

SALTA, 2 de octubre de 2.009

RESOLUCIÓN N° 169 D
Expediente N° 280-159/09

VISTO, la gestión de la calidad que lleva adelante el Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta; y

CONSIDERANDO,

Que es necesario aprobar el Plan Operativo para la gestión de la calidad en el sector público dependiente del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta;

Que la Oficina de Calidad de los Servicios ha elevado la propuesta sobre la base del nivel de gestión evaluado durante el año 2.009;

Que dicha propuesta es razonable conforme a la política de calidad vigente conforme al Decreto emitido en Acuerdo General de Ministros N° 4116/08;

Que esta Secretaría General es competente para aprobar el plan de calidad conforme a la Ley N° 7483 y modificatorias, artículo 32, incisos 4° y 6°;

Por ello,

EL SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN
R E S U E L V E:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el plan para la gestión de la calidad del año 2.010 en el ámbito del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, que a continuación se detalla.

PLAN PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL AÑO 2.010 EN EL ÁMBITO DEL PODER EJECUTIVO DE LA PROVINCIA DE SALTA.-

- 1. Carta de servicios:** debe ser redactada y aprobada según procedimiento de la Resolución N° 300 D/07 de la Secretaría General de la Gobernación, que está disponible en el bloque de legalidad. La evidencia del cumplimiento es la resolución aprobatoria.
- 2. Autoevaluación:** debe ser realizada conforme al procedimiento de la Resolución N° 336 D/07 de la Secretaría General de la Gobernación, que está disponible en el bloque de legalidad. La evidencia del cumplimiento es el informe de autoevaluación.
- 3. Sondeo de opinión:** debe ser realizado conforme al procedimiento de la Resolución N° 337 D/07 de la Secretaría General de la Gobernación, que está disponible en el bloque de legalidad. La evidencia del cumplimiento es el informe del sondeo.
- 4. Estudio del Clima laboral:** debe ser realizado conforme a cualquier modelo de los disponibles en Internet o solicitar el modelo que tiene la Oficina de Calidad de los Servicios. La evidencia del cumplimiento es el informe del estudio.
- 5. Cumplimiento del Bloque de Legalidad de la Calidad en la Gestión Pública de los Servicios dependientes del Poder Ejecutivo de Salta:** deben cumplirse las normas respectivas de la Ley de Presupuesto, Clasificación Institucional y Bloque propiamente dicho, que se encuentran a disposición en www.salta.gov.ar . La evidencia es la declaración jurada del responsable de la calidad (autoridad de la unidad de gestión) conjuntamente con su encargado de calidad (si lo tuviere) que las normas están cumplidas o en curso de cumplimiento.

6. **Aporte de datos al indicador de gestión de la calidad de los servicios dependientes del Poder Ejecutivo de Salta:** deben informar a la Oficina de Calidad de los Servicios al correo electrónico oficinacalidad@salta.gov.ar las acciones que están considerando en el mismo. La evidencia de cumplimiento es el envío de los datos.
7. **Evaluación del cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Atención Administrativa:** deben evaluar los criterios que están en la Resolución N° 294 D/05 de la Secretaría General de la Gobernación – Capítulo III, que está disponible en el bloque de legalidad. La evidencia del cumplimiento es el informe de evaluación.
8. **Benchmarking:** deben compararse con las demás organizaciones públicas en talleres de trabajo de recíproca asistencia. La evidencia del cumplimiento son las actas de los talleres.
9. **Planes operativos para la gestión de la calidad:** deben aprobar planes operativos para el año 2.010. La evidencia del cumplimiento es la disposición aprobatoria del plan emitida por la unidad de gestión.
10. **Tablero de control:** deben desarrollar un tablero de control de los indicadores de la gestión y de demanda. La evidencia del cumplimiento es la existencia del tablero en el puesto de dirección de la unidad de gestión.
11. **Establecimiento de procesos y procedimientos para el reconocimiento de los esfuerzos y mejoras cumplidos por el personal:** deben institucionalizar un sistema de reconocimiento honorífico. La evidencia del cumplimiento es la entrega efectiva de un certificado o constancia al personal reconocido.
12. **Implementación de la norma IRAM ISO 9001:2008:** deben implementar la norma en su totalidad o algunos de sus procedimientos documentados. La evidencia del cumplimiento es la conformidad de un proceso al

- procedimiento documentado. La norma se visualiza en www.iram.org.ar
- 13. Desarrollo del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión de FUNDIBEO:** deben iniciar la experiencia de evaluación con este modelo y puntuar la gestión con la cuantificación que indica su nivel de exigencia hacia la excelencia. La evidencia del cumplimiento es el informe de evaluación y de las áreas de mejoras. El modelo se visualiza en www.fundibeq.org.

 - 14. Tecnologías de la información:** deben desarrollar tecnologías específicas. La evidencia del cumplimiento es el despliegue de 5 (cinco) tecnologías.
 - 15. Tecnologías de la comunicación:** deben desarrollar tecnologías específicas. La evidencia del cumplimiento es el despliegue de 5 (cinco) tecnologías.
 - 16. Sistema de quejas, reclamos y sugerencias:** debe ser realizada conforme al procedimiento de la Resolución N° 353 D/07 de la Secretaría General de la Gobernación, que está disponible en el bloque de legalidad. La evidencia de cumplimiento es la determinación del índice de percepción de la calidad.
 - 17. Manual de misiones y funciones:** deben aprobarlo mediante Resolución Ministerial de la jurisdicción que corresponda. La evidencia del cumplimiento es la resolución aprobatoria.
 - 18. Manual de calidad:** deben aprobarlo mediante disposición de la unidad de gestión. La evidencia del cumplimiento es la disposición aprobatoria. El manual de calidad debe reunir en un texto único y organizado los siguientes elementos: política de calidad, visión, misión, funciones, procesos, procedimientos de cada proceso, estructura de la organización, interacción entre los procesos y procedimientos, carta de servicios, y listado de

personal con indicación de la responsabilidad específica encomendada.

19.Codificación de la normativa: deben editar el código con la normativa emblemática de la unidad de gestión. La evidencia del cumplimiento es la emisión del código.

20.Responsabilidad Social: deben emprender acciones de responsabilidad conforme norma IRAM ISO 26000. La evidencia del cumplimiento es el informe de la acción emprendida con un proceso conforme a un procedimiento documentado de la norma.

ARTÍCULO 2º.- Establecer que las evidencias de cumplimiento fijadas en el artículo anterior, deben remitirse a la Oficina de Calidad de los Servicios para la evaluación global de la calidad hasta el día 30 de noviembre de 2.010.-

1. Resolución que aprueba la carta de servicios
2. Informe de autoevaluación
3. Informe del sondeo de opinión
4. Informe del estudio del clima laboral
5. Declaración jurada del cumplimiento de la Ley de Presupuesto, Clasificación Institucional y Bloque de Legalidad de la Calidad
6. Correos electrónicos con los datos que deben incluirse en el indicador de gestión de la calidad de los servicios dependientes del Poder Ejecutivo de Salta
7. Informe de evaluación del cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Atención Administrativa
8. Actas de los talleres de benchmarking
9. Disposición que aprueba los planes operativos para la gestión de la calidad
10. Informe de visita del personal de la Oficina de Calidad de los Servicios a la dirección donde está el tablero de control
11. Informe de los reconocimientos producidos

12. Informe de la conformidad del proceso al procedimiento documentado de la norma IRAM ISO 9001:2008

13. Informe de autoevaluación conforme a la versión cuestionario o formulario del modelo iberoamericano de excelencia en la gestión.
14. Informe de las 5 tecnologías de la información
15. Informe de las 5 tecnologías de la comunicación
16. Informe del índice de percepción de la calidad
17. Resolución que aprueba el manual de misiones y funciones
18. Disposición que aprueba el manual de calidad
19. Código editado
20. Informe de la conformidad del proceso de responsabilidad social al procedimiento documentado de norma IRAM ISO 26000

ARTICULO 3º.- Establecer como criterio de reconocimiento para el año 2.010, a fin de otorgar las distinciones honoríficas a las organizaciones públicas, la autoevaluación con la versión formulario del modelo iberoamericano de excelencia en la gestión de FUNDIBEQ.

ARTÍCULO 4º.- Comunicar, publicar en el boletín oficial y archivar.

FIRMADO: Dr. ERNESTO R. SAMSON – SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN.-