a la tarea
- Ausencia de credibilidad respecto de la eficiencia de las gestiones públicas
- Organización precaria en materia de estacionamiento

Características generales de la iniciativa: actividades originales y definitivas; población beneficiaria original y definitiva; cantidad de beneficiarios; tipo de articulación; nivel de participación ciudadana:

En sus inicios el sistema de estacionamiento se implementó en la denominada zona “A”, que comprende las cuatro calle principales del micro centro de la ciudad, incluyendo el centro comercial. Tal implementación inicial se justificó en los siguientes aspectos:

- ⤴ Se trataba de una zona comercial, bancaria y administrativa
- ⤴ En la cual había concentración de empleados de comercios, estatales, y bancarios, que cumplían horarios de jornada completa y hacían uso inequitativo del espacio público. Tal comportamiento impedía la posibilidad de que otros usuarios tuvieran disponibles boxes de estacionamiento por menos tiempo, con el fin de realizar rápidas visitas, compras, o trámites administrativos en edificios públicos.
- ⤴ Ausencia de rotación
- ⤴ Obstrucción de garages pertenecientes a propiedad privada
- ⤴ Obstrucción de espacios reservados para discapacitados, enfermos, ambulancias, etc.

Para esta zona “A”, inaugurada el 02 de Marzo del 2009, se dispuso de: 21 asistentes por turno, que cubrían 51 cuadras, siendo en algunas casos asignado un asistente a más de una cuadra. Ello teniendo en cuenta la cantidad de boxes de estacionamiento tarifado por cuadra. El total de boxes en dicha zona es de 768, siendo algunos espacio reservados. Para su funcionamiento el sistema contó con 50 terminales inalámbricas H50 que permitían la transacción del pago de tiempo de estacionamiento y el respectivo comprobante de operación. En este inicio los destinatarios de esta zona por día suman un promedio de 2678 usuarios.

Originalmente los medios de pago de la tarifa de estacionamiento dispuesto por la Autoridad Municipal Competente y aprobados por el Concejo deliberante fueron:

- ⤴ Tarjetas descartables, las mismas contienen un valor nominal establecido de \$ 9; \$15; y de \$30, una banda magnética, que al ser deslizada por la terminal inalámbrica H50 debita el valor de la tarifa correspondiente a la cantidad de horas solicitadas por el usuario. Las mismas pueden ser adquiridas por los usuarios, en los distintos comercios adheridos al sistema (kioscos, farmacia, diarios y revistas, supermercados, florerías, pinturerías etc) ubicados en las zonas de estacionamiento.
- ⤴ Tarjeta recargable, o personalizada las mismas son adquiridas gratuitamente por los usuarios en las oficinas de Eco. Se caracterizan por ser tarjetas duras, que asocian uno o varios dominios y teléfonos celulares, dando seguridad al usuario, debido a que la tarjeta sólo puede ser utilizada por los dominios y/o celulares declarados previamente. Su recarga se realiza exclusivamente en el banco oficial de la Provincia, Banco de San Juan, y la recarga en dinero es ilimitada.

Posteriormente, el 26 de Julio 2010 se inauguró la denominada zonas “D” se dispuso de: 21 por asistentes por turno, que cubrían 32 cuadras, siendo en algunas casos asignado dos asistentes a una misma cuadra, por tratarse de cuadras de estacionamiento en ambos costados de la calzada (45° o 90°) y teniendo en cuenta la cantidad de boxes de estacionamiento tarifados por cuadra. El total de boxes en dicha zona es de 472 boxes. Siendo algunos espacios reservados. Para su funcionamiento el sistema contó con 45 terminales inalámbricas H50.

En esta zona, el promedio por día de usuarios de estacionamiento es de 1487. **El día 06 de Enero del 2010, se inaugura la zona “G”** se dispuso de: 35 asistentes por turno, que cubrían 46 cuadras, la menor cantidad de asistentes en relación a la cuadra responde a que

varias de ellas no son tarifadas sino destinadas a paradas de colectivos, taxis, escolares etc. y teniendo en cuenta la cantidad de boxes de estacionamiento tarifado por cuadra. El total de boxes en dicha zona es de 723 boxes. Siendo algunos como se dijo anteriormente espacios reservados. Para su funcionamiento el sistema conto con 40 terminales inalámbricass H50.

En esta zona el promedio por día de usuarios de estacionamiento es de 2173. **El día 15 de Noviembre del 2010 se se inaugura la zona “J”** se dispuso de: 35 asistentes por turno, que cubrían 32 cuadras, el total de boxes en dicha zona es de 438 boxes, siendo algunos espacios reservados. Para su funcionamiento el sistema contó con 40 terminales inalámbricass H50.

En esta zona el promedio por día de usuarios de estacionamiento es de 1171. **El día 06 de Julio del 2011, se inaugura la zona “M”** se dispuso de: 42 asistentes por turno, que cubrían 51 cuadras, el total de boxes en dicha zona es de 741 boxes, siendo algunos espacios reservados. Para su funcionamiento el sistema contó con 45 terminales inalámbricass H50.

En esta zona el promedio por día de usuarios de estacionamiento es de 1802.

La población beneficiaria original y definitiva es: Vecinos capitalinos, conductores, comerciantes y propietarios. Si bien los medios de pagos fueron y continúan siendo los mismos (tarjetas recargables y descartables) , el día 02 de Mayo del 2012 se implementó como nuevo medio de pago una tarjeta de crédito local.

En cuanto a los operarios, originalmente el sistema de estacionamiento diseñó un perfil para selección de personas de sexo masculino, en el rango etario de los 21 a 30 años.

El fundamento de elegir varones respondió a la percepción de inseguridad y peligros presentes en ese momento; la represarias posibles de los ex cuidacoches, el período de adpatación y consecuente aceptación por parte de los destinatarios del servicio.

En Marzo del 2011, se tomó la decisión de incorporar también para ese puesto, personal de sexo femenino cuyo rango etario entre los 35 y 45 años de edad. Este rango etario responde a la gran demanda laboral de mujeres adultas - mayores que expresaban la imposibilidad de conseguir trabajo.

Como puede observarse, los crecimientos de zona fueron paulatinos y las transiciones en las cantidades se realizaron como consecuencia de la demanda de los beneficiarios según las zonas y de necesidades y recursos materiales, humanos y financieros disponibles para tal fin.

Recursos humanos involucrados: características y cantidad de personal; máximo nivel educativo promedio de los integrantes del equipo:

En relación a los Recursos Humanos, la prestacion del servicio de estacionamiento en la actualidad requiere, para llevarse a cabo de manera eficaz, un total aproximado de 365 personas incluyendo entre ellos: asistentes de usuario en terreno (operarios del sistema) supervisores de asistentes, inspectores del sistema, operadores del centro de contacto telefónico, personal administrativo, logísticos, mantenimiento, recepción, asesores y directivos.

Todo el personal que presta servicio en eco posee como requisito mínimo tener el nivel de educación secundaria completo.

Además de ello, se diseñaron perfiles de puestos específicos para cada función. Los mismos incluyen objetivos de puesto, funciones, tareas que se deben desempeñar, formación, competencias duras y habilidades básicas requeridas y competencias blandas deseables para cada puesto.

A pesar de la especificidad de las competencias de los perfiles de puesto, se selecciona y/o fomenta en todo el personal de la organización las siguientes competencias cardinales:

Compromiso con la organización y la gestión que la sustenta, motivación, capacidad de comunicación, capacidad de respeto a la organización, y a las personas, compromiso con los resultados, capacidad para resolver conflictos, capacidad de escucha y orientación al cliente (interno y externo).

Financiamiento: Fuentes de financiamiento público y/o privado; costo total de la experiencia; recursos propios o compartidos:

Con respecto a la financiamiento del proyecto E.Co., podemos decir que el mismo fue provisto por recursos propios del municipio, por lo tanto se trata de financiamiento exclusivamente público.

En relación al costo total de la experiencia se puede observar que el costo de inversión para el desarrollo del proyecto fue cargada al costo de operación del mismo. Es decir, no se realizó una inversión inicial con los partners del proyecto responsables de llevar adelante la operación del funcionamiento del sistema, sino que se acordó un porcentaje relativo a los ingresos del servicio.

El municipio emprendió una inversión inicial en materia de infraestructura, Recursos Humanos, recursos materiales para el pintado de boxes de estacionamiento, tarjetas descartables, etc.

En relación a ello, podemos reflejar los siguientes valores: durante el año 2009 el municipio dispuso para el proyecto E.Co. una inversión de \$476.370 en materia de pinturas, uniformes, muebles y útiles, incluyendo la primera fabricación de tarjetas, contratación de alquileres, etc. Desde sus comienzos a la fecha el sistema se ha autofinanciado.

Proceso de negociación y conflictos que hayan surgido durante el diseño o implementación del programa:

Equipo de trabajo del proyecto: Se confeccionó un equipo de trabajo con miembros representantes de distintas organizaciones con el propósito de diseñar el proyecto. El mencionado equipo se conformó de la siguiente manera:

Un representante por el Municipio designado por la gestión política vigente como coordinador del proyecto, un representante por la empresa de Telefónica, por ser empresa monopólica en servicio de comunicación, un representante por la empresa Elinpar, que ofrecía el soporte técnico y por último un representante por la empresa BD Tec., propietarios de los equipos requeridos.

Para poder desarrollar este proyecto y determinar los requisitos de los futuros usuarios del sistema, se realizaron estudios, relevaron datos, a fin de confeccionar el perfil del usuario (se adjunta al presente como anexo III), y consecuentemente se define como requisitos los siguientes:

- Generar un sistema flexible que admita cambios y ajustes, a nivel organizativo y de infraestructura, conforme las circunstancias lo demanden.
- Propiciar sistemas de control efectivos, en relación al perfil de usuario, para el correcto funcionamiento de la gestión de estacionamiento.
- Adoptar sistemas basados en tecnologías dispuestas en la vía pública que funcionen sólo algunas horas y días a la semana y no almacenen dinero, ni requieran control 24 hs. al día, los 365 días del año ya que se encuentran expuestas a la intemperie y al vandalismo.
- Crear sistemas con soporte magnético o de papel, que no resulten vulnerables a la falsificación y adulteración, ni queden dispuestos en el exterior del vehículo, puesto que resultan vulnerables a la acción de agentes climáticos y al vandalismo.
- Establecer procedimientos de ordenamiento y control que no requieran el manejo de dinero en efectivo tanto por la seguridad de los operadores como por la de los ciudadanos y usuarios, además de contar con cambio necesario y suficiente para cada una de las operaciones.
- Introducir mecanismos de auditoría permanente en tiempo real y no "ex post" por parte del municipio.
- Propiciar un sistema que dé respuesta eficiente y rápida a las demandas del usuario.

Como resultado del trabajo del equipo mencionado anteriormente, se presenta el Proyecto denominado ECO "Estacionamiento Controlado". El objetivo del proyecto es definir el sistema a implementar, sirviendo de acuerdo entre la Municipalidad de la Ciudad de San Juan, y el conjunto (Telefónica- Elinpar- BD Tec). De esto surgen las especificaciones del sistema que reflejan los requisitos de la Organización.

Cuando el mencionado proyecto Eco, comienza a implementarse surgieron diversos conflictos y consecuentes negociaciones:

1. Lavacoches: Comprometidos a resolver la situación del estacionamiento, las autoridades Municipales, comenzaron censando a quienes ejercían estas actividades no regladas en la vía pública para determinar las características socioeconómicas de

cada una de ellas. Se creó un Programa de Empleo Municipal por medio del cual lograron estimular y financiar proyectos o emprendimientos presentados por los censados. A otros por medio de convenios celebrados, se los insertó en empresas privadas, otros se los incorporó en diferentes áreas del Municipio.

2. Taxitas: El Municipio trabajó en conjunto con la Dirección de Tránsito de la Provincia de San Juan, para organizar y ordenar las paradas destinadas al ascenso y descenso de pasajeros, como así también las licencias de los conductores.
3. Propietarios de propiedad privada con y sin garage: En el caso de los propietarios con garage, se permitió que señalizaran los puentes y portones con los respectivos dominios que utilizan el mencionado espacio a los fines de evitar las obstrucciones por parte de los infractores. Con respecto a los propietarios sin garage, se les ofreció la tarjeta personalizada y se les brindó capacitación en el uso del sistema y medios de pago con el objeto de fomentar la adaptación y aceptación del sistema.
4. Centro comercial: En un primer momento manifestó la oposición a la implementación del sistema, por considerar que el mismo dificultaría la concurrencia de personas al comercio. Luego de un tiempo transcurrido del inicio del servicio, reconocieron que como consecuencia de la rotación vehicular, el usuario encontraba fácilmente espacio, por ende aumentaron sus ventas.

Evaluación del impacto de la experiencia:

La organización decidió, desde su inicio, realizar mediciones a fin de evaluar anualmente el impacto del proyecto de la siguiente manera:

- ✦ Por un lado se solicitó a una consultora privada la realización de encuestas periódicas a usuarios del sistema y ciudadanos, con respecto a diferentes aspectos del servicio, a fin de realizar un análisis de la retroalimentación de destinatarios y beneficiarios. Por ello se adjunta al presente como Anexo IV los resultados de las mismas.
- ✦ Como se mencionara anteriormente la organización firmó su Primer Carta Compromiso con el ciudadano, asumiendo diferentes compromisos tendientes a mejorar la calidad del sistema. Esto requiere un organismo externo (Secretaría de la Gestión Pública, perteneciente a la Jefatura de Gabinete de Ministros) actúa como contralor del cumplimiento de los objetivos establecidos. Para dar fe de lo mencionado se adjunta Gráficos como Anexo V.
- ✦ A través del Sistema de Gestión de Calidad que cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001/2008, la organización debe asegurar la eficacia de todos los procesos que, interrelacionados, permiten la prestación del servicio de estacionamiento, orientándose así a la mejora continua del sistema.
- ✦ Una forma que eligió la organización para evaluar su impacto en la provincia y en relación a otros servicios públicos, de gestión pública, fue someterse a evaluaciones ofrecidas por la Secretaría de la Gestión Pública de la Provincia a los fines de participar en el Premio Provincial a la Calidad - año 2011. Como consecuencia de esta evaluación, la organización fue premiada con Mención Especial Bronce.