































- [12] OMG, *Software & Systems Process Engineering Meta-Model Specification (SPEM)*, 2<sup>nd</sup> ed., OMG, Ed. USA: Object Management Group (OMG), 2008.
- [13] Catalán Cartes, C, "Modelo de Calidad de Servicio para el Sector Previsional", *Observatorio Previsional*, Subsecretaría de Previsión Social, Gobierno de Chile, vol. 1, no. 1, pp. 31-52, Marzo 2010.
- [14] ANSES. (2012, Marzo) Gestión de Calidad - ISO | Institucional. [Online]. [www.anses.gov.ar/institucional/gestion-calidad.php](http://www.anses.gov.ar/institucional/gestion-calidad.php). Último acceso: abril 30 de 2012 15:36 (Zona horaria GMT-03:00, Buenos Aires)
- [15] Finkelievich, S, Prince, A and Jolíás, L, "El caso ANSES. Informatización y gobierno digital," in *XIV Encontro Nacional da ANPUR*, Rio de Janeiro, Brasil, 2011.
- [16] Popova, V and Sharpanskykh, A, "Modeling Organizational Performance Indicators", *Journal of Information Systems (Elseiver)*, vol. 35, no. 4, pp. 505-527, 2010.