



RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

Secretaría General de la Gobernación

Gobierno de Salta

SALTA, 10 NOV 2020

RESOLUCIÓN DELEGADA N° **476D**

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN
Expediente N° 280-200037/2020.-

VISTO las Resoluciones N° 229/D/2014; N° 507D/2014 y N° 347D/2016 de la Secretaría General de la Gobernación; y,

CONSIDERANDO:

Que mediante las citadas resoluciones se aprobó el Plan de Calidad para todas las organizaciones del Poder Ejecutivo Provincial de años anteriores, vigente la última hasta tanto se apruebe o se modifique dicho plan, por otro acto de igual o de mayor jerarquía, estableciendo los criterios para el reconocimiento de los esfuerzos y progreso en los organismos públicos;

Que teniendo en cuenta que el método de mejora continua implica: planificar, hacer, evaluar y actuar, resulta necesario adecuar el Plan Operativo de Calidad vigente;

Que es política de éste Gobierno avanzar en la gestión de calidad de los servicios, a través de un sistema donde los organismos de la Administración Pública cumplan con metas cuantitativas a medirse anualmente por el Indicador de Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, para determinar los avances desarrollados;

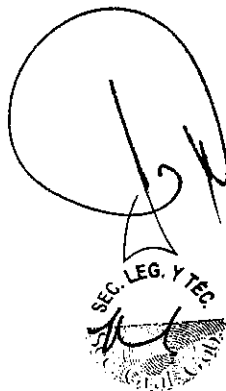
Que, a tales fines, la Dirección General de Calidad de los Servicios propuso un nuevo Plan Operativo de Calidad adecuado a los propósitos y contextos de la nueva organización;

Por ello y en uso de las facultades conferidas por el artículo 28 inciso 7), de la Ley N° 8.171,

**EL SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN
RESUELVE:**

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el Plan de Calidad para todas las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, el que como Anexo I forma parte del presente instrumento.

ARTÍCULO 2°.- Disponer que todas las Unidades de Gestión deberán informar sus avances en mejoras concretadas en las evidencias respectivas para su toma de razón en el Indicador de Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial (con escala cuantitativa de 0 a 1000), a la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Secretaría de Modernización del Estado. Las evidencias deberán informarse aun cuando la unidad de gestión despliegue un modelo de aseguramiento o de excelencia de la calidad. El indicador será desarrollado por la Dirección General de Calidad de los Servicios.





ES COPIA

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes Y Decretos
Secretaría Gral de la Gobernación

Secretaría General de la Gobernación
Gobierno de Salta

RESOLUCIÓN N° 476 D

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN
Expediente N° 280-200037/2020.-

ARTÍCULO 3°.- Establecer que la Dirección General de Calidad de los Servicios efectuará el seguimiento permanente del cumplimiento de lo dispuesto en el Plan de Calidad, que mediante la presente se aprueba, debiendo medir anualmente, todos los 30 de noviembre de cada año y remitir un informe al Secretario General de la Gobernación. Las metas que se establecen son: Año 2020: 250 puntos. Año 2021: 500 puntos. Año 2022: 750 puntos. Año 2023: 1000 puntos.

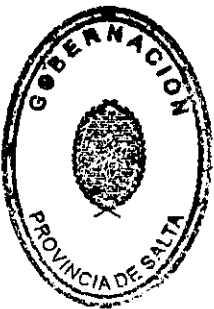
ARTÍCULO 4°.- Dejar establecido como criterios de reconocimiento a la buena gestión, los siguientes: otorgar mérito a la diez organizaciones certificadas con sistemas de aseguramiento o de excelencia o de premiación, que alcancen los mejores diez puntajes en el Indicador de Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial; y otorgar méritos a las diez organizaciones no certificadas ni con modelos de excelencia, ni de premiación, que alcancen los mejores diez puntajes en el Indicador de Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial. Para el caso que el mérito deba decidirse entre organizaciones con igual puntuación, se reconocerá según quien haya alcanzado dicho puntaje cronológicamente antes.

ARTÍCULO 5°.- La distinción será honorífica, sin costo para el Estado Provincial, y estará expresada en un certificado o diploma, tanto para la organización como para su referente de la calidad. Dicho certificado será suscripto por el señor Secretario General de la Gobernación.

ARTÍCULO 6°.- El Plan de Calidad que se aprueba por la presente, como así también el criterio de reconocimiento, estarán vigentes hasta que no se modifiquen por otro acto de igual o mayor jerarquía, aun cuando establece metas para cuatro años.

ARTÍCULO 7°.- Comunicar, publicar en el Boletín Oficial y archivar.

Dr. Matías Posadas
SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN





RESOLUCION Nº 476 D

ES COPIA

RINA F. DE TORRES
Programa Leyes Y Decretos
Secretaría Gral de la Gobernación

PLAN DE CALIDAD 2.020/2023

Acción N° 1: Designar un referente para la gestión de calidad o un equipo de calidad. A falta de la asignación específica el responsable de calidad es la Autoridad máxima de la unidad de gestión.

Evidencia: Acto administrativo de la autoridad superior de la unidad de gestión, de asignación de responsabilidad y autoridad para la gestión de calidad y alcance de su competencia dentro la estructura.

Puntaje: 50

Acción N° 2: Declarar una Política de Calidad apropiada a los propósitos y contexto de la organización, contemplando el compromiso de la mejora continua, mediante un acta firmada donde el personal expresa conocer la Política de Calidad. La misma debe incluir la visión y los valores.

Evidencia: Acto administrativo de la autoridad superior de la unidad de gestión que apruebe la política de calidad y el acta firmada por el personal al momento de la aprobación y a la fecha de medición del indicador.

Puntaje: 50

Acción N° 3: Planificar un sistema de gestión de calidad donde se contemplen objetivos y metas, en una matriz que prevea la persona responsable de cada meta y el estándar previsto para cada objetivo.

Evidencia: Matriz de objetivos firmada por la autoridad superior de la unidad de gestión.

Puntaje: 50

Acción N° 4: Emitir la carta de servicios, incorporando tecnologías de la información y comunicación.

Evidencia: Resolución ministerial delegada de aprobación.

Puntaje: 50

Acción N° 5: Emitir el Manual de Misiones y Funciones.

Evidencia: Acto administrativo aprobatorio de la autoridad competente.

Puntaje: 50

Acción N° 6: Aprobar la estructura y el cuadro de cargos.

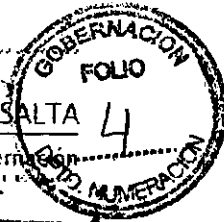


RESOLUCION Nº 476 D



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA

Secretaría General de la Gobernación
Secretaría de Modernización del Estado
Subsecretaría de Estado Abierta



ES COPIA

RINA F. DE TORRES
Programa Leyes Y Decretos
Secretaría Gral de la Gobernación

Evidencia: Acto administrativo aprobatorio de la autoridad competente.

Puntaje: 50

Acción Nº 7: Realizar un inventario de procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Evidencia: Mapa de procesos y flujogramas de procesos operativos claves.

Puntaje: 50

Acción Nº 8: Desarrollar acciones de responsabilidad social.

Evidencia: Plan de trabajo para el año calendario.

Puntaje: 50

Acción Nº 9: Desarrollar acciones de gobierno abierto y transparencia.

Evidencia: Plan de trabajo para el año calendario.

Puntaje: 50

Acción Nº 10: Desarrollar acciones de gobierno electrónico.

Evidencia: Plan de trabajo para el año calendario.

Puntaje: 50

Acción Nº 11: Desarrollar acciones de innovación.

Evidencia: Plan de trabajo para el año calendario.

Puntaje: 50

Acción Nº 12: Capacitar a las personas de la unidad de gestión, conforme a las necesidades.

Evidencia: Plan de capacitación y constancias o certificados de asistencias o aprobación.

Puntaje: 50

Acción Nº 13: Abordar riesgos y oportunidades de mejoras.

Evidencia: Lista de riesgos tratados según su importancia, con indicación de las acciones para abordarlos y de las mejoras que implican las mismas.

Puntaje: 50





Acción Nº 14: Establecer un sistema de reconocimientos dentro de la unidad de gestión para distinguir la buena práctica, el colaborador, el equipo, la organización, el esfuerzo o logro.

Evidencia: Acto administrativo de la autoridad superior unidad de gestión que apruebe el sistema y su criterio de reconocimiento; y las constancias de la entrega de tales distinciones.
Puntaje: 50

Acción Nº 15: Medir la satisfacción del personal a través de un estudio de clima laboral.

Evidencia: Informe conforme al modelo de estudio de clima laboral utilizado.
Puntaje: 50

Acción Nº 16: Medir la satisfacción del ciudadano/usuario/destinatario de los servicios, a través de un sondeo de opinión.

Evidencia: Informe conforme al modelo de sondeo de opinión utilizado.
Puntaje: 50

Acción Nº 17: Mantener el sistema de gestión de la calidad.

Evidencia: Informe de auditoría interna o externa, o planilla de revisión a cargo de la autoridad, acerca de la actualización de las acciones y evidencias de este plan.
Puntaje: 50

Acción Nº 18: Implementar un sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Evidencia: Informe de las acciones emprendidas en consecuencia de estas participaciones del ciudadano/usuario/destinatario
Puntaje: 50

Acción Nº 19: Desarrollar un tablero de control con los indicadores de medición de los objetivos de calidad y de los objetivos de los procesos operativos.

Evidencia: Tablero de control aprobado por la autoridad superior unidad de gestión.
Puntaje: 50



ES COPIA

RINAR DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral de la Gobernación

RESOLUCION Nº **476** **D**

Dirección General de Calidad de los Servicios



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA

Secretaría General de la Gobernación
Secretaría de Modernización del Estado
Subsecretaría de Estado Abierto



Acción N° 20: Elegir un modelo de aseguramiento, o un modelo de excelencia, o un modelo de premiación, para la mejora en la gestión de calidad.

Evidencia: Documentación que acredita la elección pertinente.

Puntaje: 50

Dirección: Centro Cívico Grand Bourg, 3er. Block – Planta Baja – Provincia de Salta

Email: calidad.delosservicios@gmail.com

