

Bloque de Legalidad

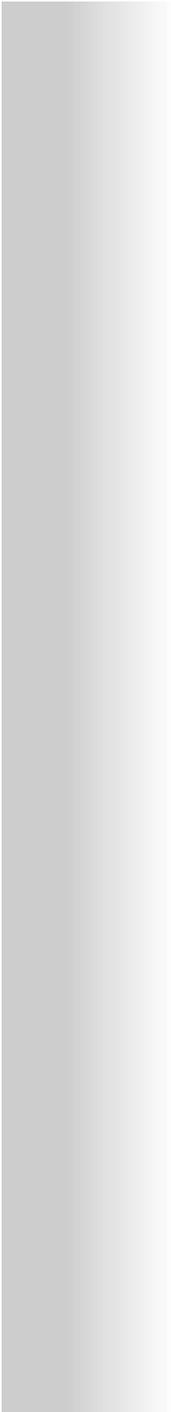
de la Calidad en la Gestión Pública
de los Servicios Dependientes del
Poder Ejecutivo de la Pcia. de Salta



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.

Secretaría General de la Gobernación.

Secretaría de la Función Pública.



BLOQUE DE LEGALIDAD
DE LA CALIDAD
EN LA GESTION PUBLICA
DE LOS
SERVICIOS DEPENDIENTES
DEL PODER EJECUTIVO
DE SALTA

BLOQUE DE LEGALIDAD DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE LOS SERVICIOS DEPENDIENTES DEL PODER EJECUTIVO DE SALTA

PRÓLOGO

A lo largo de estos diez años la Oficina de Calidad de los Servicios ha mantenido una constante y fluida comunicación con todas las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo Provincial. Continuando con esa modalidad, una vez más tenemos la enorme satisfacción de llegar hasta ustedes, a través de este compendio que contiene en su totalidad, el bloque de legalidad de la política de calidad de los servicios dependientes del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta.

Este libro que podemos definirlo como el manual normativo y directriz de la política de la calidad de la Provincia de Salta, condensa en él una gestión de diez años de labor ininterrumpida, a través de la legislación vigente.

El motivo que nos ha llevado a decidir editarlo, ha sido sin duda, la constante demanda de las organizaciones por contar con el material normativo agrupado y ordenado cronológicamente, en un compendio de fácil consulta y de acceso para todos. Y dado que la política de calidad ha sido aprobada a través del Decreto Provincial N° 4116/08, hemos visto la necesidad imprescindible de contar con él, a lo que se suma la consolidación en el presupuesto.

Quiero mencionar muy especialmente que la puesta en práctica de la normativa, es lo que este libro da por supuesto. Entender que la política de la calidad es algo intrínseco a las organizaciones que dependen del Poder Ejecutivo Provincial, debe formar parte de nuestra cultura y el estar incorporada a nuestras estructuras se convierta, definitivamente, en una manera de hacer las cosas.

Desde 1999 el Poder Ejecutivo de Salta viene estableciendo mecanismos legales para incentivar el trabajo con calidad dentro de sus organizaciones. Con la edición de este compendio, la Oficina de Calidad de los Servicios pretende facilitar la gestión de la calidad.

Muchas gracias.

Dra. María Beatriz Casermeiro de Goytia
Coordinadora General de la Oficina de Calidad de los Servicios
del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta

1.- DECRETO N° 3062/99 -

SALTA, 6 de julio de 1.999 .-

DECRETO N° 3062/99

SECRETARIA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO nuestro ordenamiento jurídico-constitucional que establece que la Administración Pública, sus funcionarios y agentes sirven exclusivamente a los intereses del Pueblo (Artículo 61 de la Constitución Provincial); y,

CONSIDERANDO:

Que dicho mandato Constitucional tiene su expresión normativa concreta para el Poder Ejecutivo Provincial en el Decreto N° 121/95, en cuyo Artículo 1° se especifica que todos los integrantes de la Administración Centralizada y Descentralizada y su Jefe, el Gobernador, son servidores del pueblo, elegidos o designados para servir y no para ser servidos;

Que la reforma y modernización de la Administración Pública y, en concreto, de la Administración de la Provincia de Salta, constituye un proceso dinámico y de continua adaptación, en sus formas organizativas y funcionales, a las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas de su entorno;

Que nuestra Administración no puede permanecer ajena a la introducción en sus organizaciones de la cultura y las técnicas de gestión de la calidad, responsabilizándose, así, de la calidad global de sus servicios, cuyos costos directos y los derivados de la ausencia de calidad en su prestación repercuten sobre los ciudadanos, en tanto que destinatarios y sostenedores de los mismos a través de los tributos;

Que cada ciudadano tiene el derecho a conocer como se utilizan los recursos a los que contribuye, debiendo responder nuestra Administración con un esfuerzo informativo y un ejercicio de transparencia para que conozca cabalmente cuales son las prestaciones que puede exigir, así como en qué términos, con qué requisitos, con qué extensión y en que condiciones o formas se le ofrecen;

Que conforme avanzan los procesos de reforma del Estado, privatizaciones y desregulaciones, es necesario modernizar la Administración Pública encargada de la conducción de los asuntos públicos a cargo del Estado Provincial;

Que la aplicación de técnicas de gestión a la Administración de la Actividad Pública debe sostenerse en un sistema de la calidad integrado por la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementarlo;

Que para ello se ha fijado una política de la calidad, consistente en las orientaciones y objetivos generales de la Administración concernientes a la calidad, cuya expresión formal está contenida, entre otros, en este decreto;

Que la política en tal sentido puede concretarse a través del cumplimiento de tres objetivos básicos: facilitar la vida diaria de las personas, acercar la administración a los ciudadanos, y renovar la gestión;

Que para llevar a cabo tal política se pone en funcionamiento la planificación de la calidad, a través de actividades en las que se establecen los objetivos y los requisitos para la calidad, así como los necesarios para la aplicación de los elementos del sistema de calidad;

Que también se desarrollará el control de la calidad, a través de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos para la calidad, acompañado de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de la calidad, que son necesarias para dar confianza adecuada de que una organización satisfará los requisitos para la calidad.

Que con la buena gestión se garantiza la distinción entre los recursos públicos y privados, la existencia de un marco jurídico estable, el destino óptimo de los recursos y la transparencia, para lo cual deben estar dirigidos los dispositivos de control y de investigación y la gestión de calidad;

Que el método a llevar a cabo para una buena gestión será transparente, o sea abierto a la opinión de los ciudadanos; eficaz, a través de la asignación de su conducción específica a la Secretaria General de la Gobernación y delegados ministeriales afectados para tal tarea; y concertado, es decir buscando la participación y consenso de las instituciones académicas y organizaciones intermedias;

Que este decreto persigue un doble objetivo: Por una parte, instrumentar la declaración concreta de la misión propia de nuestra Administración y, por otra, facilitar el conocimiento por los ciudadanos de lo que pueden esperar de aquella;

Que a fin de lograr un Estado mas sencillo, próximo y moderno, deben analizarse los procedimientos internos y trámites exigidos en toda la Administración, a fin de suprimir los innecesarios y simplificar los imprescindibles, codificando las normas para conocimiento del público general y especial de cada organismo, con al acortamiento concomitante de los plazos de respuesta y decisión;

Que ello, además contribuye a facilitar el acceso a los servicios públicos, lo que deberá ser apoyado con la información y descripción de los servicios que se prestan, indicados en los lugares a los que se dirige el público, procurando, inclusive, condiciones de preferencia para las personas minusválidas o discapacitadas;

Que la gestión de la calidad conlleva necesariamente la participación de los ciudadanos, a quienes servimos, por lo que los sistemas de reclamos y sugerencias y las cartas de servicios deben ser parte de toda organización administrativa;

Que las Cartas de Servicios se articulan como documentos accesibles al público en general, a través de los cuales los órganos de la Administración difunden los compromisos de calidad de sus servicios frente al ciudadano;

Que las Cartas de Servicios constituyen, así, instrumentos idóneos para actualizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos al proporcionarles una influencia más directa sobre los propios servicios públicos, para fomentar la mejora continua de su organización y para hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos ante los ciudadanos, a los que transforman en verdaderos clientes de la Administración;

Que la heterogeneidad de los servicios y de las prestaciones dispensadas por los diversos órganos de la Administración, desaconseja el establecimiento de un modelo uniforme y cerrado de Cartas de Servicios, siendo preciso, sin embargo, determinar los aspectos clave que, en cualquier caso, deben tratar, permitiendo la plasmación concreta de los correspondientes compromisos y niveles o estándares en cada Carta singular;

Que se conciben las cartas como documentos revisables que, mediante la actualización periódica de los compromisos, deben reflejar permanentemente las mejoras del servicio y adaptarse a las nuevas expectativas de los ciudadanos;

Que toda iniciativa general de mejora de la calidad en las organizaciones públicas precisa obviamente del establecimiento de sistemas de evaluación que permitan apreciar el grado de consecución de los objetivos fijados y el impacto de los resultados realmente obtenidos;

Que para ello, este decreto dispone la implantación de un sistema de evaluación estructurado en dos planos: la autoevaluación de cada uno de los órganos de acuerdo con unos criterios determinados y la evaluación global e integrada del conjunto de los servicios públicos;

Que a fin de reconocer el esfuerzo que las unidades administrativas realicen en la consecución de la mejora de la calidad de los servicios que presten a los ciudadanos, se crea a través del presente decreto, el Premio Anual a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Provincia de Salta;

Que la Administración Pública debe actuar de acuerdo a los principios de eficacia, jerarquía, desconcentración, coordinación, imparcialidad, sujeción al orden jurídico y publicidad de normas y actos, conforme lo dispone el artículo 61 de la Constitución Provincial;

Que de acuerdo a dicho ordenamiento, el Gobernador de la Provincia es el Jefe de la administración centralizada y descentralizada, con la potestad de dirigir toda la administración provincial;

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE SALTA
EN ACUERDO GENERAL DE MINISTROS
DECRETA:

CAPITULO I
Disposiciones Generales

ARTÍCULO 1º.- Objeto. El presente decreto tiene por objeto general facilitar la vida diaria de las personas acercando la Administración a los ciudadanos y renovando la gestión; y en especial, regular las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad, y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Provincia de Salta.

ARTÍCULO 2º.- Ámbito de Aplicación. El presente decreto será de aplicación a todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada.

CAPITULO II

Las Cartas de Servicios

ARTÍCULO 3º.- Definición y Contenido. Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios públicos. Deben expresar:

- a) La naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y servicios.
- b) La determinación de los niveles o estándares de calidad en la provisión del servicio.
- c) Los mecanismos de consulta de los ciudadanos respecto al servicio que requieran, y los de sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos.
- d) El sistema de evaluación de la calidad.

ARTÍCULO 4º.- Prescripciones de Contenido. Las Cartas de Servicios se redactarán en términos claros y fácilmente comprensibles para los ciudadanos y se estructuraran en los siguientes apartados:

1. De carácter general y legal:

- a) Identificación del órgano, denominación, responsable de la elaboración y gestión de la Carta de Servicios, dirección, teléfono, fax, e-mail, horario de atención a los ciudadanos.
- b) Descripción genérica de los fines del órgano.
- c) Catálogo de las prestaciones o servicios dispensados con una descripción concisa e inteligible de todas sus modalidades.
- d) Articulación de las modalidades de participación de los ciudadanos.
- e) Relación de las referencias normativas de cada una de las prestaciones y servicios.
- f) Disponibilidad y acceso al Sistema de Reclamos y Sugerencias ante la Provincia de Salta, sobre el funcionamiento de los servicios.

2. De compromisos de calidad:

- a) Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida, en aspectos como:

Plazos previstos de tramitación.

Mecanismos de comunicación e información, ya sea general o personalizada.

Horario de atención al público.

Otros que se consideren relevantes con relación al servicio.

- b) Especificación de los criterios para la actualización de los compromisos declarados.

3. De carácter complementario:

- a) Guía de las oficinas donde se presta cada servicio.
- b) Identificación y dirección de la unidad responsable de la Carta de Servicios.
- c) Referencia de otras informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados.

ARTÍCULO 5º.- Elaboración y Gestión de las Cartas de Servicios. Los titulares de los órganos referidos en el artículo 2º designarán la unidad administrativa o comisión responsable de la elaboración y gestión de la correspondiente Carta de Servicios y de los sistemas de autoevaluación de la calidad previstos en este decreto.

ARTÍCULO 6º.- Aprobación y Difusión.

1. Las Cartas de Servicios serán aprobadas por resolución del Ministro que corresponda y publicada en el Boletín Oficial.
2. Cada órgano llevará a cabo las acciones divulgativas de su Carta de Servicios que estime más eficaces, siempre que se garantice su accesibilidad para los ciudadanos.
3. Una vez aprobada la Carta, se remitirá un ejemplar completo a la Oficina de Calidad de Servicios para su registro y debida constancia. No obstante, con carácter previo, podrá solicitarse el apoyo y asesoramiento de dicha unidad para la elaboración de la Carta.

CAPITULO III

Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos

ARTÍCULO 7º.- Finalidad.

1. La evaluación de la calidad de los servicios públicos tiene el doble objeto de, por una parte, proporcionar al Gobierno de la Provincia de Salta, la información necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de servicio a los ciudadanos, así como para adoptar las iniciativas de mejora requeridas, y, por otra, hacer llegar a los ciudadanos la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados para facilitarles el ejercicio de sus derechos ante la Administración.
2. A estos efectos, la evaluación de la calidad constituye un proceso integral que engloba el diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las expectativas de los ciudadanos, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

ARTÍCULO 8º.- Sistemas de Evaluación de la Calidad. Para alcanzar los fines descritos en el artículo anterior, la evaluación de la calidad de los servicios públicos se articulará en dos niveles:

- a) El sistema de autoevaluación de los propios órganos.
- b) El sistema de evaluación global sobre el conjunto de los servicios públicos de la Provincia de Salta.

ARTÍCULO 9º.- Sistema de autoevaluación. Los órganos incluidos en el ámbito de aplicación de este decreto realizarán una autoevaluación de la calidad de sus prestaciones o servicios que comprenden la medición de los niveles efectivos de prestación de sus servicios, teniendo como referencia un modelo de Calidad de Servicios propio o normalizado, y el seguimiento de la respectiva Carta de Servicios.

ARTÍCULO 10º.- Medición de los Niveles Efectivos de Prestación de los Servicios

1. Para realizar un diagnóstico del nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios, sobre la base del modelo que se elija, los órganos implantarán sistemas de medición de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Fijación de valores-base o estándares que sirvan como patrones de referencia objetivos y apropiados para cuantificar la evolución de los indicadores.

b) Selección de indicadores de calidad fiables y representativos de los parámetros o dimensiones de la prestación del servicio más relevante para los ciudadanos, tales como:

La receptividad (accesibilidad, transparencia y atención).

La calidad técnica (acierto, precisión, ausencia de errores).

La actividad (tiempos).

Otros aspectos específicos de cada servicio.

2. La evaluación de los niveles de calidad con que dispensan los servicios públicos incluirá datos sobre la satisfacción de los ciudadanos, que podrán obtenerse directamente a través de métodos de consulta o encuestación.

3. Anualmente se elaborará un informe sobre la evolución de los indicadores de calidad, que será remitido a la Oficina de Calidad de los Servicios para la evaluación global.

ARTÍCULO 11º.- Seguimiento de las Cartas de Servicios

1. Los órganos remitirán con periodicidad anual a la Oficina de Calidad de los Servicios, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente Carta, analizando las eventuales desviaciones y determinando las medidas correctoras oportunas.

2. Tales medidas deberán ser las bases de la actualización del compromiso.

ARTÍCULO 12º.- Evaluación Global del Conjunto de los Servicios Públicos Sobre la base de las autoevaluaciones remitidas por los distintos órganos así como de los informes relativos a las reclamaciones y sugerencias recibidas, la Oficina de Calidad de los Servicios presentará anualmente un informe conteniendo una evaluación global de la calidad del conjunto de los servicios públicos.

ARTÍCULO 13º.- Medición del Índice de Percepción de Calidad del Servicio

Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, la Oficina de Calidad de los Servicios medirá periódicamente el índice de percepción de calidad del servicio, el cual proporciona el conocimiento del grado de satisfacción del ciudadano en relación con los servicios que presta la Provincia de Salta.

ARTÍCULO 14º.- Oficina de Calidad de los Servicios

La Oficina de Calidad de los Servicios actuará en el ámbito de la Secretaría General de la Gobernación y desarrollará las siguientes funciones:

1. Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables en la elaboración y actualización de las Cartas de Servicios.
2. Llevar el registro de las Cartas de Servicios.
3. Colaborar con las unidades responsables de los distintos organismos en el diseño de los sistemas de autoevaluación.
4. Elaborar el informe sobre el conjunto de los servicios públicos.
5. Medir periódicamente el índice de percepción de calidad del servicio.
6. Emitir informe favorable con carácter previo a la aprobación de las Cartas de Servicios.
7. Asesorar para la aplicación de técnicas de gestión a la Administración de la Actividad Pública, aconsejando dispositivos de control, de investigación y gestión de calidad.
8. Efectuar el seguimiento del cumplimiento del presente decreto y de las normas que se dicten en su consecuencia.
9. Asesorar y coordinar para la vigencia el sistema de gestión de la calidad en la Administración Pública.-

CAPITULO IV

Premio Anual a la Excelencia y Calidad del Servicio Publico en la Provincia de Salta

ARTÍCULO 15º.- Creación

1. Se crea el Premio Anual a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Provincia de Salta, con el fin de premiar a los órganos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano.

2. En la concesión del premio se tendrá en cuenta la calidad del servicio que una determinada organización ofrece a los ciudadanos y la opinión que estos tienen como usuarios de dicho servicio, para lo cual se atenderá especialmente el resultado de las encuestas realizadas a los mismos.

3. La convocatoria del premio se habrá anualmente, determinándose en la misma las bases por las que se habrá de regir su concesión, así como la composición del jurado que concederá el Premio, el cual estará presidido por el Gobernador de la Provincia de Salta.

CAPITULO V Técnicas de la Gestión de Calidad

ARTÍCULO 16°.- Los organismos comprendidos en el ámbito de este decreto deberán proporcionar a sus agentes dependientes cursos formativos e informativos para la concientización en la cultura del servicio legal, eficaz y eficiente. La Oficina de Calidad proveerá la organización y demás recaudos necesarios.

ARTÍCULO 17°.- Los organismos comprendidos en el ámbito de este decreto deberán analizar sus procedimientos internos y tramites que realizan, a fin de suprimir los innecesarios y simplificar los procedimientos. Los plazos de respuesta al público y demás destinatarios de sus servicios deberán acortarse o fundarse en una gestión racional. Los cambios que se produzcan como consecuencia de este artículo deberán informarse a la Oficina de Calidad.

ARTÍCULO 18°.- Los organismos comprendidos en el ámbito de este decreto deberán optimizar la oferta de los servicios públicos que prestan, por lo que cada oficina o dependencia deberá tener descripto en su lugar de acceso el trámite que allí se realiza y los requisitos del mismo. La información debe ser completa, accesible, coherente y racional. Además cada organismo debe informar por varios soportes su domicilio y teléfono.

ARTÍCULO 19.- Los organismos comprendidos en el ámbito de este decreto deberán acercar la actividad administrativa a los ciudadanos, habilitando un buzón en el que puedan depositarse las sugerencias y los reclamos de los mismos. La sugerencia debe expresar una opinión de la que la realiza, y el reclamo, una queja. En un lugar visible debe informarse que esta a disposición el buzón. Los directores de cada organismo deberán revisar diariamente el buzón y contestar a los ciudadanos en forma personal, dando las explicaciones pertinentes, según el caso.

ARTÍCULO 20º.- Los organismos comprendidos en el ámbito de este decreto deberán producir un cambio de imagen, por lo que cada agente público en ocasión de atender a un ciudadano se identificará por nombre, apellido y función, en forma verbal o por credencial, de acuerdo a las disponibilidades, las que serán reglamentadas para su diseño, uso, entrega y devolución por cada organismo.

CAPITULO VI Sistema de Gestión de la Calidad

ARTÍCULO 21.- La Secretaria General de la Gobernación, a través de su Oficina de Calidad, y actuando en coordinación con todos los Ministerios, formalizando reuniones obligatorias para tal fin, deberá implementar un sistema de gestión de la calidad, integrado por la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para la vigencia de la gestión de la calidad. Dicho sistema contendrá la totalidad de las características de esta Administración, que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas de los ciudadanos.

CAPITULO VII Disposiciones Finales

ARTÍCULO 22º.- Facultad de Aplicación y Desarrollo.

La Secretaria General de la Gobernación será la autoridad de aplicación de este decreto y en su ámbito se crea la Oficina de Calidad de los Servicios. A dicho fin se la autoriza a emitir las disposiciones y medidas que sean necesarias para la aplicación y desarrollo de este decreto.

ARTÍCULO 23º.- Vigencia. El presente decreto tendrá vigencia el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial. En el plazo de seis meses desde dicha vigencia, los órganos comprendidos en su ámbito de aplicación elaboraran y aprobaran sus Cartas de Servicios.

ARTÍCULO 24º.- Los gastos que demande el cumplimiento del presente decreto ser imputados a las partidas presupuestarias pertinentes, conforme a su naturaleza y destino, para lo cual deberán reestructurarse las que fueran necesarias, sobre la base del principio que la calidad no genera mayores costos.

ARTÍCULO 25.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial.

2.- DECRETO N° 3418/99

SALTA, 10 de agosto de 1.999.-

DECRETO N° 3418/99

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO el Decreto N° 3062/99 mediante el cual se aprueban una serie de medidas tendientes a facilitar la vida diaria de las personas acercando la Administración a los ciudadanos y renovado la gestión; y

CONSIDERANDO:

Que el ámbito de aplicación de tales medidas abarca a todos los Órganos del Poder Ejecutivo Provincial, ya sean de la Administración Pública Centralizada o Descentralizada;

Que el Artículo 22° de la norma mencionada establece que la Secretaría General de la Gobernación será la autoridad de aplicación de las medidas, debiéndose crear en su ámbito la Oficina de Calidad de los Servicios;

Que, a fin de no incrementar el número de cargos aprobados para la jurisdicción, deben reestructurarse cargos previstos en las unidades de organización que componen la misma ya previstos presupuestariamente;

Que el Capítulo I de la Ley N° 6820 – Principios para la Reestructuración Administrativa – dispone que el Gobernador puede modificar, fusionar y/o suprimir estructuras, creando las estrictamente imprescindibles, al igual que modificar, fusionar y/o suprimir cargos y/o funciones en el marco de la implementación de la Ley N° 6811;

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE SALTA
DECRETA:

ARTÍCULO 1°.- Créase, con dependencia directa de la Secretaría General de la Gobernación, la OFICINA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS, como un órgano fuera de nivel con rango equivalente a Secretaría del Poder Ejecutivo Provincial.

ARTÍCULO 2°.- Suprimense de la planta de cargos aprobada por Decreto N° 3594/97 para la Unidad Central de Administración dependiente de la Secretaría General de la Gobernación, los cargos N° de Orden 4 – Técnico de la División de Pagos del Departamento Tesorería, N° de Orden 5 – Técnico de la División Otras Áreas del Departamento Liquidaciones y N° de

Orden 5 – Administrativo de la División Mesa de Entradas del Departamento Apoyo Técnico Administrativo.

ARTÍCULO 3º.- Apruébase la planta de cargos de la Oficina de Calidad de los Servicios, la que estará conformada de acuerdo al siguiente detalle:

- Coordinador General (equivalente a Secretario)

ARTÍCULO 4º.- La cobertura del cargo previsto en el artículo precedente no se enmarca en las limitaciones del Decreto N° 873/98.

ARTÍCULO 5º.- Serán funciones de la Oficina de Calidad de los Servicios, las previstas en el Decreto N° 3062/99.

ARTÍCULO 6º.- El gasto que demande el cumplimiento del presente se imputará a la respectiva partida presupuestaria de la Jurisdicción 01 – Unidad de Organización 03 – Secretaría General de la Gobernación.

ARTÍCULO 7º.- El presente Decreto será refrendado por la Señora Secretaria General de la Gobernación.

ARTÍCULO 8º.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

3.- RESOLUCIÓN N° 453/99

SALTA, 26 noviembre de 1999 .-

RESOLUCIÓN N° 453/99

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO el Decreto No 3062/99 respecto a la evaluación de la calidad de los servicios públicos; y

CONSIDERANDO :

Que dicha evaluación tiene un doble objeto; por una parte proporcionar al Gobierno de la Provincia de Salta la información necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de los servicios a los ciudadanos y adoptar las iniciativas de mejora requeridas y, por la otra, hacer llegar a los ciudadanos la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados para facilitarles el ejercicio de sus derechos ante la Administración.

Que la evaluación de la calidad constituye un proceso integral que engloba el diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las expectativas de los ciudadanos, conjuntamente con la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

Que para alcanzar los fines antes descriptos, el Decreto N° 3062/99 ordenó la articulación de dos niveles: el sistema de autoevaluación de los propios órganos y el sistema de evaluación global sobre el conjunto de los servicios públicos de la Provincia de Salta.

Que los artículos 9º, 10 y 11 del decreto citado establecen la normativa del sistema de autoevaluación, disponiéndose en el artículo 12 que la Oficina de Calidad presente anualmente un informe que contenga la evaluación global del conjunto de los servicios sobre la base de las autoevaluaciones de los organismos y los informes sobre reclamos y sugerencias.

Que la Secretaría General de la Gobernación es la autoridad de aplicación para emitir las disposiciones y medidas que sean necesarias para la aplicación y desarrollo del Decreto N° 3062/99.

Que es necesario aprobar los criterios y áreas de evaluación que se tendrán en cuenta para la evaluación global de la Administración, a fin que los

Organismos informen los contenidos respectivos, como así también establecer algunas normas de procedimiento para una mejor organización del sistema y los puntajes para las mediciones, con las respectivas ponderaciones.

Por ello,

LA SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar los criterios y áreas de evaluación que se describen en el Anexo I.

Artículo 2º.- Aprobar la ponderación de los criterios de evaluación que se describen en el Anexo II.

Artículo 3º.- Aprobar la distribución de los puntajes por áreas que se describen en el Anexo III.

Artículo 4º.- Aprobar el formulario de presentación que se describe en el Anexo IV.

Artículo 5º.- Aprobar la tabla guía de evaluación que se describe en el Anexo V.

Artículo 6º.- Aprobar el procedimiento y las condiciones técnicas a seguir para la presentación del informe que se describe en Anexo VI.-

Artículo 7º.- Establecer como fecha máxima para la presentación del informe el día viernes 31 de marzo del año 2.000, en la Oficina de Calidad, sito en Centro Cívico Grand Bourg de Salta. Cada día de atraso en la presentación, cualquiera fuera la causa, significará un puntos menos en la evaluación.

Artículo 8º.- Comunicar, registrar en el Libro de Resoluciones y archivar.-

CRITERIOS Y AREAS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1: TOTAL 150 puntos

ENFOQUE EN LOS CIUDADANOS: Este criterio examina la prioridad e importancia que la organización le da a los ciudadanos, siendo el principio

fundamental que los servicios sean iguales o superiores a los valores esperados por ellos. También se examina la efectividad de la organización para conocer, precisar, diferenciar y satisfacer o exceder las expectativas de los ciudadanos, antes o después de la entrega de los servicios.

1.1. CONOCIMIENTO DE LOS CIUDADANOS: Subtotal 80 puntos

- a) Describir los sistemas y métodos utilizados por la organización para conocer las necesidades y los requerimientos completos de los ciudadanos.
- b) Indicar las metodologías con que se recaba la información de los ciudadanos, incluyendo quejas y sugerencias, y la forma en que éstas se atienden constantemente para el mejoramiento de los servicios.
- c) Describir cómo la organización evalúa y mejora continuamente la efectividad de los sistemas y métodos utilizados para determinar las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

1.2. SISTEMAS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS: Subtotal 70 puntos

- a) Describir el o los sistemas y métodos utilizados por la organización para dar respuesta rápida y eficaz a las necesidades, reclamos, quejas y sugerencias de los ciudadanos.
- b) Describir cómo se analiza y utiliza esta información para mejorar la Calidad, así como para corregir y/o prevenir errores.
- c) Indicar cómo se selecciona, capacita y delega para la toma de decisiones, al personal que está a cargo de atender directamente a los ciudadanos y demás miembros de la organización que tienen contacto usual con ellos, de forma que éstos puedan tener una respuesta rápida y eficaz a sus demandas de servicios, solicitudes de información, etc.
- d) Indicar las formas de medir la eficacia de los sistemas de respuesta y cómo se están mejorando.

CRITERIO 2: TOTAL 100 puntos

LIDERAZGO: Este criterio examina la participación directa del máximo nivel de la dirección de la organización y de quienes le reportan directamente, como líderes o responsables principales y últimos del proceso de mejora continua hacia la Calidad. También se analiza su visión

o compromiso, en el diseño del proceso de Calidad y en la práctica propia de los valores, principios y herramientas de la mejora continua.

2.1. LIDERAZGO MEDIANTE EL EJEMPLO Y LA PRÁCTICA: Subtotal 60 puntos

a) Describir la forma en que la alta dirección visualiza, concibe, diseña y enfoca el proceso de Calidad como un sistema integral orientado a la satisfacción de los ciudadanos y al desarrollo de una efectiva cultura de Calidad (destacar el liderazgo renovador, innovador y proactivo).

b) Describir la participación personal, visibilidad y liderazgo en actividades relacionadas con el mejoramiento de la Calidad, tales como:

- La incorporación de la Calidad dentro de la planificación estratégica.
- El despliegue de los objetivos de Calidad a lo largo de la organización.
- La revisión cuidadosa de los planes y avances en Calidad.
- El dictado y la participación en cursos o conferencias sobre el tema.
- La participación intensa en Comités de Calidad o en grupos de trabajo.
- Su involucramiento directo en el reconocimiento al personal por logros de Calidad.
- El monitoreo continuo de la Calidad de los proveedores.
- Su asistencia a reuniones con ciudadanos.

c) Indicar el porcentaje de tiempo que dedica el líder de la organización a este tipo de actividades.

d) Indicar el tipo de acciones concretas que realiza la alta dirección para dar seguimiento confiable a la implantación del proceso de Calidad y al despliegue de sus objetivos y la forma en que ayuda a las unidades, divisiones o departamentos a implantarlos.

e) Indicar cómo se evalúa la efectividad de la participación, involucramiento y compromiso de los directivos en el proceso de Calidad y cómo se busca mejorarla continuamente.

2.2. VALORES DE CALIDAD: Subtotal 40 puntos

- a) Describir los valores de Calidad de la organización, tanto escritos como reales (que sean aspectos demostrables y compartidos por todos los miembros de la organización, mediante la práctica y el ejemplo y no sólo por palabras o documentos de la alta dirección).
- b) Demostrar cómo se relacionan estos valores con la misión y las políticas operativas de la organización y cómo se integran con las expectativas completas de los ciudadanos.
- c) Describir los planes, sistemas y actividades existentes para lograr la comunicación, aceptación, integración, y refuerzo de dichos valores en toda la organización, así como para evaluar el grado de avance logrado.
- d) Mencionar casos concretos que demuestren el predominio de los valores de Calidad por sobre los valores tradicionales.
- e) Mencionar cambios estructurales, antecedentes, hechos, etc. que demuestren una perseverancia y continuidad en el esfuerzo por lograr una cultura de Calidad que haya sido inspirada por la alta dirección de la organización.
- f) Describir la forma de evaluar la transferencia del sistema de valores de la Calidad promovido por la alta dirección a toda la organización.

CRITERIO 3: TOTAL 150 puntos

DESARROLLO DEL PERSONAL: Este criterio examina la forma, el alcance y la profundidad con que se organizan los esfuerzos para desarrollar, estimular y optimizar el potencial del personal, para que participe y se involucre en el proceso de mejora de la Calidad, dentro de un clima de trabajo respetuoso y digno, donde se dan facultades al personal para la toma de decisiones y se fomentan la creatividad e inteligencia y la capacidad para colaborar activamente en el mejoramiento de la organización, de sus procesos y de sus servicios.

3.1. PARTICIPACIÓN EFICAZ DEL PERSONAL: Subtotal 50 puntos

- a) Describir los medios con que cuenta la organización para facilitar la contribución del personal al logro de las metas de Calidad de la organización dentro de su propia área, entre distintas áreas, y con los ciudadanos.
- b) Indicar las medidas específicas instrumentadas para incrementar la responsabilidad, autoridad y capacidad de los empleados para innovar o

aportar ideas (adjuntar indicadores y tendencias tanto cuantitativas como cualitativas).

c) Aportar información sobre prácticas, sistemas y mecanismos que se utilizan para promover la participación del personal para el logro de los objetivos de Calidad y mejora continua , de manera formal e informal, individual o grupal, en toda la organización.

d) Señalar la forma en que la organización mide y mejora el grado de participación del personal en el proceso de Calidad en todos los niveles (expresar el compromiso individual como porcentaje del total del personal e indicar el número de grupos que operan en el corriente año).

e) Presentar los compromisos formales y explícitos que tiene la organización para dar respuesta rápida y satisfactoria a las iniciativas del personal.

3.2. EDUCACION Y DESARROLLO: Subtotal 40 puntos

a) Describir la forma en que la organización proporciona educación en Calidad y con Calidad a su personal y cómo desarrolla su potencial para que su participación sea inteligente, informada y eficaz. También se examina la forma en la cual se decide qué capacitación debe darse para la Calidad, en todas o cada una de las categoría: o niveles, y en qué medida este sistema se integra con los objetivos estratégicos de la organización.

b) Presentar la lista de los cursos, charlas, seminarios, etc., que normalmente se; imparten acerca de la concientización en Calidad, estrategias o enfoques de Calidad y herramientas para mejorar la Calidad, o sobre trabajo grupal, liderazgo y desarrollo individual o grupal que sirven de apoyo al proceso de Calidad en su organización.

c) Indicar la forma de evaluar la eficiencia y la efectividad de este proceso de enseñanza-aprendizaje a nivel individual, grupal y de la organización y qué medidas se toman en consideración para mejorarlo.

3.3. DESEMPEÑO Y RECONOCIMIENTO: Subtotal 30 puntos

a) Describir los métodos empleados por la organización para medir el desempeño individual y grupal, teniendo en cuenta la contribución aportada a los objetivos y metas de Calidad y cómo se reconoce dicho desempeño en todos los niveles de la organización.

- b) Describir las formas de participación del personal en la definición de las medidas del desempeño para la Calidad y en el diseño de las formas de reconocimientos.
- c) Indicar el tipo y cantidad de reconocimientos por Calidad (económicos u honoríficos) que se otorgan individual y grupalmente, en los distintos niveles de la organización (proveer datos de los pasados años relativos al reconocimiento a empleados).
- d) Mencionar las formas de evaluar la efectividad de las políticas de reconocimiento y cuál es el sistema para mejorarlas.

3.4. CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO: Subtotal 30 puntos

- a) Describir cómo y con qué frecuencia, se determina la satisfacción del personal en su trabajo y por su trabajo.
- b) Proporcionar niveles y tendencias de indicadores relacionados con ergonomía, bienestar, salud, seguridad, trato digno y respetuoso a todo el personal.
- c) Expresar las estrategias y políticas seguidas para fomentar el desarrollo del conocimiento y la aplicación de habilidades múltiples por todo el personal, para promover la movilidad y flexibilidad en el trabajo de todas las personas y la variedad en las tareas y en el contenido de los puestos.
- d) Indicar las políticas seguidas para propiciar la existencia de un ambiente interno de justicia y equidad.
- e) Explicar los planes, programas y actividades realizados para hacer que la asociación gremial participe proactivamente en el proceso de Calidad, y la forma en que interviene la alta dirección en el establecimiento de las estrategias para crear una relación de colaboración con la misma.

CRITERIO 4: TOTAL 70 puntos

INFORMACIÓN Y ANÁLISIS: Este criterio examina la efectividad, el alcance, validez, análisis y utilización de los datos e información como elemento central para facilitar la toma de decisiones. También se examina si los datos utilizados son adecuados para este propósito y la información de comparación o referencia con otras organizaciones líderes, tanto públicas como privadas, locales, regionales, nacionales o internacionales.

4.1. DATOS Y FUENTES: Subtotal 30 puntos

- a) Describir las bases de datos utilizadas en la planificación, administración y evaluación de los procesos de Calidad.
- b) Señalar el tipo de datos e información que utiliza la organización en relación a los ciudadanos, operaciones internas, satisfacciones que brindan los servicios y al desempeño mismo de la organización.
- c) Indicar los criterios empleados para el diseño de dichas bases o bancos de información, el alcance, tipo de datos y las fuentes de donde se obtienen así como el papel que juegan en la planificación estratégica de la organización.
- d) Señalar cómo evalúan los sistemas y métodos actuales (indicadores y sistema de información y cómo se mejoran).

4.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: Subtotal 20 puntos

- a) Describir los tipos de análisis de datos e información que se realizan de manera rutinaria y los métodos utilizados.
- b) Indicar cómo se analizan y utilizan, de manera eficiente y efectiva, los datos e información de los ciudadanos.
- c) Indicar cómo se analizan y utilizan los datos e información de las operaciones clave de la organización y de los resultados financieros, a efecto de mejorar las mismas.
- d) Indicar cómo se analizan y utilizan los datos e información relacionados con el personal de la organización y la forma en que se traducen en indicadores, mediciones, manejo de información y toma de decisiones.
- e) Señalar cómo evalúa la organización sus sistemas y métodos de análisis y cómo estos mejoran los procesos.

4.3. INFORMACIÓN DE REFERENCIA: Subtotal 20 puntos

- a) Describir el método de análisis para la selección de áreas de referencia, tipo de datos recogidos y el sistema para utilizar los mismos en la mejora continua de los procesos.
- b) Describir qué información comparativa emplea la organización como referencia para medir el desempeño propio en relación al de otras organizaciones líderes, nacionales e internacionales.
- c) Indicar cómo evalúa la organización sus sistemas de referencia y si los mejora en forma continua.

CRITERIO 5: TOTAL 80 puntos

PLANIFICACION: Este criterio examina el proceso de planificación de la organización y cómo se relacionan armónicamente los objetivos estratégicos, operativos, financieros y de Calidad así como las metas a corto y largo plazo.

5.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: Subtotal 30 puntos

- a) Describir cómo se integra en la planificación global de la organización, el proceso de mejora continua, en tanto respuesta estratégica, a los factores claves de Calidad de los ciudadanos.
- b) Indicar en qué medida participa el personal y los ciudadanos en la elaboración del plan.
- c) Enumerar el tipo de datos, cifras, tendencias e información de la propia organización y de los ciudadanos que son utilizados en el proceso de planificación.
- d) Describir la visión, misión y prioridades así como los objetivos y metas prioritarias a corto plazo (1 a 2 años) y a más largo plazo (3 a 5 años).
- e) Describir sus fortalezas y áreas de oportunidad de mejora, los objetivos a corto plazo (1 a 2 años) y a más largo plazo (3 a 5 años).
- f) Describir las principales estrategias que se prevén en cuanto a educación y tecnología para alcanzar el liderazgo de Calidad.

5.2. PLANIFICACIÓN OPERATIVA: Subtotal 50 puntos

- a) Describir el proceso y los sistemas de planificación operativa utilizados a nivel de toda la organización y de cada una de sus unidades y/o departamento, e indicar cómo se integran e interrelacionan dichos planes entre sí y con el plan de mejoramiento de la Calidad.
- b) Describir cómo se realiza el despliegue de los objetivos de Calidad en la organización y la forma en que se traducen los factores claves de Calidad de los ciudadanos, en planes y objetivos operativos de la organización y de los diversos departamentos.
- c) Describir y explicitar los programas, presupuestos, responsables, fechas y resultados medibles que se incluyen en el proceso de mejora continua de los planes e indicar los procedimientos, responsables y frecuencias para revisar los avances.

- d) Mencionar los principales cambios que se esperan en el funcionamiento de la organización como consecuencia de la ejecución del plan operativo de Calidad.
- e) Indicar cómo se evalúa y mejora continuamente el plan estratégico y operativo. así como el propio proceso de planificación para la Calidad.

CRITERIO 6: TOTAL 100 puntos

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: Este criterio examina los sistemas utilizados por la organización para administrar los procesos: el diseño, la planificación, la mejora, y la estandarización, y la forma en que la organización evalúa y mejora los mismos.

6.1. DISEÑO DE SERVICIOS: Subtotal 30 puntos

- a) Describir el sistema de diseño de los servicios que la organización ofrece a los ciudadanos.
- b) Describir la forma en que las necesidades de los ciudadanos se traducen en características del servicio.
- c) Describir cómo la organización evalúa la efectividad de sus diseños y cómo los mejora continuamente.

6.2. ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS PRINCIPALES: Subtotal 30 puntos

- a) Describir cómo se diseñan, administran y mejoran los procesos principales para cumplir con los requisitos de los ciudadanos, optimizándolos.
- b) Describir la forma en que se identifican las oportunidades de mejora de los procesos.
- c) Indicar de qué forma se estandarizan los procesos, los cambios y mejoras y el tipo de entrenamiento que se da como apoyo, y cómo se protege el desarrollo tecnológico y administrativo generado.

6.3. ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS EN AREAS DE APOYO: Subtotal 10 puntos

- a) Describir cómo se diseñan, administran y mejoran los procesos en las áreas de apoyo para cumplir con los requisitos de los ciudadanos, optimizándolos.

- b) Señalar las políticas de mejoramiento continuo hacia la Calidad de estas áreas y sus procedimientos.
- c) Indicar cómo participan estas áreas en las actividades de mejora continua de la Calidad de la organización.
- d) Describir cómo se miden los procesos, se les da seguimiento y se evalúa su efectividad.

6.4. CONTROL DE PROCESOS: Subtotal 10 puntos

- a) Indicar cómo la organización se asegura que los procesos principales, los servicios y los equipos e instrumentos de medición están siendo controlados conforme a especificaciones precisamente establecidas y a las capacidades requeridas.
- b) Indicar la frecuencia y tipo de control y cómo las conclusiones se traducen con criterio de prevención y de mejora continua en el rediseño de los procesos.
- c) Describir los elementos que se utilizan para identificar las causas de descontrol, qué tipo de medidas correctivas se aplican, cómo se verifica el efecto de dichas medidas y cómo se comunican los cambios a todas la unidades de trabajo integrantes del proceso.
- d) Describir los sistemas empleados para documentar los cambios introducidos en los procesos y reemplazar los documentos obsoletos y cómo se difunden los conocimientos y tecnologías que la organización ha asimilado respecto a sus procesos de aseguramiento, evaluación y mejora de Calidad.
- e) Indicar qué tipo de actividades abarcan los sistemas de documentación y cómo se utilizan para apoyar el aseguramiento y mejora de la Calidad así como para propender al uso de normas en la organización.

6.5. PROVEEDORES: Subtotal 10 puntos

- a) Describir la forma en que se especifica, evalúa y/o asegura la Calidad de los productos, servicios y procesos de los proveedores.
- b) Indicar la forma, frecuencia y responsable de la evaluación y el desarrollo de los proveedores.
- c) Expresar las políticas de la organización respecto al número y tipo de proveedores, incluyendo las acciones para su mejora continua y reconocimiento.

6.6. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD: Subtotal 10 puntos

- a) Describir cómo se evalúan los sistemas de Calidad, sus procesos, y servicios.
- b) Indicar la frecuencia, responsable y contenido del sistema de evaluación.
- c) Señalar cómo se asegura que los resultados de las evaluaciones sean conocidos y difundidos en las áreas interesadas, llevándose a cabo las recomendaciones emitidas.
- d) Describir cómo se evalúa la confiabilidad de dicho sistema y cómo se mejora continuamente.

CRITERIO 7: TOTAL 100 puntos

IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE: Este criterio examina en qué medida la organización hace presente su esfuerzo de Calidad en su entorno físico, social y económico así como la forma en que ese entorno es favorablemente afectado por el mencionado proceso de mejora. También se evalúa el compromiso de la organización, en la preservación del ambiente y la conservación de recursos y la conducta ética que pone de manifiesto a través de sus acciones.

7.1. DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD EN LA COMUNIDAD: Subtotal 60 puntos

- a) Describir las formas en que la organización estimula y facilita que otros miembros de la comunidad desarrollen procesos de Calidad.
- b) Cuantificar los recursos dedicados a la promoción de una cultura de Calidad en la comunidad, región geográfica o en el país.
- c) Describir los programas y proyectos de mejora de la Calidad en la comunidad.
- d) Describir cómo las políticas de Calidad de la organización y los esfuerzos de mejora, reflejan el compromiso hacia la salud pública, seguridad, protección ambiental y conducta ética.

7.2. PRESERVACIÓN DE LOS ECOSISTEMAS: Subtotal 40 puntos

- a) Describir los sistemas y tecnologías utilizados para evitar que los servicios y procesos dañen el medio ambiente.
- b) Mencionar los indicadores que se utilizan para evaluar el impacto ambiental de las actividades de la organización, incluyendo el manejo de residuos y el reciclaje sistemático de los materiales.
- c) Indicar qué actividades se desarrollan para mejorar el medio ambiente dentro y fuera de la organización, y cómo se hacen cumplir las normas y reglamentos emitidos por las autoridades en materia ecológica.

CRITERIO 8: TOTAL 150 puntos

RESULTADOS DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD: Este criterio examina los indicadores numéricos de niveles y tendencias de mejoramiento de la Calidad, de los servicios generados, del desarrollo de los procesos internos de la organización y de la Calidad de sus proveedores.

También examina los resultados de la comparación con otras organizaciones y los resultados que la organización ha alcanzado en el aspecto financiero como consecuencia del proceso de Calidad.

8.1. MEJORA DE SERVICIOS: Subtotal 40 puntos

- a) Describir los indicadores utilizados para medir los niveles y tendencias de Calidad de los servicios producidos (proporcionar datos numéricos verificables de todos ellos y gráficos con tendencias cuantificadas claras y específicas).
- b) Explicar los niveles y tendencias poco satisfactorios e indicar las acciones emprendidas para modificarlos.

8.2. MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD Y DE LOS PROCESOS PRINCIPALES: Subtotal 40 puntos

- a) Describir los indicadores genéricos y los específicos utilizados en la organización para medir niveles y tendencias de la mejora, incremento de la productividad y reducción de los costos de la no Calidad.

- b) Presentar cifras y tendencias de los últimos tres años y comparar sus logros con sus metas y objetivos de Calidad y explicar las posibles divergencias.
- c) Explicar los niveles y tendencias menos favorables e indicar las acciones emprendidas al respecto por la organización.
- d) Presentar datos, cifras, niveles y tendencias de los resultados de la comparación con otras organizaciones líderes en su actividad, en todas las áreas de evaluación (principales y de apoyo) en que se efectúe dicha comparación.

8.3. MEJORAS EN AREAS DE APOYO: Subtotal 30 puntos

- a) Describir los indicadores que se utilizan para medir los niveles y tendencias de desempeño en las áreas de apoyo (tales como administración, finanzas, contabilidad; compras, tesorería, personal, proyectos, planificación, investigación, desarrollo, etc.), reflejando los principales requisitos de calidad, productividad y costos establecidos por la organización.
- b) Indicar cómo se relaciona el proceso de Calidad en estas áreas con el logro de las metas de Calidad de la organización.
- c) Proporcionar datos numéricos de los últimos tres años sobre estos aspectos y sus tendencias.

8.4. MEJORA DE LOS PROVEEDORES: Subtotal 20 puntos

- a) Describir los indicadores empleados para evaluar a los proveedores, reflejando los principales requisitos de Calidad, productividad y efectividad establecidos por la organización.
- b) Indicar cómo se relaciona el proceso de Calidad de los proveedores, con el logro de las metas de Calidad de la organización.
- c) Proporcionar datos numéricos de los últimos tres años sobre estos aspectos y sus tendencias.

8.5. MEJORA DE LOS RESULTADOS FINANCIEROS POR LA CALIDAD: Subtotal 20 puntos.

- a) Describir los indicadores principales que utiliza la organización para medir los niveles y tendencias de los resultados financieros.
- b) Presentar los niveles y tendencias de los últimos tres años incluyendo los índices y razones financieras.
- c) Describir cómo se interrelacionan estos datos financieros con el proceso de Calidad de la organización.

CRITERIO 9: TOTAL 100 puntos

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DESTINARIO INTERNO: Este criterio examina los sistemas y métodos que emplea la organización para conocer los niveles de satisfacción de los ciudadanos y destinatarios internos, y los resultados obtenidos en relación a esa satisfacción, como consecuencia de la aplicación del proceso de Calidad.

9.1.- SISTEMAS DE MEDICIÓN: Subtotal 40 puntos

- a) Describir los indicadores utilizados para medir la satisfacción de los ciudadanos y la forma en que fueron definidos.
- b) Describir los sistemas y métodos empleados para obtener información en base a los mismos.
- c) Indicar cómo la organización evalúa y mejora continuamente, los sistemas de indicadores y los métodos para determinar la satisfacción de los ciudadanos y destinatarios internos.

9.2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS: Subtotal 60 puntos

- a) Presentar cifras y datos de los últimos tres años y las tendencias que manifiestan esos indicadores y comentar, si corresponde, los niveles o fluctuaciones poco favorables que pudiesen presentar los mismos.
- b) Describir la información comparativa que emplea como referencia la organización para medir la satisfacción de sus ciudadanos y destinatarios internos, en relación al de otras organizaciones líderes nacionales e internacionales.

ANEXO II

PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIOS	%	PUNTOS
Enfoque en los Ciudadanos	15	150
Liderazgo	10	100
Desarrollo del personal	15	150
Información y Análisis	7	70
Planificación	8	80
Aseguramiento de la Calidad	10	100
Impacto en la Sociedad y el Medio Ambiente	10	100
Resultados de Calidad Productividad	15	150
Satisfacción del Ciudadano y destinatario interno	10	100
PUNTAJE MAXIMO	100	1000

ANEXO III

DISTRIBUCION DE LOS PUNTAJES POR AREAS

CRITERIOS	Máxim o Parcial	Máxim o Total
Enfoque en los Ciudadanos		150
Conocimiento de los Ciudadanos	80	
Sistemas para mejorar los Servicios	70	
Liderazgo		100
Liderazgo mediante el ejemplo y la práctica	60	
Valores de calidad	40	
Desarrollo del Personal		150
Participación eficaz del personal	50	
Educación y Desarrollo	40	
Desempeño y Reconocimiento	30	
Calidad de Vida en el Trabajo	30	
Información y Análisis		70
Datos y Fuentes	30	

Análisis de la Información	20	
Información de Referencia	20	
Planificación		80
Planificación Estratégica	30	
Planificación Operativa	50	
Aseguramiento de la Calidad		100
Diseño de Servicios	30	
Administración Mejora de los Procesos Principales	30	
Administración Mejora de los Procesos en áreas de apoyo	10	
Control de Procesos	10	
Proveedores	10	
Evaluación del sistema de Calidad	10	
Impacto en la Sociedad el Medio Ambiente		100
Difusión y Promoción de la cultura de calidad en la comunidad	60	
Preservación de los ecosistemas	40	
Resultados de Calidad y Productividad		150
<i>Mejora de Servicios</i>	40	
Mejora de la Productividad de los Procesos Principales	40	
Mejora en Areas de Apoyo	30	
Mejora de los Proveedores	20	
Mejora de los Resultados Financieros por la Calidad	20	
Satisfacción del Ciudadano Destinatario Interno		100
Sistemas de Medición	40	
Resultados de Satisfacción de los Ciudadanos	60	
PUNTAJE MÁXIMO		1000

ANEXO IV

ORGANISMO:

DIRECCIÓN:

CÓDIGO POSTAL:

CIUDAD:

PROVINCIA:

TEL.:

FAX:

E-mail:

Misión:

Directivo de Mayor rango:

- Nombre y apellido:
- Cargo:
- Tel. Laboral:
- Fax Laboral:
- E-mail Laboral:

Persona responsable de la coordinación del proceso de calidad

- Nombre y apellido:
- Cargo:
- Tel. Laboral:
- Fax Laboral:
- E-mail Laboral:

Tamaño de la Organización

Número de empleados	Cantidad
Planta permanente	
Personal transitorio	
Total	

Presupuesto	Pesos

Declaración jurada

(Corresponde llenar por el directivo de mayor rango de la organización)

Declaro bajo juramento que: La información presentada consta de datos fehacientes y verificables.

Firma: _____

Aclaración: _____

Cargo: _____

Fecha: ___/___/___

ANEXO V

%	ENFOQUE	IMPLANTACIÓN	RESULTADOS
0 a 10	<ul style="list-style-type: none"> • No existe evidencia de sistemas orientados hacia la Calidad • Comienzos de procesos de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incompleta y en pocas áreas • No hay integración entre funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasos y limitados a pocas actividades o áreas • La Calidad no forma parte de la cultura organizacional
10 a 40	<ul style="list-style-type: none"> • Algunas evidencias de enfoque sistemático • Son contempladas algunas áreas de criterio. • Sistema esencialmente correctivo y orientado hacia el control de productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciándose en procesos principales. • Alguna integración entre áreas y funciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Algunas tendencias positivas en áreas y procesos principales. • Cierta evidencia de relación causal con la Calidad. • Comienzos de cambio en la cultura organizacional
40 a 60	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia de sistemas con enfoques sólidos hacia la Calidad • Se contemplan todas las áreas del criterio • Comienzo de procesos de mejora continua con enfoque preventivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia de aplicación en todas las áreas principales y de apoyo. • Excelente integración entre áreas y funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente en los procesos principales y en todas las áreas. • Total evidencia de la relación causal con los sistemas de Calidad. • La Calidad se evidencia en la cultura de toda la organización.
80 a 100	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Calidad consolidado, con orientación preventiva y en proceso de mejora continua, abarcando todas las áreas del criterio 	<ul style="list-style-type: none"> • Completa implantación en todas las áreas de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente y sostenidos en procesos principales y de apoyo. • La Calidad está arraigada en la cultura organizacional. • Comparación sistemática con otras organizaciones.

ANEXO VI

PROCEDIMIENTO Y CONDICIONES TÉCNICAS A SEGUIR PARA LA PRESENTACIÓN DEL INFORME

El informe deberá presentarse debidamente cumplimentado y tendrá carácter de declaración jurada. Deberá ser firmado por la máxima autoridad del Organismo, seguir el orden de los criterios y áreas de evaluación del Anexo I y cumplir las siguientes condiciones técnicas.

1. Cada criterio deberá desarrollarse en forma independiente y fácilmente identificable.
2. La presentación será clara y concisa, basada en hechos, apoyándose en cifras o gráficos, siempre que sea posible.
3. Teniendo en cuenta que la evaluación se efectuará en base a los siguientes tres aspectos: Enfoque, Implantación y Resultados, es conveniente que los mismos queden lo suficientemente aclarados en el contenido de cada criterio.
4. El informe deberá ser elaborado en hoja formato A4, en tipografía no menor de doce (12) puntos con un interlineado de una y media (1.5) líneas.
- 5) Las hojas tendrán un margen superior de 3 cm., un margen inferior de 2 cm., un margen izquierdo de 4 cm. y un margen derecho de 1 cm.
- 6) Todos los componentes del informe deberán ser unidos correctamente mediante anillado.
- 7) Los sistemas y procesos que la Organización está instrumentando y que tiendan a lograr la mejora continua de la calidad y productividad, así como los resultados que hubiera alcanzado, deberán ser descritos detalladamente. No se recomiendan las descripciones largas ni la inclusión de sucesos aislados o anecdóticos.
- 8) La información numérica debe graficarse, en la medida que sea posible para facilitar su interpretación.

Las presentaciones que no satisfagan estos requerimientos serán devueltas hasta el cumplimiento efectivo.-

4.- RESOLUCIÓN N° 295/00

SALTA, 28 de septiembre de 2.000 .-

RESOLUCIÓN N° 295/00
SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO el Decreto N° 3062/99 respecto a la evaluación de la calidad de los servicios públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial; y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 12° dispone que la Oficina de Calidad presente anualmente, un informe que contenga la evaluación global del conjunto de los servicios sobre la base de las autoevaluaciones de los organismos y los informes sobre reclamos y sugerencias;

Que la gestión realizada durante el año 1.999 fue evaluada mediante la aplicación de la Resolución N° 453/99, toda vez que las reparticiones no tenían aprobados sus modelos de autoevaluación;

Que a la fecha la Oficina de Calidad ha instruido y asesorado sobre distintos modelos, según el servicio de cada repartición, siguiendo como guía el modelo aprobado por la citada resolución;

Que a fin de recabar y registrar la información necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de los servicios para los ciudadanos, adoptar las iniciativas de mejoras requeridas y determinar los niveles de calidad realmente prestados, corresponde aprobar los criterios y áreas de evaluación del año 2.000, que se tendrán en cuenta para la evaluación global de la Administración;

Que las reparticiones dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, deberán informar los contenidos respectivos, cumpliendo las normas de procedimiento para la mejor organización del sistema y determinación de los puntajes para las mediciones, con las respectivas ponderaciones;

Que la Secretaría General de la Gobernación es la autoridad competente para emitir las disposiciones y medidas que sean necesarias para la aplicación y desarrollo del Decreto N° 3062/99;

Por ello,

LA SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar los criterios de evaluación con su correspondiente puntaje por área, que se detallan en el Anexo I.-

ARTÍCULO 2°.- Aprobar la ponderación de los criterios de evaluación que se describen en el Anexo II.-

ARTÍCULO 3º.- Aprobar el formulario de presentación que se describe en el Anexo III.-

ARTÍCULO 4º.- Aprobar la tabla guía de evaluación que se describe en el Anexo IV.-

ARTÍCULO 5º.- Aprobar el procedimiento y las condiciones a cumplir para la presentación del informe que se describen en el Anexo V, la que será obligatoria para todas las unidades de organización. El informe deberá contener las descripciones de las acciones de mejora desarrolladas durante el año 2.000, las que podrán referirse a cualquiera de los aspectos expuestos en cada criterio.-

ARTÍCULO 6º.- Establecer como fecha máxima para presentación del informe el día viernes 30 de marzo de 2.001, en la Oficina de Calidad, sito en Centro Cívico Grand Bourg. Cada día hábil de atraso de la presentación, cualquiera fuere la causa, significará un punto menos en la evaluación.-

ARTÍCULO 7º.- Las jurisdicciones deberán distribuir entre sus unidades de organización dependientes, obligadas a la presentación del informe de evaluación, un ejemplar de la presente resolución y de sus anexos.-

ARTÍCULO 8º.- Comunicar, registrar en el Libro de Resoluciones y archivar.-

ANEXO I

CRITERIO 1: Puntaje Máximo 200.-

ENFOQUE EN LOS CIUDADANOS

Este criterio examina:

- la prioridad e importancia que la organización le da a los ciudadanos, siendo el principio fundamental que los servicios sean iguales o superiores a los valores esperados por ellos.
- la efectividad de la organización para conocer, precisar, diferenciar y satisfacer o exceder las expectativas de los ciudadanos, antes o después de la entrega de los servicios.
- los procesos administrativos dirigidos a beneficiar directa o indirectamente al ciudadano.
- el accionar de la administración y de sus agentes orientado fundamentalmente a ofrecer un servicio público de calidad y transparencia igual o superior al esperado por la ciudadanía.
- las opciones ofrecidas a los destinatarios de los servicios para que expresen sus necesidades y requerimientos.
- la optimización del potencial humano y tecnológico para mejorar los procesos administrativos.

CRITERIO 2: Puntaje Máximo 150

PARTICIPACIÓN DE LOS NIVELES DE CONDUCCIÓN EN LOS PROCESOS DE CALIDAD

Este criterio examina:

- las manifestaciones tangibles del grado de la participación directa de los niveles de conducción y de quienes le reportan directamente, en el proceso de mejora continua hacia la calidad.
- la visión o compromiso de la autoridad máxima en el diseño del proceso de Calidad y en la práctica propia de los valores, principios y herramientas de la mejora continua.
- la guía que tiene la organización hacia la consecución de los objetivos de una mejora continua de la calidad
- la adhesión colectiva, de todos los agentes que trabajan en la organización, al proyecto de mejora continua.
- el interés de la autoridad superior por la formación y ejecución de valores para gestionar la calidad. Debe entenderse por valores de la calidad, el camino mediante el cual se consigue dicha calidad, incorporándolos al proceso de gestión de las actividades.

CRITERIO 3: Puntaje Máximo 250

DESARROLLO DEL PERSONAL

Este criterio examina:

- la forma, el alcance y la profundidad con que se organizan los esfuerzos para desarrollar, estimular y optimizar el potencial del personal, para que participe y se involucre en el proceso de mejora de la Calidad, dentro de un clima de trabajo respetuoso y digno, donde se dan facultades al personal para la toma de decisiones y se fomentan la creatividad e inteligencia y la capacidad para elaborar activamente en el mejoramiento de la organización de sus procesos y de sus servicios.
- la sensibilidad y toma de conciencia del conjunto del personal que conforma la organización ante el reto y las posibilidades de la nueva concepción estructural.
- la participación del personal en la realización y la puesta en práctica de las propuestas referentes a calidad.
- la capacitación del personal en la realización y la puesta en práctica de las propuestas referentes a la calidad.
- la capacitación del equipo para cumplir todas las funciones asignadas.

- el convencimiento del personal respecto a que calidad debe pasar a formar parte de su vida y que es aplicable a todas sus actuaciones.
- la formación en calidad en los distintos niveles, directivo, ejecutivo o mandos intermedios, técnicos y operativos.
- la cultura de la calidad dentro de la organización orientada hacia el éxito para poder alcanzarla.
- el reconocimiento a los equipos técnicos capaces de llegar a la meta deseada, mediante el rendimiento.
- las reglas y los procedimientos laborales adecuados a una mejor calidad de vida.

CRITERIO 4: Puntaje Máximo 100

INFORMACION Y ANALISIS

Este criterio examina:

- la efectividad, el alcance, validez, análisis y utilización de los datos e información como elemento central para facilitar la toma de decisiones. También se examina si los datos utilizados son adecuados para este propósito y la información de comparación o referencia con otras organizaciones líderes, tanto públicas como privadas, locales, regionales, nacionales o internacionales.
- la comparación e incorporación de datos que abrirán un nuevo ciclo de evaluación y mejora permanente.
- La capacitación de los datos y fuentes para comparar en cada momento la situación de la calidad de una característica o de un parámetro, con respecto a unos niveles preestablecidos.
- el conocimiento de la información que se utiliza.
- la información de referencia o comparativa.

CRITERIO 5: Puntaje Máximo 100

PLANIFICACION

Este criterio examina:

- el proceso de planificación de la organización y cómo se relacionan armónicamente los objetivos, operativos, financieros y de calidad, así como las metas a corto y largo plazo.
- el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.
- la planificación con la que la organización obra y ejecuta.

CRITERIO 6: Puntaje Máximo 200

CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Este criterio examina:

- los sistemas utilizados por la organización para administrar los procesos, desde el diseño de los servicios, su planificación, mejora, estandarización y evaluación
- los sistemas de autoevaluación y el resultado obtenido en el informe realizado para la evaluación global de la Administración del año 1.999.
- la exactitud y puntualidad en el cumplimiento de los compromisos hacia la gestión de calidad en el total de la Administración.
- el compromiso de la organización en la preservación del ambiente y la conservación de recursos.
- la difusión de la cultura de calidad en la comunidad.
- los programas y proyectos referidos a la preservación del Medio Ambiente.

ANEXO II

PONDERACION DE LOS CRITERIOS DE EVALUACION

CRITERIOS	%	<i>PUNTOS</i>
Enfoque en los Ciudadanos	20 %	200
Participación de los Niveles de Conducción en los procesos de Calidad	15 %	150
Desarrollo del Personal	25 %	250
Información y Análisis	10 %	100
Planificación	10 %	100
Calidad de la Organización	20 %	200
PUNTAJE MAXIMO	100 %	1000

ANEXO III

ORGANISMO:

DIRECCIÓN:

CÓDIGO POSTAL:

CIUDAD:

PROVINCIA:

TEL.:

FAX:

E-Mail:

Misión:

Directivo de mayor rango:

- Nombre y Apellido:
- Cargo:
- Tel. Laboral:
- Fax Laboral:
- E-mail Laboral:

Persona responsable de la coordinación del proceso de calidad

- Nombre y Apellido:
- Cargo:
- Tel. Laboral:
- Fax Laboral:
- E-mail Laboral:

Tamaño de la Organización

Número de empleados	Cantidad
Planta Permanente	
Personal Transitorio	
Total	

Presupuesto	Pesos

Declaración Jurada

(Corresponde llenar por el directivo de mayor rango de la organización)

Declaro bajo juramento que: La información presentada consta de datos fehacientes y verificables.

Firma: _____

Aclaración: _____

Cargo: _____

Fecha: ____/____/____

ANEXO IV

TABLA GUÍA DE EVALUACIÓN

0% al 15%	No existen acciones.
16% al 50%	Acciones iniciales sin integración
	51% al 80% Acciones integradas en todas las áreas y funciones.
	81% al 100% Sistema de Calidad consolidado y Proceso de Mejora Continua.

- Cada criterio tiene previsto un puntaje máximo descrito en el Anexo I para cada uno de ellos.
- Conforme a las características y detalle de las acciones que informen los organismos, se aplicará la tabla antes expuesta.

- El porcentaje que se aplica depende del criterio del evaluador, dentro del rango aprobado en esta tabla.

ANEXO V

PROCEDIMIENTO Y CONDICIONES PARA PRESENTAR EL INFORME DE EVALUACIÓN 2000

1. Los organismos evaluados deberán presentar un informe en que el se describan las acciones de mejora desarrolladas durante el año 2.000, en cada uno de los criterios del Anexo I.
2. Para ello, cada criterio contiene una explicación de las áreas a las que se refiere.
3. La fecha de presentación será el día 30 de marzo del 2.001, hasta horas 12:00, en la Oficina de Calidad de la Secretaría General de la Gobernación, sito en Centro Cívico Grand Bourg. Se considerará fecha de presentación, la del informe que cumpla perfectamente los requerimientos. Las consultas pueden efectuarse al teléfono 4360360 int. 152 (Dra. María Beatriz Casermeiro de Goytia).
4. La presentación tardía implica un punto menos en la evaluación por cada día hábil de atraso.
5. El informe deberá presentarse debidamente cumplimentado y tendrá carácter de declaración jurada. Deberá estar firmado en todas las hojas por la Autoridad Superior del Organismo, siguiendo el orden de los criterios.
6. Cada criterio deberá desarrollarse en forma independiente y fácilmente identificable.
7. La presentación deberá ser clara y concisa, basada en hechos. En la medida que fuera posible, se apoyará en cifras o gráficos. No se recomiendan descripciones largas, ni la inclusión de sucesos aislados o anecdóticos.
8. El informe deberá se elaborado en hoja formato A4, en tipografía de Fuente Arial tamaño 12 normal, con un interlineado de una y media (1,5) líneas.
9. La escritura tendrá un margen superior de 4, un margen inferior de 2, un margen izquierdo de 4 y un margen derecho de 1.5. Las hojas deberán numerarse numerarse y todos los componentes del informe deberán ser unidos correctamente mediante anillado.

10. El orden del informe será: primero el Anexo III debidamente llenado y suscripto y después las descripciones de las acciones de mejora desarrolladas durante el año 2.000 por cada uno de los criterios del 1 al 6 del Anexo I.

Los informes que no cumplan estos procedimientos y condiciones serán devueltos hasta el cumplimiento efectivo.

SALTA, 6 de octubre de 2.000 .-

DECRETO N° 2594/00

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO el programa de gestión de calidad emprendido en el ámbito del sector público dependiente del Poder Ejecutivo Provincial; y,

CONSIDERANDO:

Que los tres ejes fundamentales sobre los que se asienta el objetivo central de mejorar la calidad del Estado son: facilitar la vida diaria de las personas, acercar las decisiones a los ciudadanos y renovar la gestión; Que el Gobierno de la Provincia de Salta, se ha propuesto dotar al Estado de una estructura organizativa moderna y ágil, que brinde respuestas concretas a las exigencias de los ciudadanos a través de un proceso de modernización;

Que dicho proceso de modernización contempla una cultura de servicio guiada por objetivos evaluables, la desconcentración de funciones para lograr una mayor autonomía de los organismos, y la responsabilidad de los gestores por los resultados obtenidos;

Que a tal fin se han ido sentando las bases de un conjunto de medidas, cuyo objetivo fundamental es introducir procesos integrales de modernización dentro de los organismos que componen la Administración Pública centralizada, relativos a un servicio o a un sector determinado y referido a cuatro líneas de acción concretas: 1) Area organizativa. 2) Funcionamiento interno. 3) Recursos Humanos y 4) Procedimientos de actuación (o gestión de los procesos);

Que la técnica de gestión de calidad que se aprueba por el presente, significa en primer lugar que todo organismo elija uno o mas de esos campos, para introducir las mejoras de calidad en alguno de los procesos o servicios que brinda al ciudadano y, en segundo lugar, que elabore un proyecto consecuente con la expectativa, acorde a los requerimientos detallados en este decreto;

Que dicho proyecto deberá estar articulado sobre cuatro estrategias de funcionamiento, de vital importancia y sin las cuales no es posible conseguir una administración receptiva que preste adecuados servicios a los ciudadanos que son la razón de ser de la misma:

- 1- La mejora de la información y comunicación con el ciudadano.
- 2- La mejora en la calidad del servicio, fundamentalmente educiendo y simplificando los tramites administrativos en aquellos servicios que afectan directamente al usuario.
- 3- Funcionamiento mas eficaz y eficiente de los diferentes organismos en su gestión interna.
- 4- Realización de procesos integrales de modernización relativos a un servicio o sector de un organismo determinado de la Administración Pública.

Que estas cuatro estrategias de funcionamiento aumentarán la eficacia en la gestión interna, posibilitarán la transparencia del proceso y mejorarán la concertación de la actuación;

Que asimismo esta comprobado en la experiencia internacional que dichas estrategias optimizan la utilización de los recursos humanos, materiales, financieros o de información, desarrollan nuevas técnicas de dirección, seguimiento y control de los procesos, perfeccionan el sistema de gestión de los recursos humanos de la organización, y ajustan la estructura interna del organismo a las funciones encomendadas en el nuevo contexto de actuación de la Administración del Estado;

Que esta técnica concreta consiste en gestionar acciones específicas de mejora de la calidad de los servicios comprometidos por el organismo, a través de la declaración de admisibilidad de un proyecto consecuente, que reúna las características de evaluable y medible y cumpla los requerimientos que se aprueban como norma general;

Que tal declaración supone la posibilidad de que la inversión inicial del proyecto sea atendida con recursos públicos afectados a tal fin, hasta que la acción se incorpore a la gestión de la repartición como gasto corriente, lo que debe coincidir con la puesta en marcha del proyecto; Que todos los ciudadanos desean un Estado que preste servicios públicos de calidad, más eficaces, económicos y accesibles;

Que esa voluntad es compartida por los funcionarios y los agentes públicos que componen la Administración Publica Provincial y cuya participación activa en la tarea de la modernización del Estado es una condición indispensable para su éxito;

Que la Provincia de Salta lleva adelante su plan de mejora de su Administración y de sus servicios públicos en lo que a la calidad se refiere,

concentrándose en el cumplimiento de varios objetivos, como son: clarificar las misiones del Estado y el ámbito de los servicios públicos, para que el ciudadano conozca la frontera existente entre las misiones que son competencia de cada organización; tomar en cuenta mejor las necesidades y los deseos de los ciudadanos, para servirlos en cumplimiento del mandato constitucional; y mejorar las capacidades de concepción, decisión y resolución de la Administración Central

Por ello, y en el marco del proceso de modernización aprobado por Decreto No 3062/99;

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE SALTA
DECRETA:

ARTICULO 1º.- Los organismos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, cualquiera fuere su naturaleza, podrán presentar ante la Oficina de Calidad, proyectos para mejorar la calidad de los servicios a su cargo, cuya inversión inicial será solventada con fondos destinados a tal fin.-

ARTICULO 2º.- El objetivo de los proyectos deberá ser integrar procesos de modernización relativos a un servicio o a un sector determinado del organismo, referido a una (o más) de las cuatro líneas de acción concretas:

A) Area organizativa.

B) Funcionamiento interno.

C) Recursos humanos.

D) Procedimientos de actuación (o gestión de los procesos).-

ARTICULO 3º.- El Gobierno de la Provincia y hasta la suma que se apruebe presupuestariamente, destinará un monto de dinero de hasta Pesos Mil (\$ 1.000), al organismo que presente un proyecto admisible para mejorar la calidad, con objetivos evaluables en materia de modernización de alguno de sus procesos o servicios.-

ARTICULO 4º.- El proyecto deberá cumplir con las siguientes características:

1- Realista: Deberán establecerse objetivos posibles de lograr, teniéndose en cuenta la forma de funcionar de la organización, la disposición de las áreas directivas, el presupuesto económico y todos aquellos factores que afectan el logro del objetivo.-

2- Medibles a traves del tiempo: Los objetivos se deberán establecer en términos concretos, especificando lo que se espera que ocurra y cuándo.

Es necesario que los objetivos estén fijados en términos concretos y no en generalidades imprecisas. Podrán cuantificarse tanto en costos como en porcentajes, pasos específicos, tiempo, etc.-

3- Flexible: Deberá ser posible adecuar el proyecto, cuando surjan imprevistos en la ejecución.-

4- Motivadores: Deberán comprometer en su realización la mayor parte o todo el personal.-

5- Comprensibles: Los proyectos deben explicarse de manera sencilla y comprensible.-

6- Obligatorios: Una vez determinado el o los objetivos del proyecto, deberá existir una obligación explícita para hacer lo necesario en su consecución.-

7- Participación: Los responsables del logro de los objetivos del proyecto deberán participar en el establecimiento de los mismos. La elaboración de proyecto deberá ser transparente, eficaz y concertada:

- Transparente: La orientación estratégica del proyecto constituye un compromiso que debe ser precisado, detallado y difundido en el documento de trabajo donde se explique el proceso o servicio elegido.-
- Eficaz: El proyecto deberá ser preparado para ponerse en marcha en forma inmediata a su aprobación, y los resultados ser medibles a partir de los seis (6) meses desde su iniciación.-
- Concertado: El proyecto postulado deberá ser concertado entre los integrantes del organismo que lo presente.-

ARTICULO 5º.- El proyecto presentado deberá ayudar a:

- Facilitar la vida cotidiana de las personas, colaborando a la sencillez del Estado.
- Reforzar los derechos de los ciudadanos.
- Simplificar las relaciones entre los servicios públicos y los ciudadanos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Acercar las decisiones a los ciudadanos colaborando en la proximidad del Estado.
- Renovar la gestión del Estado colaborando en la modernización del mismo, tanto en lo que se refiere a los recursos humanos como de la gestión pública.

ARTICULO 6º.- Los proyectos deberán referir: organismo de origen, nombre, indicación y explicación acerca de si es nuevo, ampliación o innovación, tipo, fundamentación, proceso o servicio elegido, actividad principal a desarrollar, inversiones necesarias, financiación, costos, y a los siguientes elementos:

- Destinatarios del servicio a mejorar, con detalles de sus características.-
- Localización o emplazamiento concreto del proyecto.-
- Tamaño, etapas y costos.-
- Presupuesto de trabajo.-
- Presupuesto global o general.-
- Inversiones u otras consideraciones similares.-

- Aspectos sociales, descripciones generales, objetivos, tasa de actualización social.-
- Demanda de los ciudadanos.-
- Beneficiarios específicos.-
- Nivel de focalización.-
- Impacto social.-
- Influencia en el medio ambiente.-

ARTICULO 7º.- Los fundamentos del proyecto incluirán la justificación política, técnica, económica y social, y se referirán especialmente a:

- a) Descripción del proceso (breve caracterización del proceso que se pretende abordar mediante el proyecto presentado);
- b) Reseña de los objetivos del proyecto y su relación con el mejoramiento de la calidad y modernización del Estado;
- c) Planificación para concretar los objetivos propuestos;
- d) Razones que justifican la estrategia elegida para el logro de los objetivos del Proyecto;
- e) Principales resultados que pueden surgir de los estudios o análisis proyectados;
- f) Enumeración de las principales razones que justifican la aceptación de las mejoras ofrecidas por el proyecto para la modernización del Estado;
- g) Descripción de las posibilidades reales de lograr los resultados señalados, en términos de recursos disponibles y la experiencia de la Repartición;

ARTICULO 8º.- El proyecto deberá ser presentado ante la Oficina de Calidad, que examinará el cumplimiento de las exigencias establecidas y dictaminará respecto de la admisibilidad en el marco de la finalidad de la ejecución de la técnica de gestión de calidad. La aprobación corresponderá a la Secretaria General de la Gobernación, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria.-

ARTICULO 9º.- Cumplidos los seis (6) meses desde la iniciación del proyecto, el organismo beneficiado deberá presentar un informe de evaluación del mismo.-

ARTICULO 10º.- En el presupuesto que corresponda, deberán habilitarse las partidas pertinentes.-

ARTICULO 11º.- En el caso que la Oficina de Calidad necesite asesoramiento especial o informes de algún organismo dependiente del Poder Ejecutivo Provincial, a su requerimiento, deberán colaborar, a fin de lograr la mejor decisión en materia de admisibilidad de proyectos.-

ARTICULO 12º.- El presente decreto será refrendado por la Señora Secretaria General de la Gobernación.-

ARTICULO 13º.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.-

6.- DECRETO N° 3009/00

SALTA, 17 de noviembre de 2.000.-

DECRETO N° 3009/00

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO el Programa de Gestión de Calidad emprendido en el ámbito del sector público dependiente del Poder Ejecutivo Provincial, y;

CONSIDERANDO:

Que es de gran importancia contar en las organizaciones públicas con un sistema para la recepción de reclamos, quejas y sugerencias, para mejorar los servicios desde la perspectiva y la visión de los usuarios/ciudadanos y corregir los errores cometidos en la prestación;

Que deben distinguirse claramente los conceptos de cada tipo de participación ciudadana, partiendo de la diferencia que existe en el tratamiento técnico de cada una. Así, una queja es la expresión de insatisfacción del ciudadano ante el incumplimiento de la Administración de un compromiso asumido en forma expresa, ya sea en las cartas de servicios, o en otro soporte de información. Un reclamo es la manifestación de insatisfacción de una expectativa del ciudadano en relación a los servicios esperados y la sugerencia es una opinión sobre como podrían ser mejorados los mismos;

Que la gestión de calidad implica, entre otras metodologías, el tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias, a fin de utilizar positivamente la información que estas proveen, para detectar las debilidades de la organización y superarlas;

Que en tal sentido, la información obtenida de las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios/ciudadanos, debe constituir una base importante para la detección de los problemas y disfunciones, y un elemento de orientación para los cambios que debe realizar la organización;

Que el principio básico que debe guiar la implementación de un sistema de quejas, reclamos y sugerencias, es reconocer que los ciudadanos tienen derecho a quejarse en caso de insatisfacción por el servicio recibido, y, en su caso, a tener, una solución. Asimismo, tienen derecho a una disculpa o explicación satisfactoria, cuando reclaman, y a que se consideren sus ideas, cuando sugieren;

Que es conveniente para la fiabilidad de la gestión, que estos derechos del usuario/ciudadano, si bien existen autónomamente, estén expresamente reconocidos;

Que un sistema orientado hacia el usuario/ciudadano debe reconocer las diferentes maneras en que la gente puede presentar las quejas o reclamos y las sugerencias, fijándose tiempos y formas para la resolución para cada uno de ellas;

Que en tal sentido, las organizaciones publicas dependientes del Poder Ejecutivo Provincial deben comprender a las quejas, reclamos y sugerencias, como una forma mas de establecer contacto con los ciudadanos, y como una posibilidad de solución a los inconvenientes que se presenten en la prestación de los servicios;

Que esta actitud positiva se afianza con el concepto que practica la calidad, respecto a que la participación ciudadana, como queja, reclamo o sugerencia, busca mejorar el servicio, formando parte del mismo;

Que asimismo y en este marco, es fundamental que los integrantes de la organización comprendan que las quejas, reclamos y sugerencias son un importante instrumento para detectar los errores, aprender de ellos, corregir y mejorar el funcionamiento de los servicios y de los trabajos que realizan los empleados;

Que el sistema que se aprueba por el presente decreto, y en manifestación de su necesidad e importancia, tiene las siguientes características:

- a) Un registro completo y un análisis de las quejas, reclamos y sugerencias, con procedimientos y evaluación propios.
- b) Un procedimiento para el tratamiento de cada participación, desde las vías de acceso hasta la obtención de las respuestas o soluciones requeridas por el usuario/ciudadano.
- c) Un proceso de retroalimentación a través de la utilización de la información registrada y analizada, para la conformación de un cuadro de situación desde el punto de vista del destinatario del servicio, de sus necesidades o expectativas no satisfechas y de las mejoras que espera,

como base para el desarrollo de medidas preventivas y correctivas, y para la evaluación global del conjunto de los servicios públicos dispuesta en el artículo 12° del Decreto N° 3062/99.

d) La adopción de medidas preventivas y correctivas, que permitan un mejor diseño del servicio hasta el momento mismo de la prestación.

Que las quejas, reclamos y sugerencias sirven, por un lado, para dar respuestas y soluciones adecuadas a los ciudadanos que no se encuentran satisfechos con el servicio recibido y, por otro lado, para poner atención en los puntos débiles de la organización, en la medida que ayudan a precisar aquellas áreas que fallan en la prestación de los servicios;

Que en tal sentido, el sistema constituye un importante instrumento a través del cual la organización puede aprender que necesita y espera el ciudadano, y qué es necesario hacer para mejorar la calidad del servicio, permitiendo en forma detallada:

a) Corregir lo que se ha hecho mal, dando una respuesta (explicación razonable por el error) o brindando una solución satisfactoria al ciudadano que ha realizado la queja o reclamo o la sugerencia.

b) Detectar dónde se producen errores e identificar áreas conflictivas.

c) Obtener un cuadro de situación desde el punto de vista de los ciudadanos y las mejoras que esperan.

d) Canalizar la información hacia aquellos que a través de su accionar pueden prevenir la existencia de estos problemas y adoptar las medidas correctivas.

e) Crear las condiciones para incrementar la capacidad de mejoramiento del servicio, a través de la información obtenida por el propio sistema de quejas.

Que a su vez, el aprendizaje a través del sistema vuelve a la organización en forma de ahorro de tiempo y recursos, optimización de las relaciones interpersonales (personal-usuario/ciudadano y del personal entre

si) y obtención de buenos resultados en el campo de la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios prestados;

Que los criterios que se consideran adecuados para el diseño e implementación del sistema son: fácil acceso, fácil de comprender y usar, manejo rápido de las quejas, garantía de investigación y ecuanimidad, respeto de la confidencialidad, provisión de una efectiva respuesta o solución, e información al nivel superior:

a) Fácil acceso: La presentación de una queja, reclamo o sugerencia, y la obtención de una respuesta o solución debe ser, para el usuario/ciudadano, un proceso que resulte fácil, cómodo y sencillo.

b) Fácil de comprender y usar: El sistema debe estar explicitado en forma clara, concisa y simple, y debe asegurar que los pasos que tiene que realizar el ciudadano para usarlo y obtener las respuestas o soluciones, deben ser fáciles de poner en práctica.

c) Manejo rápido de las quejas: El sistema debe ser diseñado e implementado de manera tal que permita el tratamiento rápido de las quejas, reclamos y sugerencias, por parte de la organización, fijando tiempos precisos para cada uno de los pasos que se deban desarrollar hasta llegar a la respuesta o solución satisfactoria.

d) Garantía de investigación y ecuanimidad: El sistema debe garantizar al usuario/ciudadano la realización de una investigación completa y responsable de la queja o reclamo realizado. Debe ser abierto, o sea público y conocido por todos aquellos que están involucrados; debese imparcial, evitando toda distorsión a favor de quien participa, del funcionario o de la organización; debe ser exhaustivo para comprender el análisis de los hechos más relevantes; y equitativo, tratando a la gente que se encuentra en circunstancias semejantes de manera similar.

e) Respeto de la confidencialidad: Los procedimientos deben asegurar la reserva de la identidad de la

persona que realiza la queja y el tratamiento prudente de la información aportada.

f) Provisión de una efectiva respuesta o solución: La investigación y el análisis de las quejas o reclamos debe incluir todos los aspectos comprendidos en la expresión de insatisfacción explicitada por el usuario/ciudadano y garantizar una respuesta o solución efectiva e integral.

g) Información al nivel superior: La implementación de un mecanismo para que la información generada por el sistema, sea procesada analizada y evaluada por el personal responsable y sus resultados elevados al nivel superior con poder de decisión a fin de que adopte, en caso de ser necesario, las medidas preventivas o correctivas que se requieran para el mejoramiento de los servicios;

Que el sistema requiere el desarrollo e implementación de una serie de componentes, que autentican la metodología técnica, tales como el establecimiento de un registro, tratamiento de las distintas modalidades y sus posibles soluciones, difusión al público, capacitación al personal y evaluación de quejas, reclamos y sugerencias;

Que para facilitar la respuesta o solución que se debe brindar a las personas que han expresado su insatisfacción por el servicio, la información registrada, a través de un método de recopilación simple y práctico, debe permitir determinar, a nivel general, lo que quieren o no quieren los usuarios/ciudadanos, ayudar a la organización a conocer sus problemas y errores y a mejorar sus servicios;

Que el procesamiento de las quejas, reclamos y sugerencias, debe ser realizado de modo que permita que la información pueda ser analizada e investigada exhaustivamente y de manera ordenada y sistemática por el personal responsable, para luego hacerla llegar a los niveles de decisión de la organización a fin de que estos tengan elementos sólidos para actuar;

Que cada unidad de organización debe decidir el grado de detalle de los registros, pero mínimamente deberán contener: datos personales de quien se queja, reclama o sugiere, fecha de recepción, detalle del contenido, tema general que trata para facilitar su clasificación, acción inmediata realizada y respuesta;

Que a fin que el usuario o ciudadano no se complique en un trámite no exigido, la responsabilidad inicial de la investigación en una primera etapa debe establecerse en la misma área o sección donde se originó la situación que dio lugar a la queja, reclamo o sugerencia, produciendo luego la vinculación entre los responsables, la retroalimentación del sistema y la adopción de medidas que satisfagan la necesidades establecidas e implícitas de los usuarios/ciudadanos de Salta;

Por ello, y con encuadre en el artículo 21 del Decreto N° 3062/99;

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE SALTA
DECRETA:

ARTICULO 1°.- Apruébase el sistema para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios y ciudadanos de los servicios públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, que sean prestados por todas las unidades de organización y demás organizaciones de las distintas jurisdicciones, con los conceptos, principios, finalidad, objetivos, criterios, características y componentes que se enuncian en los considerandos del presente decreto.-

ARTÍCULO 2°.- El sistema aprobado en el artículo precedente comprenderá: la instalación de buzones para tal fin, la habilitación de libro de quejas, líneas telefónicas gratuitas y cuentas de correo electrónico, como así también toda otra vía de acceso en beneficio de los ciudadanos, para la presentación de sus quejas, reclamos y sugerencias.-

ARTICULO 3°.- La línea telefónica gratuita de la Gobernación de Salta, será operada en la Oficina de Calidad de los Servicios, con el N° 0800-777-CALIDAD o 0800-777-2254323. La cuenta de correo electrónico tendrá la dirección: calidad@gobiernosalta.gov.ar.-

ARTICULO 4°.- Todas las unidades de organización formarán parte del sistema, habilitando vías de acceso para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias, cuyo contenido deberán informar a la Oficina de Calidad de los Servicios en forma semestral, a razón de dos informes anuales, que deberán presentarse durante las primeras quincenas de julio y diciembre, respectivamente. La Oficina de Calidad de los Servicios asesora, a pedido de las unidades, sobre las metodologías para la puesta en marcha de esta técnica de gestión de calidad.-

ARTICULO 5°.- Todas las unidades de organización deberán ejecutar las acciones necesarias para que tanto los usuarios/ciudadanos como los

agentes que prestan los servicios, conozcan este sistema de quejas, reclamos y sugerencias. Especialmente deberán establecerse, de la manera más precisa posible, las formas previstas para dar respuesta o soluciones a las quejas, reclamos o sugerencias, explicitándolas a los usuarios/ciudadanos, y asegurándose que la rectificación ofrecida resulte adecuada a lo que estos desean obtener.-

ARTICULO 6º.- La Secretaria General de la Gobernación resolverá las codificaciones que surgieran en los números de teléfonos o direcciones de correo electrónico expresados en el artículo 3º, como así también la incorporación de otras de vías acceso para que los ciudadanos expresen sus quejas, reclamos y sugerencias. La Oficina de Calidad de los Servicios registrará las vías de acceso de los ciudadanos con la finalidad antes expuesta, que habiliten las unidades de organización dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.-

ARTICULO 7º.- El gasto que demande el cumplimiento del presente decreto será imputado a la partida presupuestaria que corresponda, teniendo en cuenta cada unidad de organización.-

ARTICULO 8º.- El presente decreto será refrendado por la Señora Secretaria General de la Gobernación.-

ARTÍCULO 9º.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.-

7.- DECRETO N° 2445/01

SALTA, 11 de diciembre de 2.001 .-

DECRETO N° 2445/01

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO el Programa de Calidad en los Servicios Públicos que prestan las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, instrumentado a partir del Decreto N° 3062/99; y,

CONSIDERANDO que deben aprobarse el calendario y la herramienta de trabajo para el año 2.002 a fin de continuar con las mejoras en la prestación de los citados servicios, incorporándose los requerimientos y estándares necesarios para la puesta en marcha de las técnicas de gestión de calidad, que como modelo de organización identificarán a la Administración de Salta;

Por ello,

*EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE SALTA
D E C R E T A:*

Artículo 1°.- Apruébase el Modelo de Gestión hacia la Calidad de los Servicios Públicos prestados por el Poder Ejecutivo Provincial, contenido en el presente y en su calendario y fichas.-

Artículo 2°.- Las unidades de organización previstas en el presupuesto vigente que corresponda, dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, deberán gestionar el desarrollo de las técnicas para la mejora de sus servicios indicadas en el presente, según el detalle y con la determinación explícita de los niveles o estándares de calidad, como plazos, información a la Oficina de Calidad de los Servicios, horarios, y procesos aplicables, que se expresan para cada una:

FICHA 1: Sistema para la Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias.-

FICHA 2: Cartas de Servicios y Actualización.-

FICHA 3: Autoevaluación.-

FICHA 4: Codificación de la Normativa.-

FICHA 5: Sistema de Detección de Errores.-

FICHA 6: Planificación Operativa.-

FICHA 7: Indicadores de Gestión.-

FICHA 8: Sondeos de Opinión.-

FICHA 9: Capacitación en Gestión de Calidad.-

- FICHA 10: Cartelería de Identificación de Oficinas Públicas.-
- FICHA 11: Identificación de los Agentes Públicos.-
- FICHA 12: Manuales de Misiones y Funciones.-
- FICHA 13: Manuales de Procedimientos.-
- FICHA 14: Programas de Fomento.-
- FICHA 15: Acciones de Protección del Ambiente.-
- FICHA 16: Análisis de los Costos de la no calidad.-
- FICHA 17: Inventario de Procesos.-
- FICHA 18: Estándares de Procesos.-
- FICHA 19: Cumplimiento de las Normas de Medicina, Higiene y Seguridad en el Trabajo.-
- FICHA 20: Encargado de Calidad dentro de la Unidad de Organización.-
- FICHA 21: Habilitación o Mantenimiento de Accesos a la Administración.-
- FICHA 22: Planes para el Trabajo.-
- FICHA 23: Trabajos en Equipo.-
- FICHA 24: Elaboración de una Guía de Mejora Continua.-
- FICHA 25: Informatización de los Procesos.-
- FICHA 26: Control de la Demora.-
- FICHA 27: Difusión de los Servicios.-
- FICHA 28: Determinación de los Índices de Percepción de Calidad de los Servicios.-
- FICHA 29: Decálogo de los Derechos de los Ciudadanos.-
- FICHA 30: Evaluación Global de la Administración.-

Artículo 3º.- Las unidades de organización o dependencias del Poder Ejecutivo Provincial que por sus misiones o funciones respectivamente, sean autoridad de aplicación o competentes en una materia determinada en este decreto, deberán colaborar con la Oficina de Calidad de los Servicios o el organismo executor para la puesta en marcha de las técnicas antes descriptas. La Oficina de Calidad de los Servicios podrá determinar si una unidad de organización puede no aplicar una técnica específica, de acuerdo a la naturaleza de los servicios públicos a su cargo, lo que deberá informarse anualmente en la evaluación global de la Administración dependiente del Poder Ejecutivo Provincial.-

Artículo 4º.- Autorízase la emisión de la cantidad suficiente de ejemplares con forma de guía de trabajo para todas las unidades de organización dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.-

Artículo 5º.- El Secretario General de la Gobernación en su calidad de autoridad de aplicación queda autorizado a emitir las disposiciones y medidas que sean necesarias para la aplicación de este decreto.-

Artículo 6º.- El presente decreto, su calendario y fichas se entienden modificatorios de las disposiciones administrativas referidas a cada técnica de gestión de calidad.-

Artículo 7º.- La Dirección General de Planeamiento y Control Presupuestario deberá prever la asignación en el nomenclador general de gastos, para el rubro "Gestión de Calidad", en la jurisdicción Gobernación, partida a la que se imputarán los gastos que demande el cumplimiento de este decreto.-

Artículo 8º.- El presente decreto será refrendado por el Señor Secretario General de la Gobernación.-

Artículo 9º.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.-

CALENDARIO

Cada unidad de organización es responsable de las siguientes actividades:

2º Quincena de diciembre de 2001:

- ◆ Cumplir con el Informe correspondiente al Decreto 3009/00 (ver Ficha 1) - Sistema para la Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias, completando el Formulario con los 18 parámetros establecidos.
- ◆ Emitir o Actualizar la Carta de Servicios con los compromisos para el año 2002 (ver Ficha 2).

Hasta el 28 de febrero de 2.002:

- ◆ Designar y comunicar a la Oficina de Calidad de los Servicios el Encargado de Calidad (ver Ficha 20).

Hasta el 15 de marzo de 2002:

- ◆ Presentar Informe de Autoevaluación (ver Ficha 3).

30 de abril de 2002:

- ◆ Presentación del listado de normas aplicables a los servicios de la unidad de organización (ver Ficha 4).

Durante el año 2.002:

- ◆ Controlar con el sistema de detección de errores el 50% de los procesos (ver Ficha 5).
- ◆ Trabajar con planificación operativa el 10% de los procesos (ver Ficha 6).
- ◆ Determinar dos indicadores de gestión (ver Ficha 7).
- ◆ Realizar un sondeo de opinión (ver Ficha 8).
- ◆ Capacitar en calidad a un agente cada diez (ver Ficha 9).
- ◆ Señalizar el 100% de oficinas (ver Ficha 10).
- ◆ Identificar el 100% del personal (ver Ficha 11).
- ◆ Proyectar el manual de misiones y funciones (ver Ficha 12).
- ◆ Aprobar el manual de procedimientos de por los menos el 10% de los procesos (ver Ficha 13).
- ◆ Aplicar el Decreto N° 2594/00 (ver Ficha 14).
- ◆ Realizar por lo menos una acción, actividad, programa o proyecto destinado a preservar, proteger, defender, mejorar o restaurar el medio ambiente en general (ver Ficha 15).
- ◆ Suprimir por lo menos un costo adicional que no añada valor al servicio a través de la corrección de errores (ver Ficha 16).
- ◆ Inventariar el 100% de los procesos (ver Ficha 17).
- ◆ Estandarizar el 50% de los procesos (ver Ficha 18).
- ◆ Hacer el plan para el cumplimiento de las normas de medicina, higiene y seguridad en el trabajo (ver Ficha 19).
- ◆ Habilitar un acceso más a la Administración (ver Ficha 21).

- ◆ Hacer un plan para el trabajo (ver Ficha 22).
- ◆ Hacer un trabajo en equipo (ver Ficha 23).
- ◆ Definir un resultado más a conseguir (ver Ficha 24).
- ◆ Agregar informatización en los procesos de acuerdo a recursos (ver Ficha 25).
- ◆ Detectar e informar los procesos con demoras y las soluciones propuestas (ver Ficha 26).
- ◆ Ampliar la difusión de los servicios (ver Ficha 27).
- ◆ Cuantificar los datos para la determinación del índice de percepción de calidad de los servicios y determinar por lo menos uno (ver Ficha 28).
- ◆ Organizar el Decálogo de los Derechos del Ciudadano (ver Ficha 29).
- ◆ Integrar la evaluación global (ver Ficha 30).

FICHA 1 – SISTEMA PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.-

Las unidades de organización o dependencias de las mismas, según convenga de acuerdo a las características de los servicios que prestan, forman parte del sistema para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias, establecido mediante Decreto N° 3009/00.-

En el citado decreto se aprueban los conceptos, principios, finalidad, objetivos, criterios, características y componentes que debe reunir el sistema para los servicios dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.-

Conforme al artículo 4° todas las unidades de organización deben comunicar a la Oficina de Calidad de los Servicios el contenido de las quejas, reclamos y sugerencias que reciben, cualquiera sea la vía de acceso.-

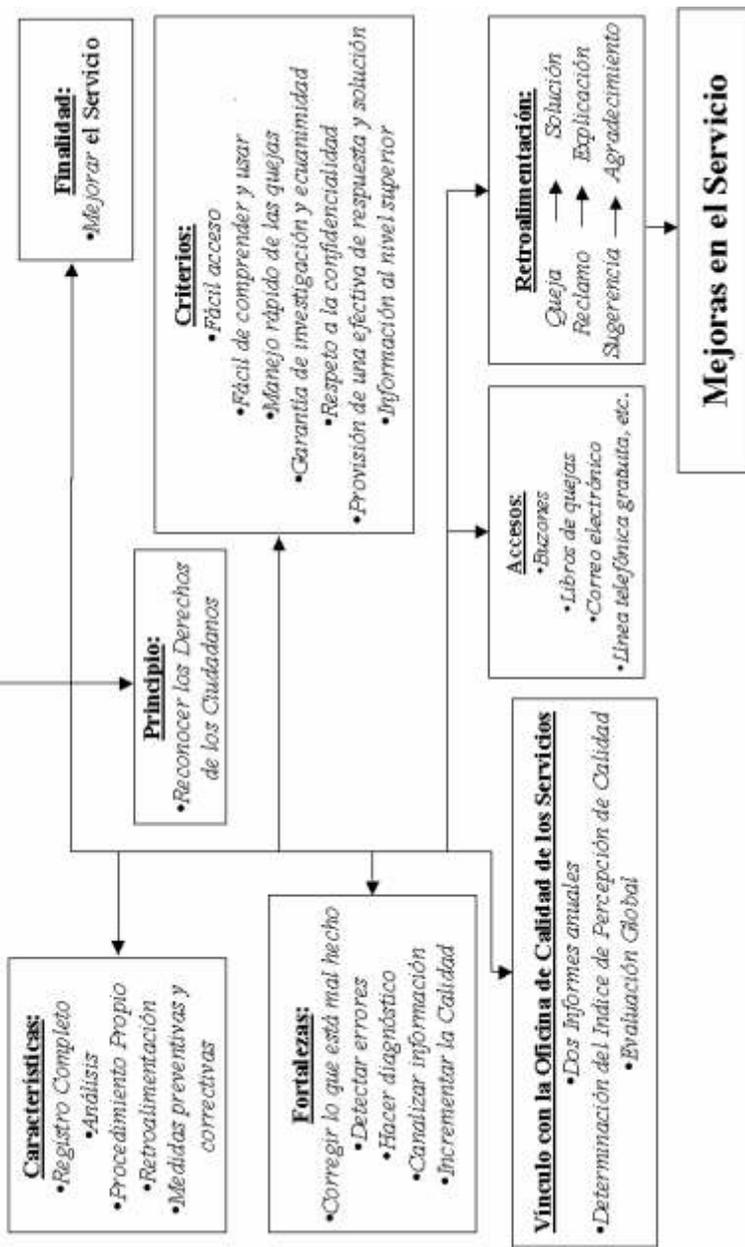
Los informes son semestrales, a razón de dos por año, y deben presentarse durante las primeras quincenas de julio y diciembre respectivamente.-

A fin de unificar los informes se ha elaborado una planilla para distribuir las quejas, reclamos y sugerencias según el parámetro de calidad de los servicios. El modelo se agrega a esta descripción.-

Conforme al artículo 12° del Decreto N° 3062/99, la evaluación global de la Administración se realiza sobre la base de las autoevaluaciones de los distintos organismos y los informes del sistema para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias, por lo que el cumplimiento de esta ficha es esencial para la evaluación del conjunto de los servicios públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial. -

Además de lo expresado en el punto anterior, el sistema para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias también determina el índice de percepción de la calidad de los servicios, en virtud que cada queja o reclamo afecta el parámetro respectivo de formación del guarismo del índice, a razón de 1=25 para quejas y reclamos.-

Ficha 1: Sistema para Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias - Decreto N° 3009/00



Jurisdicción:
 Unidad de Organización:
 Dependencias que incluye:
 2° Semestre 2001

ANEXO III

Parámetro	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
1. Celeridad en la Atención				
2. Claridad en las Explicaciones				
3. Amabilidad				
4. Personal Idóneo				
5. Asesoramiento				
6. Estado del Trámite				
7. Resolución Eficaz de las necesidades				
8. Identificación de Oficinas y Personal				
9. Horario Amplio				
10. Horario Continuo				
11. Confiabilidad				
12. Fiabilidad en los Trámites				
13. Comunicación Fluida				
14. Condiciones Ambientales				
15. Instalaciones				
16. Acceso por Teléfono o Internet				
17. Folletos y Formularios				
18. Buenas Comunicaciones				
Totales				

Firma y Sello de Autoridad

FICHA 2 – CARTAS DE SERVICIOS Y ACTUALIZACIÓN.-

Las unidades de organización deben emitir sus cartas de servicios conforme a las definiciones, contenidos y procedimientos establecidos en el Decreto N° 3062/99 (artículos 3°, 4°, 5°, y 6°).-

Según las citadas normas la unidad de organización debe remitir a la Oficina de Calidad de los Servicios el proyecto de carta de servicios para el dictamen previsto en el artículo 14° inciso 6° del citado decreto.-

El proyecto se debe remitir en soporte papel y soporte informático para agregar a las páginas web que correspondan. El soporte papel debe remitirse en dos copias, estar firmado en todas la hojas por la autoridad superior de la unidad de organización, y no estar anillado, abrochado o foliado. Es importante tener en cuenta que la aprobación de la carta de servicios es del texto de la misma y no de su formato o presentación, por lo que no deben remitirse los modelos para la divulgación.-

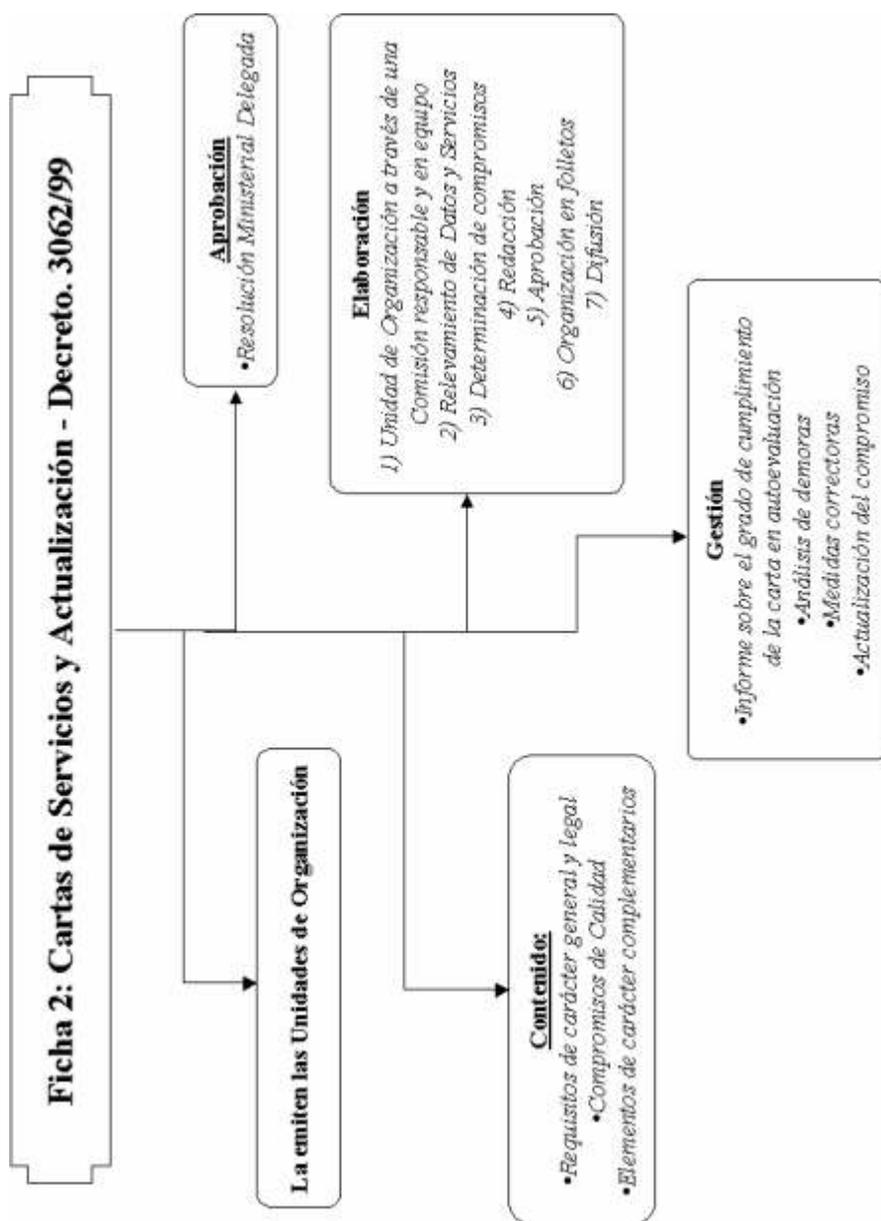
La Oficina de Calidad de los Servicios, una vez emitido el dictamen favorable, remite el proyecto a la Oficina de Numeración de Leyes y Decretos de la Secretaría General de la Gobernación para que tramite la firma de la resolución delegada respectiva a cargo del Ministro o Secretario de la Gobernación que corresponda. Suscrita la resolución, es numerada en la citada Oficina, comunicada a la jurisdicción respectiva y enviada al Boletín Oficial.-

Las acciones divulgativas de las cartas de servicios están a cargo de la unidad de organización respectiva.-

Anualmente las cartas de servicios deben actualizarse. Este procedimiento se coordina en la Oficina de Calidad de los Servicios durante el mes de diciembre, a fin de que se aprueben los compromisos para el año siguiente a cargo de cada organización. El procedimiento consiste en lo siguiente: si existen modificaciones se inicia el proceso descrito anteriormente para la emisión, y si continua vigente el texto aprobado, debe remitirse nota expresando tal situación para registrar la vigencia (artículo 14 inciso 2° del Decreto N° 3062/99).-

Conforme al artículo 9° del Decreto N° 3062/99, la autoevaluación de las unidades de organización se realiza con el modelo aprobado y el seguimiento de la respectiva carta de servicios, por lo que la actualización de las mismas es importante a tenor de lo dispuesto en el artículo 11° del citado decreto.-

Durante la segunda quincena del mes de diciembre del año 2.001, las unidades de organización deberán tener aprobadas sus cartas de servicios o actualizaciones, incluyendo los compromisos para el año 2002. -



FICHA 3 – AUTOEVALUACIÓN.-

Todos los organismos dependientes del Poder Ejecutivo deberán autoevaluarse, conforme a lo dispuesto en los Artículos. 7º, 8º, 9º, 10º, y 11º del Decreto 3.062/99.-

Las unidades de organización deben adoptar un modelo de autoevaluación propio o normatizado, y conjuntamente con el seguimiento de la carta de servicios, informar los resultados a la Oficina de Calidad de los Servicios.-

La autoevaluación comprende la medición de los niveles efectivos de prestación de los servicios a través de:

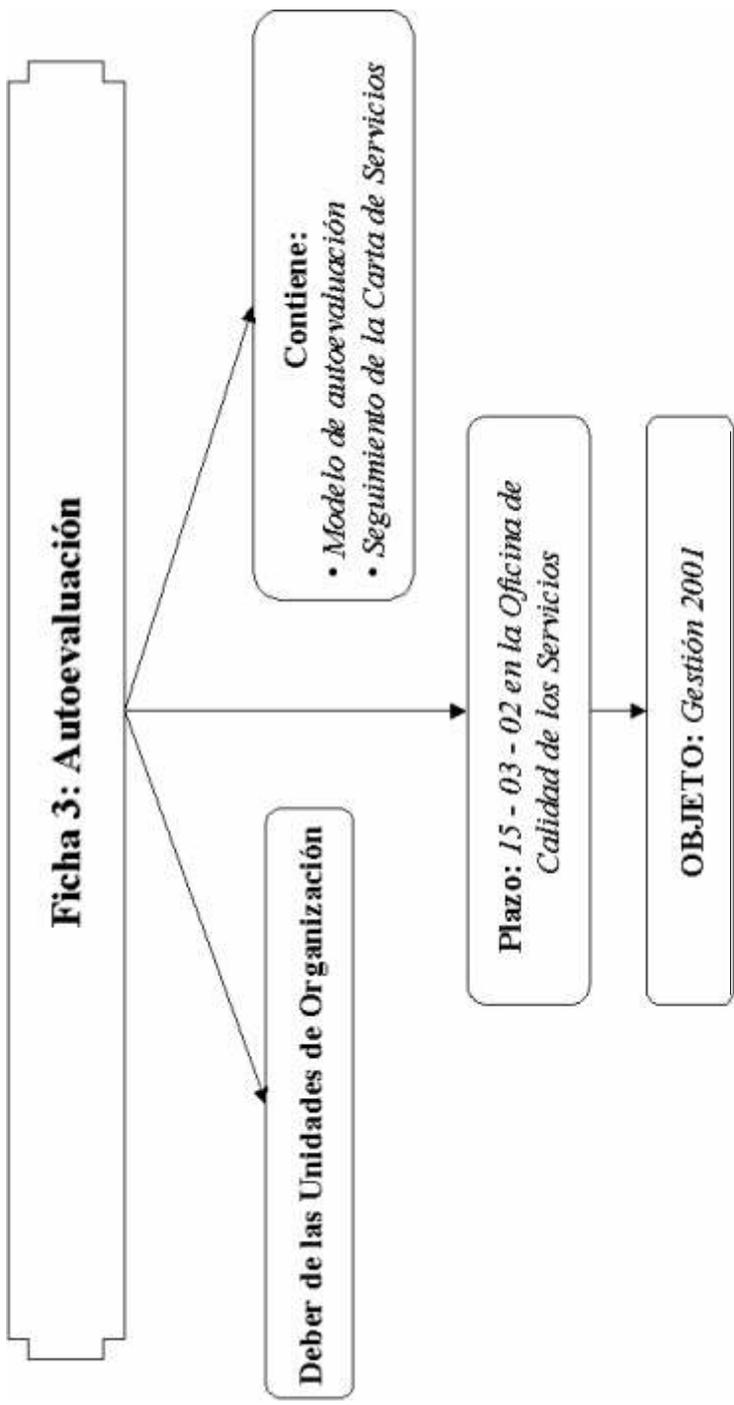
1) Modelo de autoevaluación: Los organismos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial deben contar con un modelo de autoevaluación de la calidad de las prestaciones. Este Modelo de autoevaluación permite a las unidades administrativas que lo implanten, conocer cuál es su situación y aprender de sus puntos fuertes y de sus áreas de mejora. La autoevaluación se convierte así en el elemento esencial de la mejora, ya que los resultados de la autoevaluación dan lugar necesariamente a la puesta en marcha de un plan de mejoras. El modelo puede ser propio o normatizado.-

2) Seguimiento de la respectiva carta de servicios: Las unidades de organización deben elaborar un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente carta, analizando las eventuales desviaciones y determinando las medidas correctoras oportunas. Tales medidas son la base de la actualización del compromiso o carta de servicio.-

Es conveniente que las jurisdicciones unifiquen los modelos de autoevaluación que deberán aplicarse a sus respectivas unidades de organización.-

Los informes de autoevaluación deben presentarse en la Oficina de Calidad de los Servicios el día 15 de marzo de 2.002 respecto a la gestión cumplida durante el año 2001.-

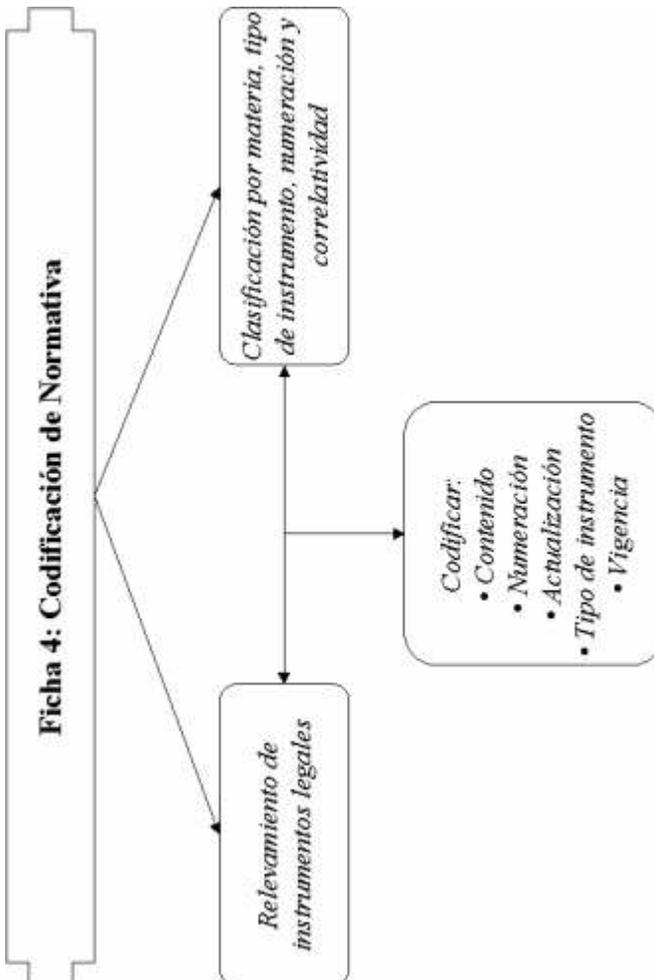
La autoevaluación es importante porque con dicho informe se elabora la evaluación global. Cada día hábil de atraso en la presentación de los informes implica la disminución de la puntuación en la escala que mide el cumplimiento de las organizaciones.-



FICHA 4 – CODIFICACION DE NORMATIVA.-

Las unidades de organización deben tener codificada toda la normativa aplicable a cada una, con indicación precisa del contenido, numeración, actualizaciones, modificaciones, derogaciones, revocaciones, etc., naturaleza del instrumento legal, vigencia. La codificación debe permitir identificar fácilmente las normas por parte de la autoridad, los agentes y los ciudadanos, por lo que debe archivar en cuerpo aparte con índices por materia, tipo de instrumento, numeración y correlatividad.-

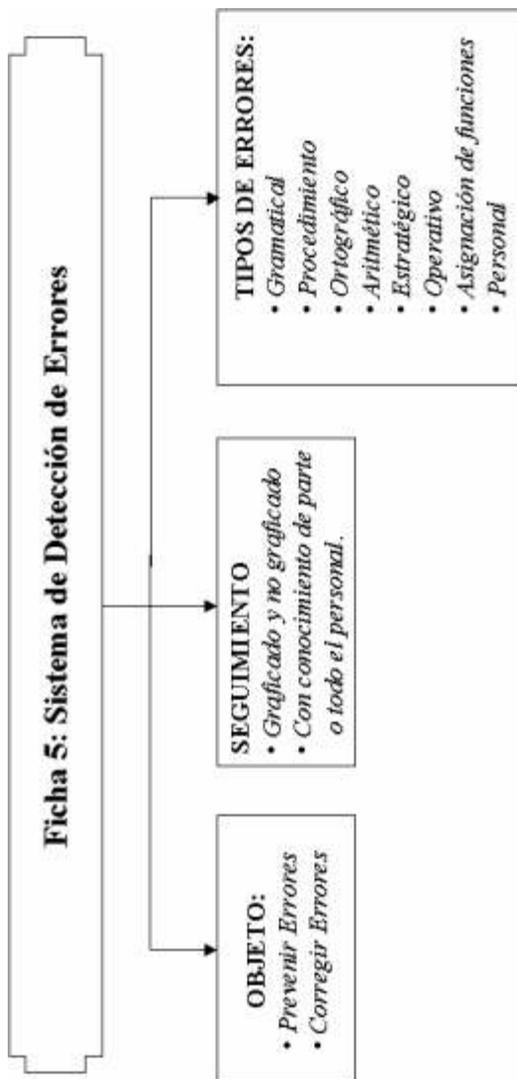
El día 30 de abril de 2002 las unidades de organización deben presentar en la Oficina de Calidad de los Servicios el listado de normas aplicables a los servicios de cada una.-



FICHA 5 – SISTEMA DE DETECCIÓN DE ERRORES.-

Tiene por objeto prevenir y corregir los errores gramaticales, de procedimientos, ortográficos, aritméticos, estratégicos, operativos, asignación de funciones y personal en los organismos de la administración pública. (Puede ser graficado o no, y con conocimiento de parte o de todo el personal de la organización).-

Durante el año 2002 el sistema deberá controlar, por lo menos, el 50 % de los procesos.-

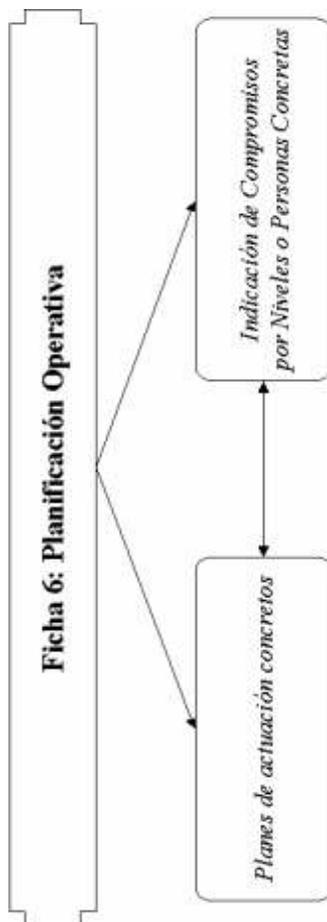


FICHA 6 – PLANIFICACIÓN OPERATIVA.-

Indicación y descripción de las operaciones que necesariamente deben cumplirse en los procesos o procedimientos para lograr las metas, con expresión de tiempos, objetivos, recursos, tareas, responsables y evaluación.-

A través de ella se examina cómo la unidad tiene en cuenta los principios de gestión de la calidad en su planificación general. También se evalúa si la unidad analiza la factibilidad y la coherencia de sus principales planes de actuación y si éstos se traducen en planes operativos de rango inferior realistas y con objetivos conocidos y asumibles por el personal.-

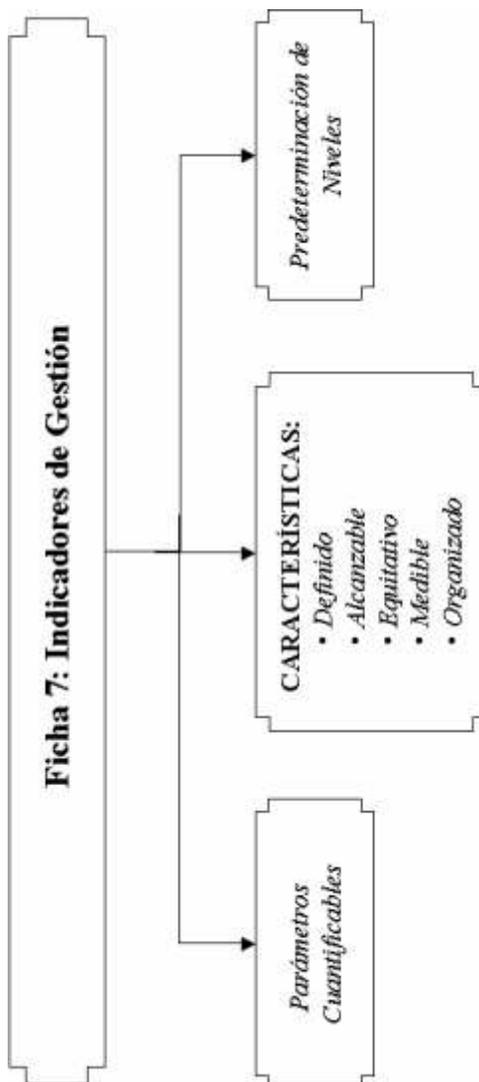
Durante el año 2002 se debe trabajar con planificaciones operativas, en por lo menos, el 10 % de los procesos.-



FICHA 7 – INDICADORES DE GESTIÓN.-

Son los que permiten medir la eficiencia del servicio a través de parámetros cuantificables y estudiar la evolución con respecto a niveles previamente definidos como aceptables. Los Indicadores de Gestión deben ser: definidos, alcanzables, equitativos, medibles, y organizados en un tablero o escritorio de comando de control.-

Las unidades de organización deberán trabajar durante el año 2002, con por lo menos, dos indicadores de gestión.-



FICHA 8 – SONDEOS DE OPINIÓN.-

Para realizar un seguimiento del nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios, sobre la base del modelo que se elija, los organismos implantarán sistemas de medición entre los cuales se encuentran los Sondeos de Opinión al ciudadano. El Sondeo deberá permitir la medición de la expectativa y percepción de los ciudadanos respecto de los servicios ofrecidos por la unidad, que abarquen los 18 parámetros de calidad. Asimismo posibilitarán la medición del índice de percepción de calidad.-

1-Celeridad en la Atención: Disposición y voluntad de ayudar al ciudadano, personalizando el servicio y prestándolo de una forma rápida.

2-Claridad en las explicaciones: Todos los requerimientos que el ciudadano desconozca sobre el trámite a realizar, deberá ser claramente explicado por el personal que lo atiende.

3-Amabilidad: Todo ciudadano tiene derecho a ser tratado con máximo respeto y deferencia, tanto por las autoridades como por el personal administrativo.

4-Personal idóneo: El personal de la Administración deberá tener un nivel de eficiencia adecuado para poder cumplir bien su gestión y dar respuesta a la demanda de los ciudadanos.

5-Asesoramiento: La atención debe ser siempre personalizada, y ante la solicitud del ciudadano, se debe brindar la información necesaria y/o asesoramiento con rapidez y profesionalidad.

6-Estado del trámite: El usuario directo del servicio tiene derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en que tenga la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.

7-Resolución eficaz de las necesidades: Todo ciudadano tiene derecho a que la Administración Pública realice una resolución eficaz de sus peticiones, solicitudes o denuncias.

8-Identificación de oficinas y personal: Todo ciudadano tiene derecho a identificar a las autoridades y personal que tramitan los procedimientos y a exigir responsabilidades a los mismos, cuando legalmente corresponda.

9-Horario amplio: Es el horario que cumple con varias horas matinales y /o vespertinas, de atención al público.

10-Horario continuo: Es el horario que brinda 24 horas de servicio.

11-Confiable: Es el grado de confianza con que un servicio satisface las necesidades que los ciudadanos, transmitiendo credibilidad e inspirando confianza.

12-Fiabilidad en los trámites: Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera precisa y sin errores.

13-Comunicación fluida: Es la capacidad del personal de colocarse en el lugar del ciudadano, de entender sus necesidades y de comunicarse con él.

14-Condiciones ambientales: Tener buenas condiciones ambientales, tales como una adecuada iluminación, limpieza, espacio, temperatura, silencio, etc.

15-Instalaciones: Contar con buenas instalaciones, asientos, aseos, teléfonos, etc.

16-Acceso por teléfono o internet: Permitir acceder al servicio a través del teléfono, fax o Internet.

17-Folletos y formularios: Toda la información que posibilite la divulgación de las acciones que cumple el prestador del servicio.

18-Buenas comunicaciones: Disponer de un servicio bien comunicado a través de fáciles accesos.

Durante el año 2002, los organismos deberán realizar por lo menos, un sondeo de opinión, por sí, o a través de la Oficina de Calidad de los Servicios.-

Ficha 8: Sondeos de Opinión

Medir expectativa y percepción

PARÁMETROS:

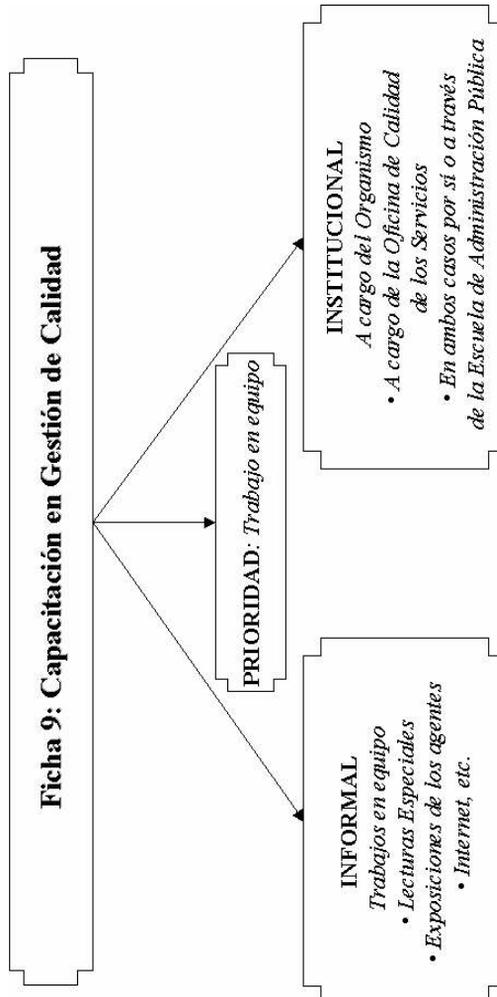
- 1- *Celeridad en la atención.*
- 2- *Claridad en las explicaciones.*
- 3- *Amabilidad.*
- 4- *Personal idóneo.*
- 5- *Asesoramiento*
- 6- *Estado del trámite*
- 7- *Resolución eficaz de las necesidades*
- 8- *Identificación de oficinas y personal*
- 9- *Horario amplio*
- 10- *Horario continuo*
- 11- *Confiability*
- 12- *Fiabilidad en los trámites*
- 13- *Comunicación fluida*
- 14- *Condiciones ambientales*
- 15- *Instalaciones*
- 16- *Acceso por teléfono o internet*
- 17- *Folleto y formularios*
- 18- *Buenas comunicaciones*

FICHA 9 – CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD.-

La capacitación puede ser informal o institucional, por sí, o a través de la Oficina de Calidad de los Servicios.-

Durante el año 2002, todos los organismos deberán contar con personal capacitado en temas referidos a la calidad, en por lo menos uno, de hasta diez.-

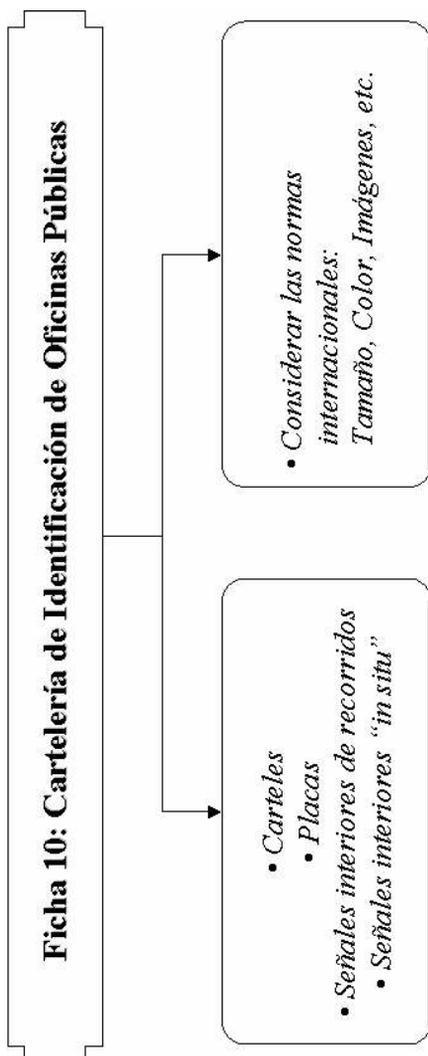
Los temas sugeridos son: El Estado como organización; modernización de la Gestión de la Administración Pública; herramientas y técnicas de calidad específicas. Es conveniente la práctica del aprendizaje. El personal debe aprender a trabajar en equipo a través de las propuestas de la ficha 23.-



FICHA 10 – CARTELERÍA DE IDENTIFICACIÓN DE OFICINAS PÚBLICAS.-

Para brindar un servicio de calidad, las organizaciones deben estar bien identificadas en todas sus áreas. Las mismas deben señalizarse facilitando al ciudadano su localización. Las señales de identificación podrán realizarse a través de carteles, placas, señales interiores de recorridos, señales interiores “in situ”, etc.-

Durante el año 2002 las unidades de organización deberán señalar el 100% de sus oficinas.-



FICHA 11 – IDENTIFICACION DE LOS AGENTES PÚBLICOS.-

Los sistemas de identificación del personal son los siguientes: identificación telefónica, rótulo de despacho, rótulo de mesa, distintivo personal, tarjeta de identificación personal e identificación en las comunicaciones escritas.-

Identificación telefónica: El personal de la Administración dependiente del Poder Ejecutivo, entre cuyas actividades se encuentre la atención telefónica al ciudadano, deberá identificarse en el momento de iniciarse la comunicación, tanto si la iniciativa del contacto telefónico procede del ciudadano, como del propio empleado. En ambos casos deberá indicar de forma clara y precisa la Unidad a la que pertenece y, en el caso de que el ciudadano lo requiera, su nombre, apellido y cargo que ocupa.-

Rótulo de despacho: En los despachos de uso individual se colocará en la entrada un rótulo identificativo con el nombre y apellido del empleado que lo ocupa y el cargo o puesto de trabajo que desempeña. En el caso de despachos de utilización común figurará en el rótulo de despacho la relación de los nombres y apellidos del personal ubicado en el mismo.-

Rótulo de mesa: En aquellas Unidades en las que exista una relación verbal directa con el ciudadano, además del rótulo de despacho en el caso de que exista, deberá colocarse un rótulo en cada mesa identificándose de forma individual el puesto de trabajo o la función más significativa que se desempeñe y el nombre y apellido del empleado que lo ocupa. En el caso de que el mobiliario no permita su colocación podrá situarse detrás de la mesa o mostrador, siempre que quede en lugar visible.-

Distintivo Personal: En el supuesto de que existiendo relación verbal directa con el ciudadano no haya posibilidad alguna de situar el rótulo de mesa individualizado, la identificación del empleado público se realizará mediante un distintivo personal que, prendido en su ropa, reflejará su nombre, apellido y la actividad o puesto que desempeñe, de tal forma que el ciudadano pueda leerlo desde una distancia prudencial.-

Tarjeta de identificación personal: Cuando la actividad desempeñada por el personal de la Administración dependiente del Poder Ejecutivo requiera el desplazamiento fuera del lugar habitual de trabajo, la identificación del mismo se realizará mediante una tarjeta de identificación

personal en la que constará el nombre, apellido y cargo o puesto que se desempeña además de la identificación de la Unidad a la que pertenezca.-

Identificación en las comunicaciones escritas: Si la relación con el ciudadano se produce mediante comunicaciones escritas, deberá constar en aquellas, la Unidad que realiza el escrito, su dirección teléfono y fax, así como, bajo la firma del empleado público que la suscriba, la identificación del cargo que ocupa, su nombre y apellidos completos.-

Durante al año 2002 todo el personal dependiente del Poder Ejecutivo, deberá trabajar identificado.-

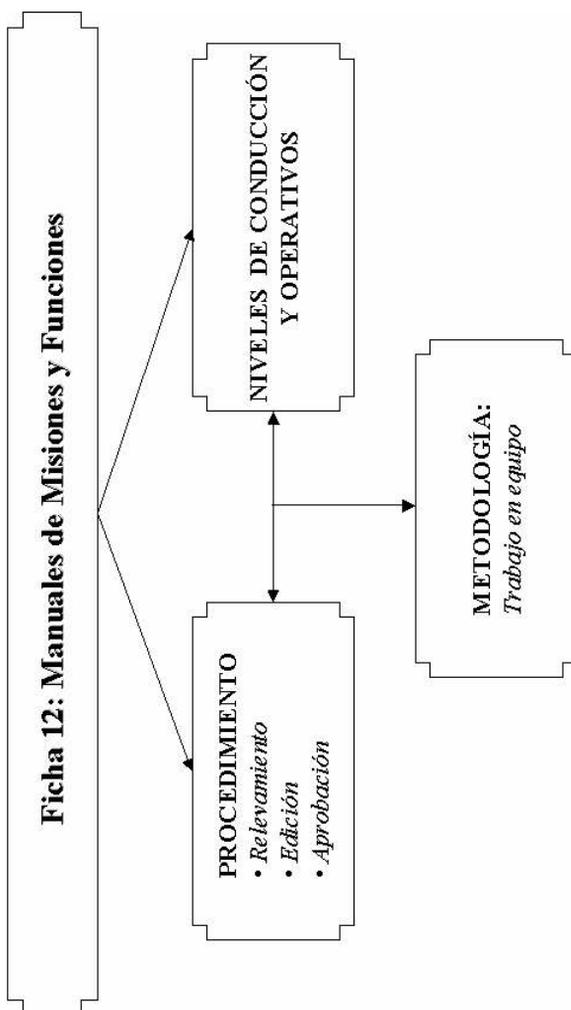
Ficha 11: Identificación de los Agentes Públicos

- *Identificación telefónica*
- *Rótulo de despacho*
 - *Rótulo de mesa*
 - *Distintivo personal*
- *Tarjeta de identificación personal*
- *Identificación en las comunicaciones escritas*

FICHA 12 – MANUALES DE MISIONES Y FUNCIONES.-

Toda organización debe contar con su Manual de Misiones y Funciones, como un modo de elevar el nivel de calidad definiendo conceptualmente las tareas de los niveles de conducción o cabeceras de las unidades de organización, hasta jefaturas de departamentos de las reparticiones que la integran. El relevamiento de misiones y funciones debe trabajarse en equipo con la referencia normativa respectiva.-

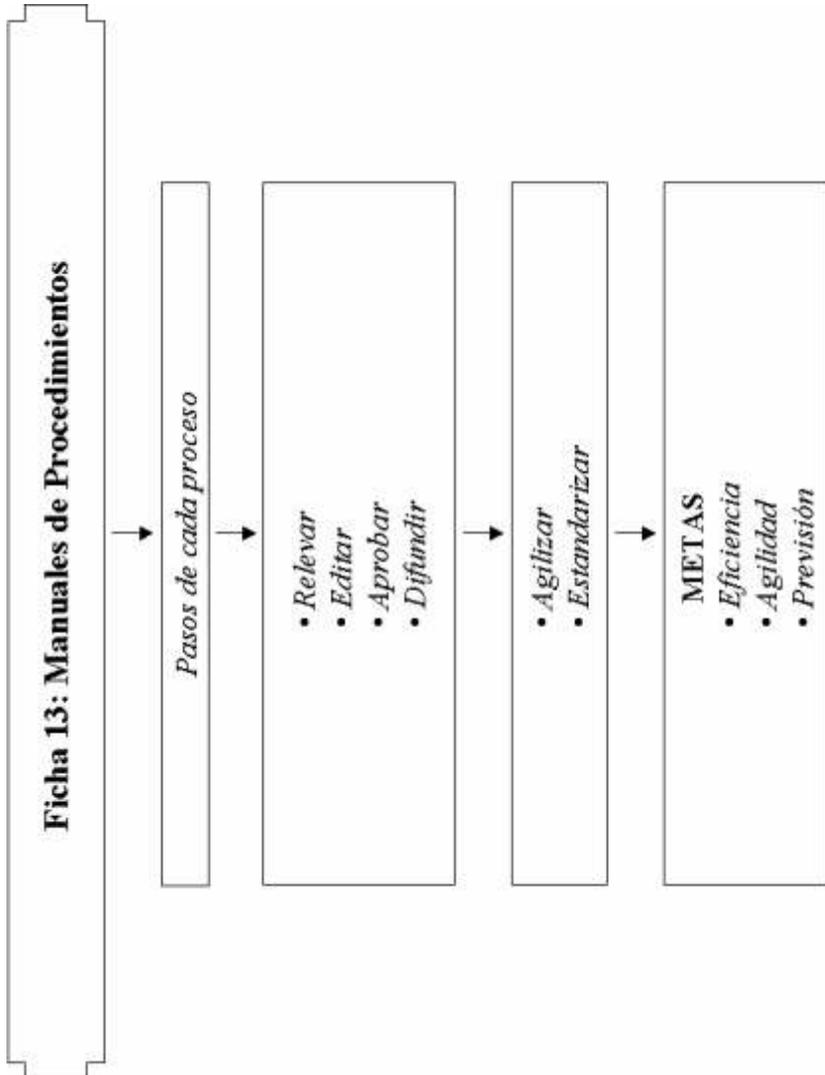
Durante el año 2002 todas las Unidades de Organización deberán elevar el proyecto de Decreto para la aprobación de sus respectivos manuales.-



FICHA 13 – MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.-

Toda organización debe contar con un Manual de Procedimientos por cada proceso, donde se establecerán los pasos para cumplir y brindar un servicio eficiente, ágil y preciso.-

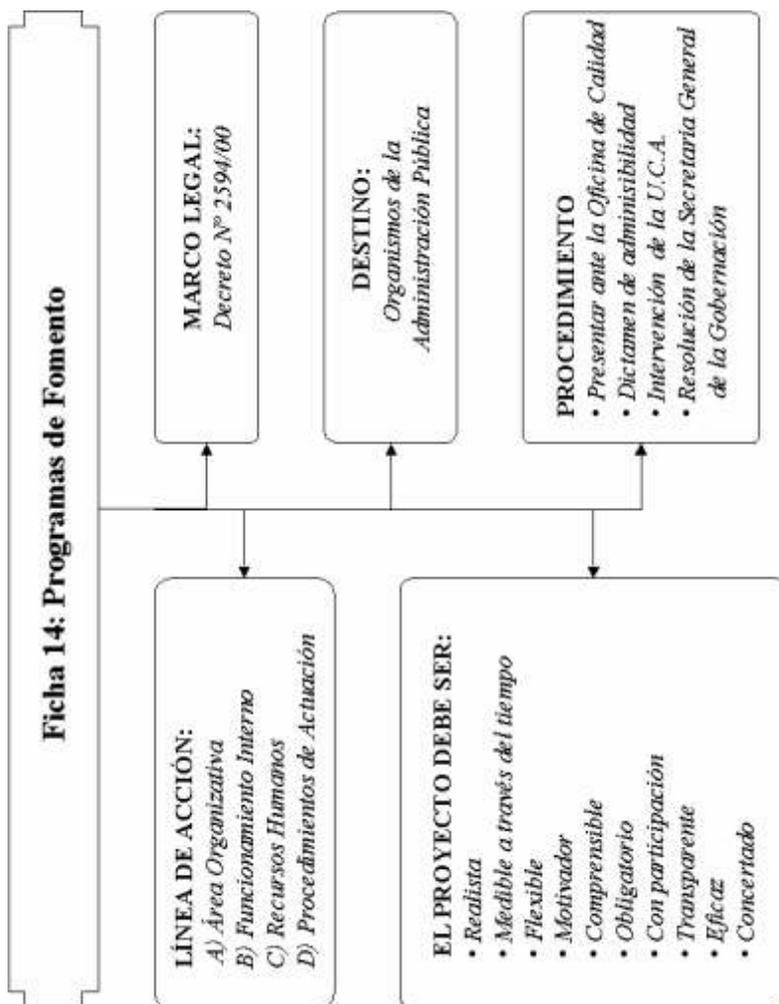
Durante el año 2002 deberán aprobarse manuales para un 10 % de los procesos.-



FICHA 14 – PROGRAMAS DE FOMENTO.-

Toda organización podrá presentar programas de fomento, consistentes en gestionar acciones específicas de mejora de la calidad de los servicios comprometidos por el organismo.-

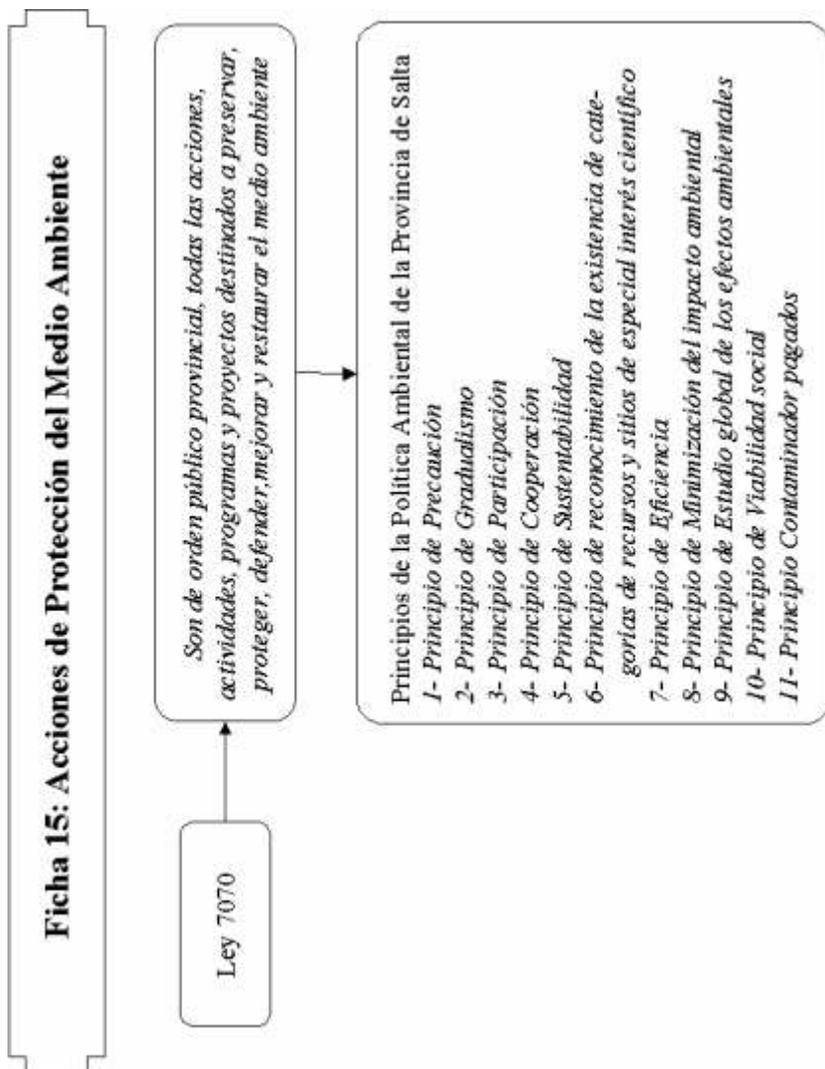
Durante el año 2002, se aplicará el Decreto 2594/00, pudiendo exceder el tope del artículo 3º de acuerdo a las disponibilidades presupuestarias. En caso de implicar contrataciones, el procedimiento cumplirá la normativa pública en la materia.-



FICHA 15 – ACCIONES DE PROTECCIÓN DEL AMBIENTE.-

Toda unidad de organización debe desarrollar acciones, actividades, programas o proyectos destinados a preservar, proteger, defender, mejorar o restaurar el medio ambiente en general, en cumplimiento de la Ley 7070 y decretos reglamentarios.-

Durante el año 2.002 se deberá implementar por lo menos un trabajo en cumplimiento de la obligación antes indicada.-



Ficha 15: Acciones de Protección del Medio Ambiente

Instrumentos de la Política Ambiental

A los fines de interpretar y aplicar esta ley, las actividades y acciones de preservación, conservación, defensa, mejoramiento y restauración ambientales comprende entre otras:

- *La Creación de Instrumentos de gestión, control y administración*

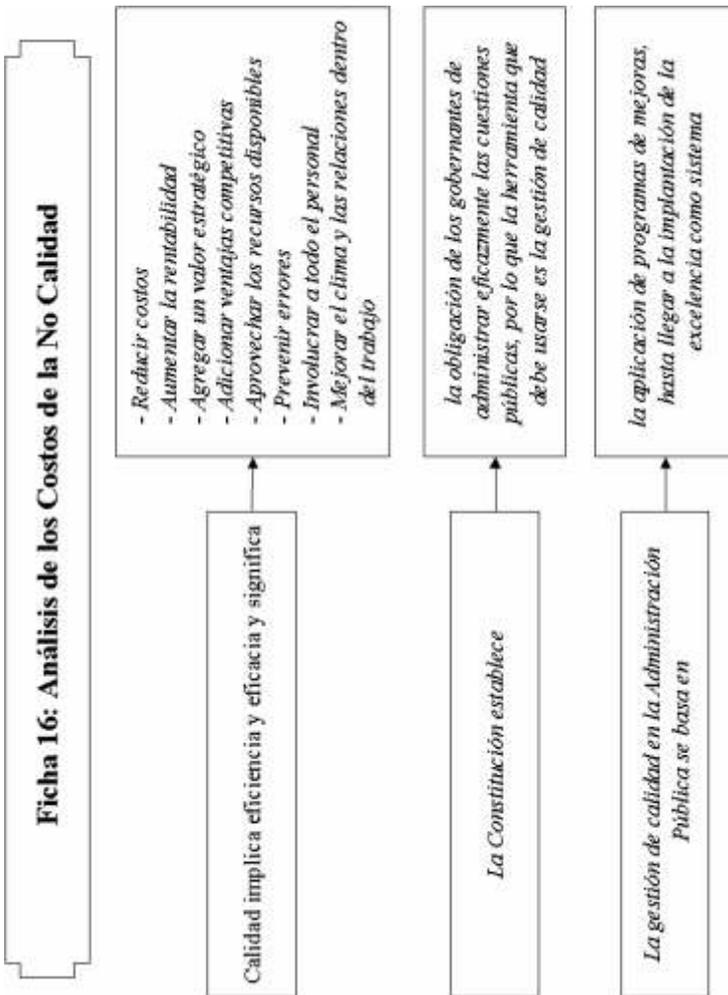
Trabajos sugeridos

- *Evitar servicios y procesos que dañen el medio ambiente*
- *Manejo correcto de los residuos*
- *Reciclaje sistemático de los materiales*
- *Cumplimiento de Normas y Reglamentos en materia ecológica*
- *Acciones de preservación del Medio Ambiente*
- *Plan destinado a prevenir o reducir daños o perjuicios a las personas y al medio ambiente en general.*
- *Plan destinado a conservar y proteger los recursos (uso de energía y de material reciclado, tratamiento de residuos, impacto en el medio ambiente)*

FICHA 16 – ANÁLISIS DE LOS COSTOS DE LA NO CALIDAD.-

Toda unidad de organización debe gestionar sus recursos de forma tal que la misma añada valor al servicio y no suponga un costo adicional, evitando: duplicar procesos, almacenar excedentes innecesarios, repetir trabajos y generar costos por servicios mal prestados. Los errores deberán corregirse aunque el servicio haya llegado al ciudadano y este no los detecte al recibir la gestión. Las técnicas específicas para esta obligación son de prevención y evaluación permanente.-

Durante el año 2.002, se deberán corregir errores que importen suprimir por lo menos un costo adicional, de los que no añaden valor al servicio.-



Ficha 16: Análisis de los Costos de la No Calidad

La calidad cuesta, pero es más cara la no calidad, algunas de sus consecuencias son:

- *Duplicar procesos*
- *Almacenar excedentes innecesarios*
- *Repetir trabajos*
- *Generar costos por servicios de garantía*
- *Irritar a los ciudadanos y proveedores*
- *Costos judiciales por reclamaciones*

Hay costos por errores internos que aparecen en cualquier administración

Algunos errores internos:

- *Averías de equipos*
- *errores contables*
- *Repetición de tareas a causa de los rechazos*
- *Plazos caducados*
- *Facturas equivocadas*
- *Actividades abandonadas*
- *Información mal archivada, etc.*

son los costos en que incurre una organización como consecuencia de los errores detectados antes de que la prestación del servicio sea aceptada por el ciudadano, porque no todo el personal hizo bien su trabajo todas las veces

Ficha 16: Análisis de los Costos de la No Calidad

También hay costos por errores externos

La organización comete estos errores cuando al ciudadano se le proporciona un servicio insatisfactorio. Es el costo en que incurre la organización porque el sistema de evaluación no detectó todos los errores antes de que el servicio fuera entregado al ciudadano.

Algunos errores externos:

- *Tratamiento de reclamaciones*
- *Servicio al ciudadano por motivos de quejas*
- *Pérdida de confianza por mal servicio*
- *Pérdida de imagen*
- *Procesos judiciales por reclamaciones, etc.*

Ficha 16: Análisis de los Costos de la No Calidad

Técnicas de Evaluación:

son las actividades que evalúan el servicio entregado, cuyo costo supone todo lo gastado para determinar si una actividad se hizo bien todas las veces.

Algunas:

- Auditoría de calidad del servicio
- Control del Proceso
- Estudios sobre la satisfacción del ciudadano
- Medida de indicadores de calidad en general

Técnicas de Prevención:

son técnicas realizadas para evitar que se cometan errores, es decir las implicadas en ayudar al empleado a que haga bien su trabajo en todas las ocasiones.

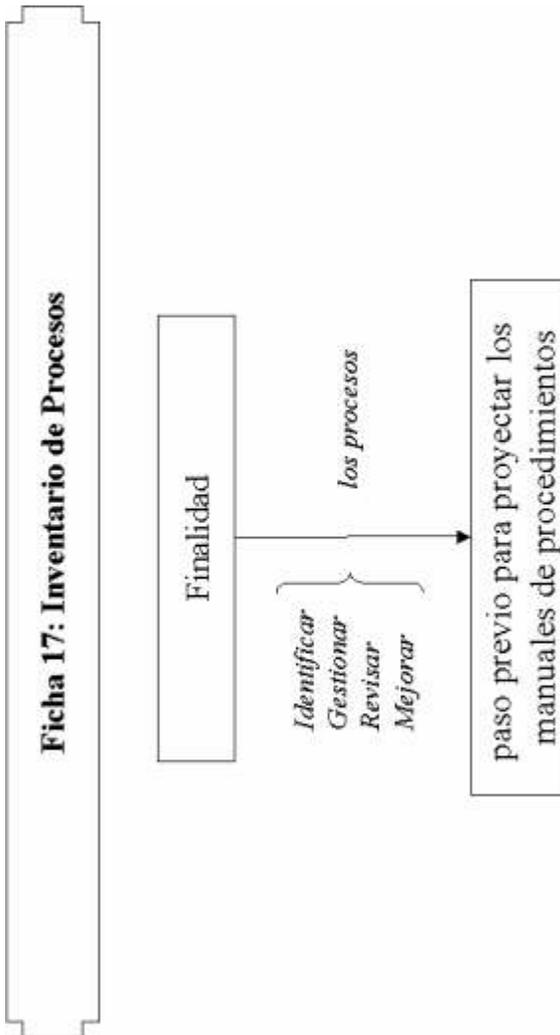
Algunas:

- Confección y revisión de protocolos
- Planificación de la Calidad
- Formación del personal directivo
- Acciones preventivas, etc.

FICHA 17 – INVENTARIO DE PROCESOS.-

Las unidades de organización deben relevar e inventariar sus procesos, a fin de identificarlos, gestionarlos, revisarlos y mejorarlos. Por proceso se entiende la serie de actividades interrelacionadas, necesarias para la prestación de un servicio o la obtención de un producto y que van añadiendo valor. Cada unidad debe elaborar el inventario de los procesos que desarrolla y seleccionar los que se consideren claves por su incidencia de manera significativa sobre los resultados que se espera obtener.-

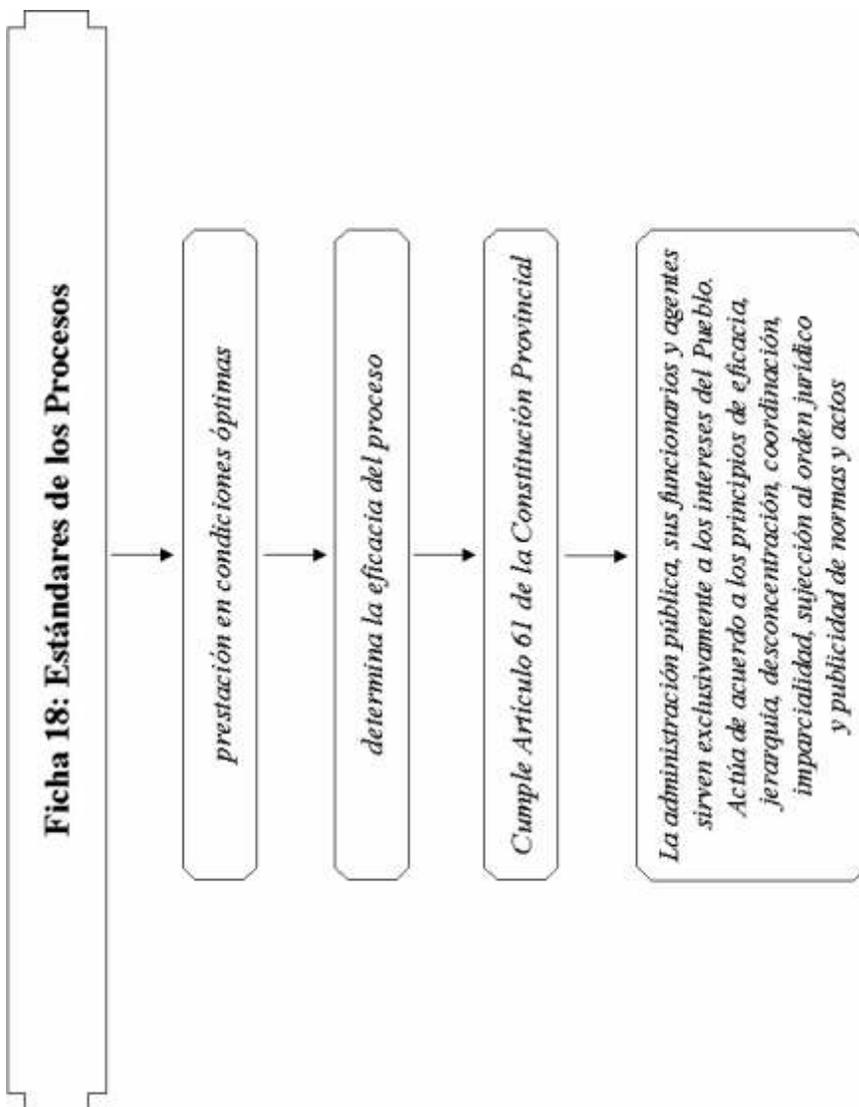
Durante el año 2002 se deberá realizar el inventario del 100% de los procesos claves.-



FICHA 18 - ESTÁNDARES DE PROCESOS.-

Toda organización debe definir los estándares de los procesos que realiza y definir sus cometidos, como un modo de medir la prestación de sus servicios, y poder establecer un promedio óptimo de sus prestaciones.-

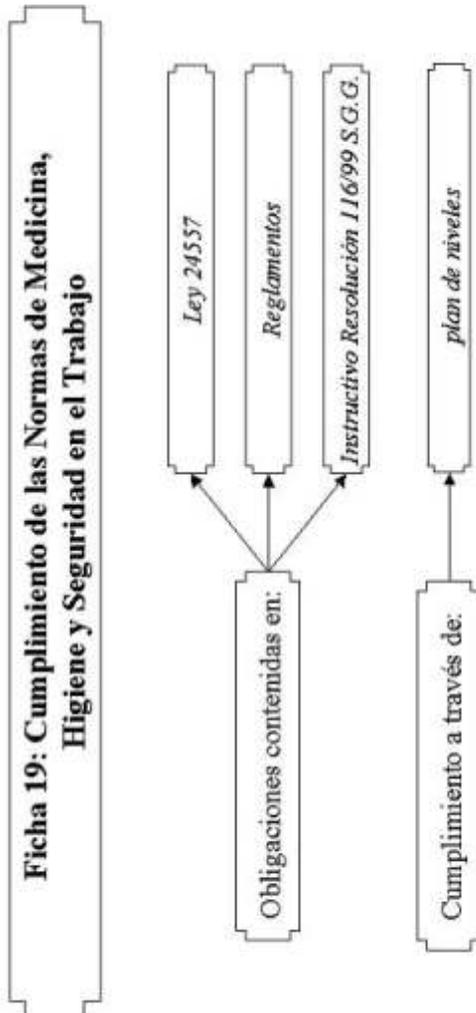
Durante el año 2002 se deberán estandarizar hasta el 50% de los procesos claves.-



FICHA 19 – CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE MEDICINA, HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.-

Según las disposiciones de la Ley 24.557, sus reglamentaciones, sus modificaciones e instructivo aprobado por Resolución N° 116/99 de la Secretaría General de la Gobernación, las unidades de organización deben cumplimentar dichas normas con el plan de niveles aprobados en las mismas.-

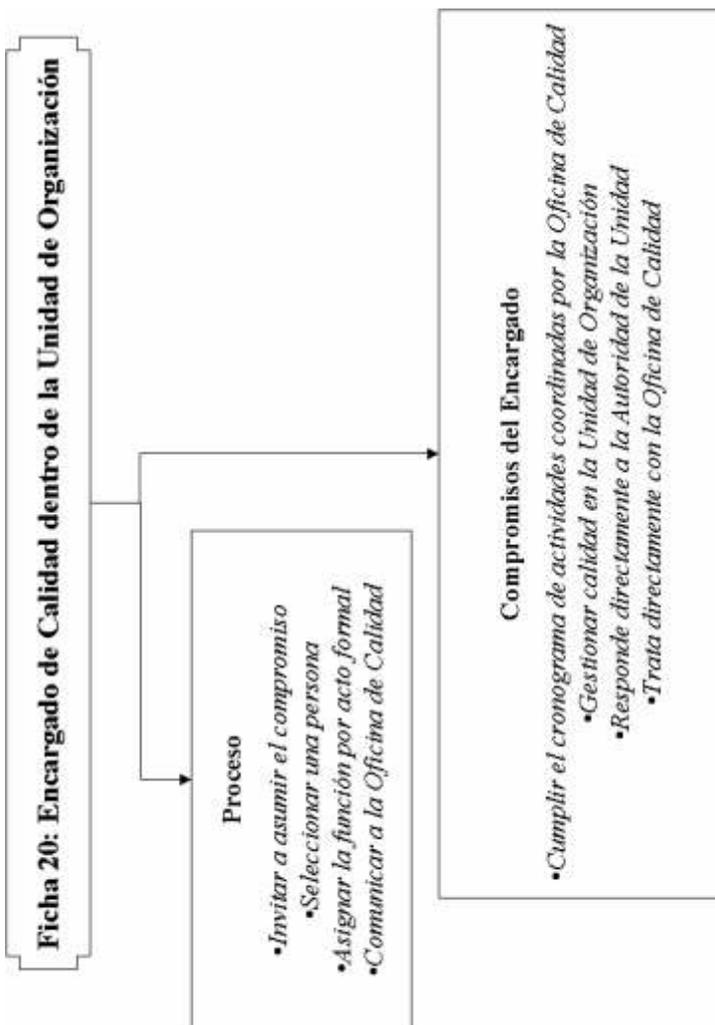
Durante el año 2002 las unidades de organización realizarán el plan respectivo y, aquellas que tengan alcanzado un nivel, planificarán los restantes.-



FICHA 20 – ENCARGADO DE CALIDAD DENTRO DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN.-

Partiendo del principio que existe calidad cuando existen responsables, las unidades de organización deben designar un encargado del programa de calidad para su ámbito.-

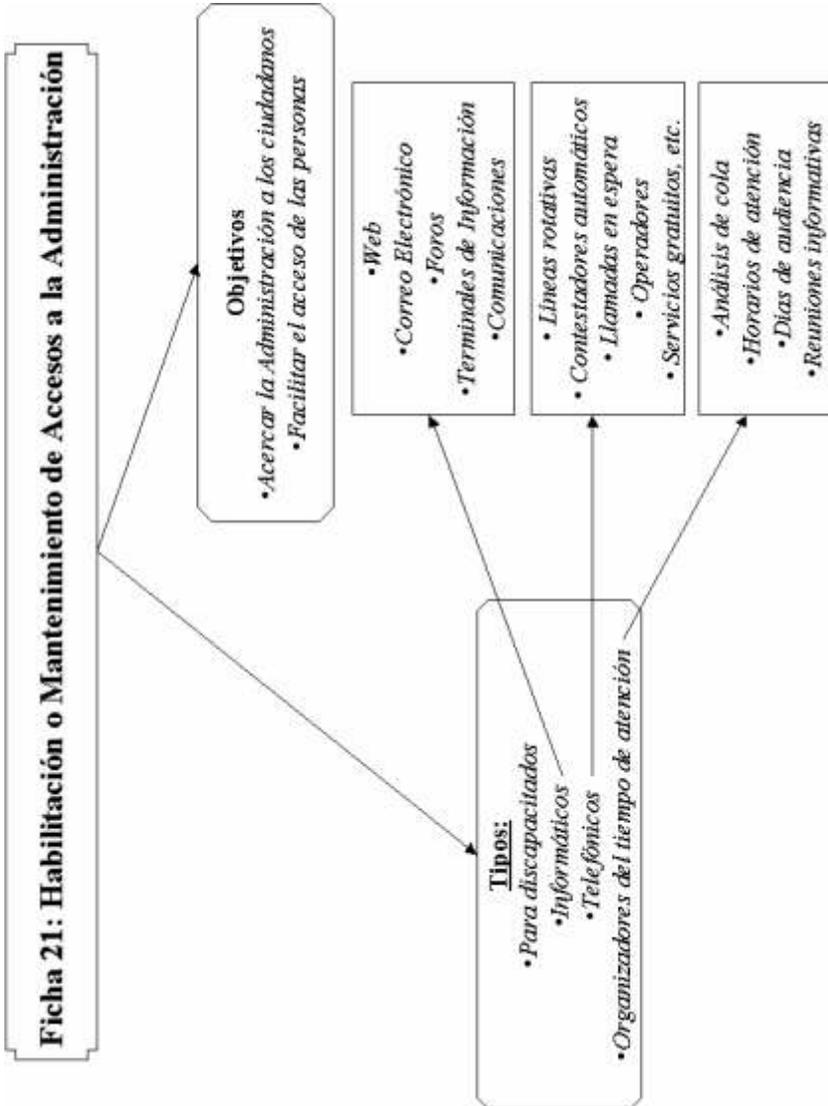
Hasta el 28 de febrero de 2002 las unidades de organización comunicarán a la Oficina de Calidad de los Servicios, la designación del encargado o informarán que continúa el actualmente responsable que actuará en relación directa con la Oficina de Calidad de los Servicios.-



FICHA 21 – HABILITACIÓN O MANTENIMIENTO DE ACCESOS A LA ADMINISTRACIÓN.-

Las unidades de organización deben habilitar o mantener accesos: a) facilitadores para personas discapacitadas, b) informáticos, c) telefónicos, b) organizadores del tiempo de atención.-

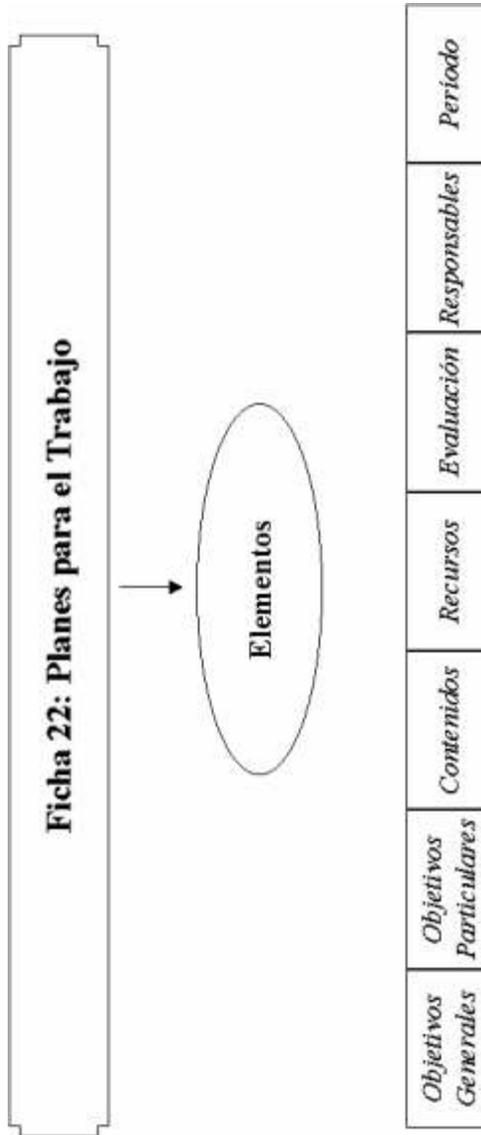
Durante el año 2002 se habilitará uno más de los ya existentes.-



FICHA 22 – PLANES PARA EL TRABAJO.-

Las unidades de organización deben instrumentar planes de ahorro, planes con proveedores, planes de rediseño de procesos y planes de gestión y desarrollo.-

Durante el año 2002 deberá instrumentarse y desarrollarse por lo menos, un plan de cualquiera de los tipos antes indicados.-



FICHA 23 – TRABAJOS EN EQUIPO.-

Las unidades de organización deben trabajar con la metodología propia del equipo, a través de las herramientas denominadas Análisis DAFO, Diagrama de Flujos, Brainstorming, Técnica de Grupo Nominal, Análisis de Pareto, Diagrama de Causa-Efecto, Matriz de Selección, Benchmarking.-

a) Análisis de Dafo-Descripción

Concepto: Es una herramienta cuyo objeto es identificar los factores internos y los factores externos a la organización que condicionan tanto su situación actual como su desarrollo futuro.-

Aplicaciones: Identificación de fortalezas y debilidades (factores internos) y de oportunidades y amenazas (factores externos).-

b) Diagrama de Flujos-Descripción

Concepto: Representación gráfica de un proceso en cualquier tipo de actividad (dibujos, figuras geométricas), aunque lo más usual es utilizar símbolos fáciles de reconocer para representar el tipo de operación realizada.-

Aplicaciones: Determinar cómo se relacionan las fases de un proceso. Descubrir vacíos o lagunas en el mismo. Entender cómo funciona un proceso antes de tomar una decisión. Establecer mejoras en el proceso.-

c) Brainstorming-Descripción

Concepto: Grupo de personas (6-8) que aportan durante un tiempo determinado (-45 minutos) ideas u opiniones sobre un tema predeterminado sin limitaciones al respecto.-

Aplicaciones: Aplicable en los procesos de mejora de la calidad para definir problemas, diseñar hojas de datos, proponer soluciones.-

d) Técnica de Grupo Nominal-Descripción

Concepto: Grupo de consenso para la generación de ideas y búsqueda de soluciones que trata de obtener una lista priorizada de problemas.-

Aplicaciones: Identificación y priorización de problemas y necesidades de una determinada unidad, organización o sector de actividad.-

e) Análisis de Pareto-Descripción

Concepto: Forma especial de gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. El principio de Pareto, afirma que en un efecto originado por múltiples causas, unas pocas causan la mayor parte del efecto y muchas de ellas contribuyen en menor parte.-

Aplicaciones: Priorizar problemas. Analizar causas de los problemas. Comprobar impacto de las soluciones sobre las causas.-

f) Diagrama de Causa y Efecto-Descripción

Concepto: Gráfico que sirve para representar y estructurar las posibles causas de un problema. El efecto o problema es colocado al lado derecho y las causas principales a la izquierda.-

Aplicaciones: Identificación de problemas. Análisis de problemas. Ambas en combinación con la aproximación paso a paso, preguntándose en cada causa: ¿Qué, dónde, porqué, cuándo? y con el brainstorming.-

g) Matriz de Selección-Descripción

Concepto: Herramienta que sirve para elegir una opción o problema en base a unos criterios previamente establecidos.-

Aplicaciones: Selecciona una opción entre distintas posibilidades. Sirve para ver gráficamente las áreas de acuerdo y desacuerdo del grupo. Posibilita el acuerdo del grupo en la selección de la opción o problema.-

h) Benchmarking-Descripción

Concepto: Es un proceso de evaluación de los servicios de una organización pública, en comparación con las que son la referencia en el sector. La comparación en unidades administrativas sólo se puede establecer entre órganos con las mismas funciones y que generalmente pertenecen a diferentes jurisdicciones.-

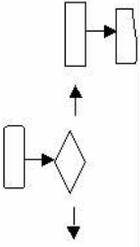
Aplicación: Es aplicable en el ámbito de la capacitación como transferencia de experiencias, ya sea en talleres, seminarios o charlas informativas.-

Durante el año 2002 deberá instrumentarse y desarrollarse por lo menos un trabajo en equipo.-

Ficha 23: Trabajos en Equipo

DENOMINACIÓN	ANÁLISIS DAFO												
DESCRIPCIÓN	APLICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA												
<i>Es una herramienta cuyo objetivo es identificar los factores internos y los factores externos a la organización que condicionan tanto su situación actual como su desarrollo futuro.</i>	<i>Identificación de fortalezas y debilidades (factores internos) y de oportunidades y amenazas (factores externos)</i>												
DESARROLLO													
<p><i>Exige que todo el personal de la organización reflexione sobre los diferentes factores y ponga de manifiesto los puntos fuertes y débiles de la organización. Posteriormente se deberán seleccionar, de entre todos ellos, los más relevantes.</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Situación Actual</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">FORTALEZAS</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">DEBILIDADES</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Factores Internos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Situación FUTURA</td> <td style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</td> <td style="text-align: center;">AMENAZAS</td> <td style="text-align: center;">Factores Externos</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Puntos Fuertes (+)</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Puntos Débiles (-)</td> </tr> </table>		Situación Actual	FORTALEZAS	DEBILIDADES	Factores Internos	Situación FUTURA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	Factores Externos	Puntos Fuertes (+)		Puntos Débiles (-)	
Situación Actual	FORTALEZAS	DEBILIDADES	Factores Internos										
Situación FUTURA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	Factores Externos										
Puntos Fuertes (+)		Puntos Débiles (-)											
DIFICULTADES													
Ninguna													

Ficha 23: Trabajos en Equipo

DENOMINACIÓN	DIAGRAMA DE FLUJOS	APLICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
DESCRIPCIÓN	<p><i>Representación gráfica de un proceso en cualquier tipo de actividad (dibujos, figuras geométricas), aunque lo más usual es utilizar símbolos fáciles de reconocer para representar el tipo de operación realizada.</i></p>	<p><i>-Determinar cómo se relacionan las fases de un proceso.</i> <i>-Descubrir vicios o lagunas en el mismo.</i> <i>-Entender como funciona un proceso antes de tomar una decisión.</i> <i>-Establecer mejoras en el proceso</i> <i>-Ayuda a todos los implicados en un proceso a entenderlo.</i> <i>-Visualizar objetivamente el proceso para identificar las mejoras a acometer</i></p>
DESARROLLO		
<p>✓ <u>Dos tipos de diagramación</u> Diagrama general:</p>  <p>Diagrama detallado:</p> 	<p>✓ <u>Símbolos</u></p> <p>Inicio de proceso (indica quién inicia el proceso)</p>  <p>Operación (describir con un verbo)</p>  <p>Documento (indicar siempre el número, si son copias u original)</p>  <p>Archivo</p>  <p>Operación de decisión (determinar con interrogantes, siempre tiene dos alternativas: sí y no)</p>  <p>Conector entre páginas</p>  <p>Conector dentro de la página</p> 	
DIFICULTADES		
<p><i>-Definición clara de los límites del proceso.</i> <i>-Elaboración de diagramas los más simples posibles.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>-Asegurar que cada paso tenga una salida.</i></p>		

Ficha 23: Trabajos en Equipo

DENOMINACIÓN BRAINSTORMING

DESCRIPCIÓN

Grupo de personas (6-8) que aportan durante un tiempo determinado (~45') ideas u opiniones sobre un tema predeterminado sin limitaciones al respecto

APLICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Aplicables en los procesos de mejora de calidad para:

- Definir problemas.
- Diseñar hojas de datos.
- Proponer soluciones.

DESARROLLO

- Emisión de ideas por los miembros del grupo siguiendo un turno.
- Adhesión, en su caso, a la ideas de los demás.
- Apuntar la ideas en lugar visible.

(En una sesión posterior se pueden valorar y priorizar las ideas)

DIFICULTADES

Escasas. Constitución del grupo.

Ficha 23: Trabajos en Equipo

DENOMINACIÓN	TÉCNICA DE GRUPO NOMINAL
DESCRIPCIÓN	<i>Grupo de consenso para la generación de ideas y búsqueda de soluciones que trata de obtener una lista priorizada de problemas.</i>
APLICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	<i>Identificación y priorización de problemas, selección de necesidades y soluciones de una determinada unidad, organización o sector de actividad.</i>
DESARROLLO	
<i>El personal se divide en grupos de debates que durante un tiempo límite hasta 30 minutos, elaborarán un listado de problemas por prioridad y las soluciones que proponen. Un coordinador sintetiza en una planilla el resultado de los debates, asignando un número de orden a cada problema.</i>	
DIFICULTADES	<i>Ninguna</i>

Ficha 23: Trabajos en Equipo

DENOMINACIÓN	ANÁLISIS DE PARETO
DESCRIPCIÓN <i>Forma especial de gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar que problema resolver y en qué orden. (El principio de Pareto, afirma que en un efecto originado por múltiples causas, una pocas causan la mayor parte del efecto y muchas de ellas contribuyen en menor parte).</i>	APLICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA <ul style="list-style-type: none">-Priorizar problemas.-Analizar causas de los problemas.-Comprobar impacto de las soluciones sobre las causas.
DESARROLLO	
<ol style="list-style-type: none">1) Seleccionar los problemas a ser comparados y ordenados por categorías mediante:<ol style="list-style-type: none">a) Llevar a idea ¿Cuáles son los principales problemas?b) Utilizando los datos existentes (series de registros, hojas de datos, reportes de calidad, etc.)2) Seleccionar la unidad de medición del patrón de comparación (ciclo anual, frecuencia) y el periodo de tiempo a ser estudiado (horas, días, semanas, etc.)3) Reunir los datos de cada categoría y compararlos con los datos de las demás categorías.4) Representar las categorías de forma decreciente en un <u>histograma de frecuencias (abajo)</u> y de <u>forma acumulada en la parte superior del gráfico</u>.5) Actuar sobre la categorías que acumulan un mayor porcentaje de casos para obtener mejoras significativas.	
DIFICULTADES <ul style="list-style-type: none">-Identificación del hechos a observar.-Toma rigurosa de datos.	

Ficha 23: Trabajos en Equipo

DENOMINACIÓN DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO	
DESCRIPCIÓN <i>Gráfico que sirve para representar y estructurar las posibles causas de un problema. El efecto o problema es colocado al lado derecho y las causas principales a la izquierda.</i>	APLICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA <i>-Identificación de problemas -Análisis de problemas. -Ambas en combinación con la aproximación paso a paso preguntándose en cada causa: ¿qué, dónde, porqué, cuándo? y con el brainstorming.</i>
DESARROLLO	
<p>1. Generar las causas necesarias para construir un diagrama por alguna de las siguientes maneras:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Brainstorming (sin preparación previa)b) Hojas de inspección <p>2) Elaboración del diagrama de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Colocación de la frase que identifica el problema a la derecha (efecto)b) Anotación paso a paso las causas principales (obtenidas mediante brainstorming)c) Por cada causa preguntarse ¿por qué sucede? y listar las respuestas como ramificaciones de las principales causas. <p>3) Interpretación</p> <ul style="list-style-type: none">a) Causas más repetidasb) Determinación de las frecuencias relativas de las diferentes causas.	
DIFICULTADES <i>Identificación causas principales</i>	

Ficha 23: Trabajos en Equipo

DENOMINACIÓN	MATRIZ DE SELECCIÓN
DESCRIPCIÓN	APLICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Herramienta que sirve para elegir una opción o problema en base a unos criterios previamente establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Selecciona una opción entre distintas posibilidades. - Sirve para ver gráficamente las áreas de acuerdo y desacuerdo del grupo - Posibilita el acuerdo del grupo en la selección de la opción o problema.
DESARROLLO	
<p>1) Partiendo de los resultados de una <i>Votación Múltiple</i> o <i>Brainstorming</i> se establecen los criterios de selección y se vota según la relevancia del criterio en relación con el problema u opción.</p> <p>2) Como criterios determinantes se utilizan - Impacto del problema o solución en calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costes - Involucración de la Dirección - Plazos - Recursos - Interés del personal ... etc. <p>3) Se elabora una matriz con las opciones en el lado izquierdo y los criterios de selección en la parte superior.</p> <p>4) Votan todos los miembros del grupo en cada problema y criterio, seleccionándose aquel que mayor diferencia consigna en total entre los votos a favor y los votos en contra.</p>	
DIFICULTADES	
Escasas	

Ficha 23: Trabajos en Equipo

DENOMINACIÓN	BENCHMARKING
---------------------	---------------------

DESCRIPCIÓN	<i>Es un proceso continuo de evaluación de los servicios y actividades de una organización en comparación con las que son la referencia en el sector.</i>
--------------------	---

APLICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	<i>-Es aplicable en el ámbito de la capacitación como transferencia de experiencias, ya sea en talleres, seminarios o charlas informativas.</i>
--	---

DESARROLLO	<i>-Selección de las actividades/procesos principales de la unidad u organización -Selección de indicadores. -Medición -Cuadro comparativo</i>
-------------------	--

DIFICULTADES	<i>Hacer las comparaciones</i>
---------------------	--------------------------------

FICHA 24 – ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE MEJORA CONTINUA.-

Las unidades de organización deben determinar los resultados que buscan conseguir, como parte de su proceso definido por la política y la estrategia. Estos resultados abarcan el desempeño financiero y operativo de la organización y las percepciones de todos los grupos de interés involucrado. La guía significa el camino para lograr la planificación operativa.-

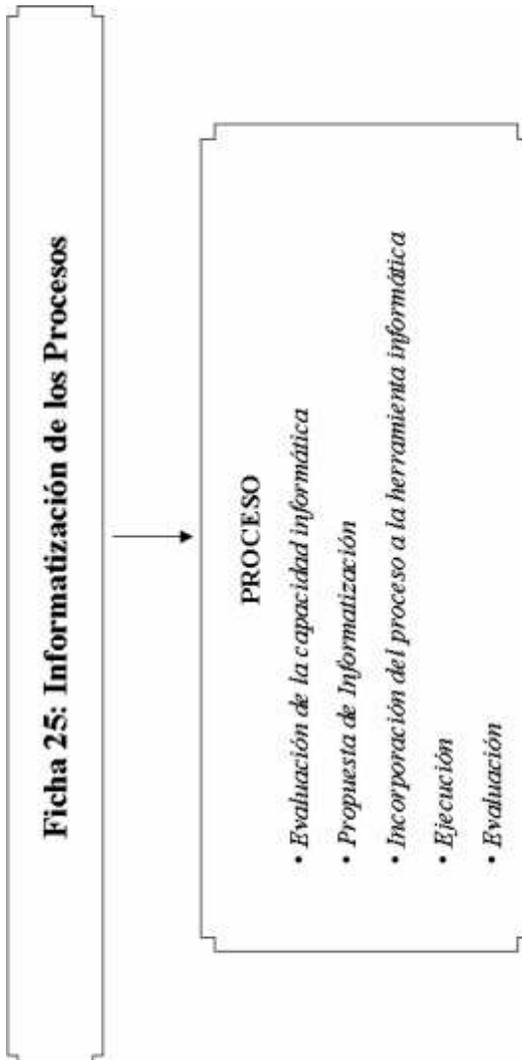
Durante el año 2002 las unidades de organización deberán definir un resultado más a los ya conseguidos.-



FICHA 25 – INFORMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS.-

Las unidades de organización deben comprender el impacto de las nuevas tecnologías adaptando las mismas para sustentar las mejoras de los sistemas de gestión de procesos, información y conocimientos, y de otros procesos.-

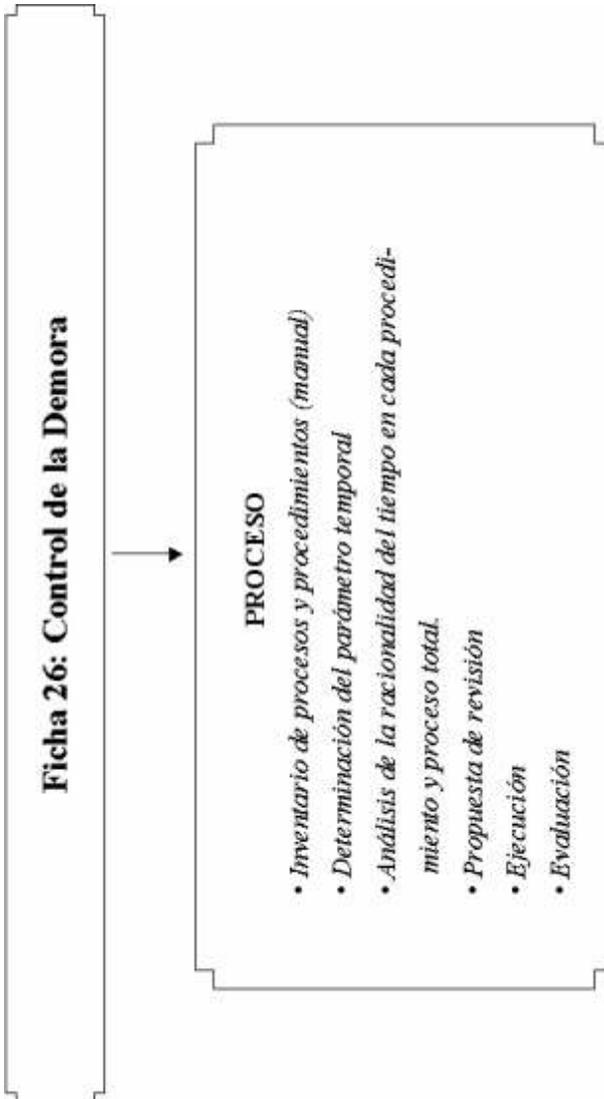
Durante al año 2002 las unidades de organización deberán informatizar procedimientos o procesos concretos, agregando a los ya existentes una cantidad razonable en relación a los recursos.-



FICHA 26 – CONTROL DE LA DEMORA.-

Específicamente las unidades de organización deben controlar los procesos que se demoran en relación a los plazos comprometidos o normatizados.-

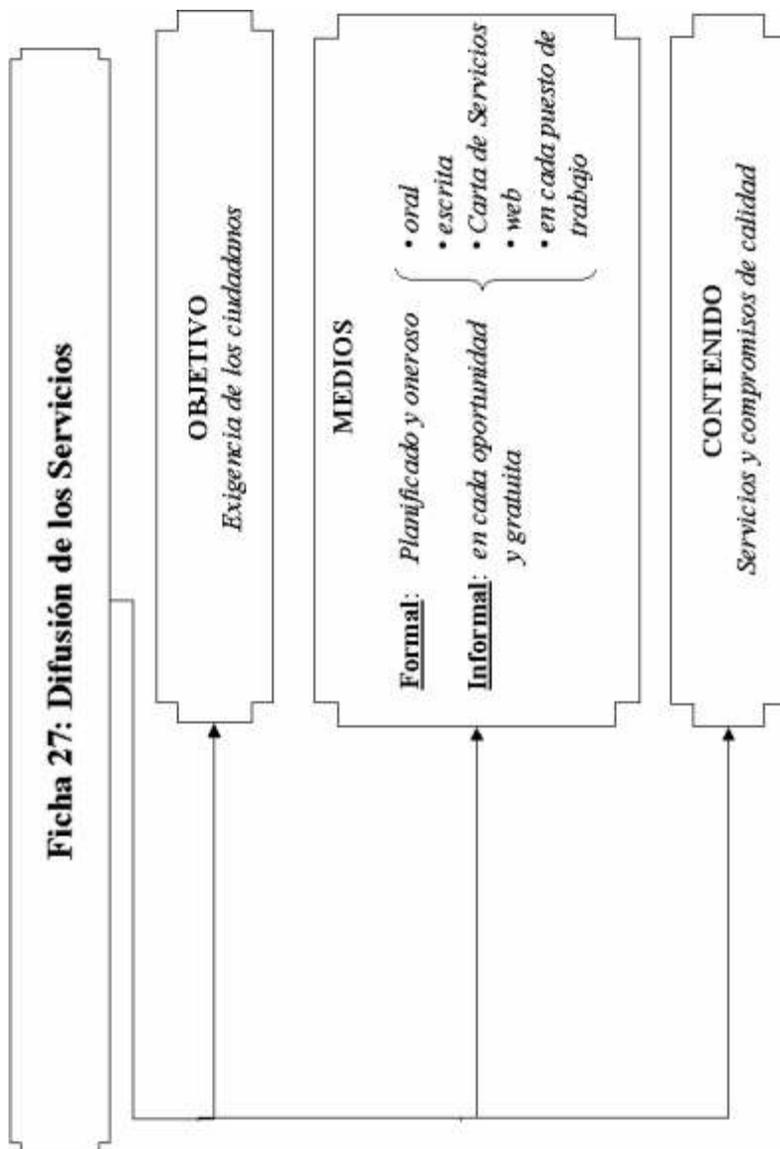
Durante el año 2002, a través de la técnica grupal, los agentes deberán informar a la autoridad de la organización los procesos afectados por demora y las soluciones propuestas.-



FICHA 27 – DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS.-

Las unidades de organización deberán difundir los servicios que prestan a la comunidad.-

Durante el año 2002 las unidades de organización deberán ampliar la difusión de sus servicios, respecto de la ya existente.-



FICHA 28 - DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.-

A fin que la Oficina de Calidad de los Servicios cumplimente lo dispuesto por el artículo 13 del Decreto 3062/99, las unidades de organización deberán también medir periódicamente el Índice de Percepción de Calidad del Servicio, el cual proporciona el conocimiento del grado de satisfacción del ciudadano en relación con los servicios que presta la Administración Pública. Es el resultado de la comparación que hace el ciudadano entre las expectativas que tiene de los servicios (calidad esperada) y la percepción del mismo (calidad brindada). Para cuantificar las diferencias entre prestaciones y expectativas de forma global, y medir su evolución en el tiempo, es necesario que cada unidad de organización aporte la cuantificación pero por cada elemento objetivo y subjetivo de la calidad (parámetros). Para ello, respecto de cada elemento debe cuantificar con una escala de 0 a 10, tanto en expectativa como en percepción. La Oficina de Calidad de los Servicios determinará globalmente el índice de percepción de calidad con la siguiente fórmula:

$$\text{IPCS} = \text{cociente entre la media de las percepciones de los elementos, ponderados por su expectativa, y la media aritmética de las expectativas de los elementos .-}$$

Durante el año 2002, cada unidad de organización deberá informar datos cuantificados para cada parámetro de la calidad, y tener por lo menos un Índice de Percepción de Calidad de sus Servicios. Debe tenerse presente que cada queja o reclamo afecta el parámetro respectivo de formación del guarismo del índice, a razón de 1=25.-

Ficha 28: Determinación de los Índices de Percepción de Calidad de los Servicios

OBJETIVO:

Conocer el grado de satisfacción del ciudadano en relación con los servicios que presta la administración

FÓRMULA:

IPCS: media de las percepciones de los elementos ponderados por sus expectativas sobre la media aritmética de las expectativas de los elementos

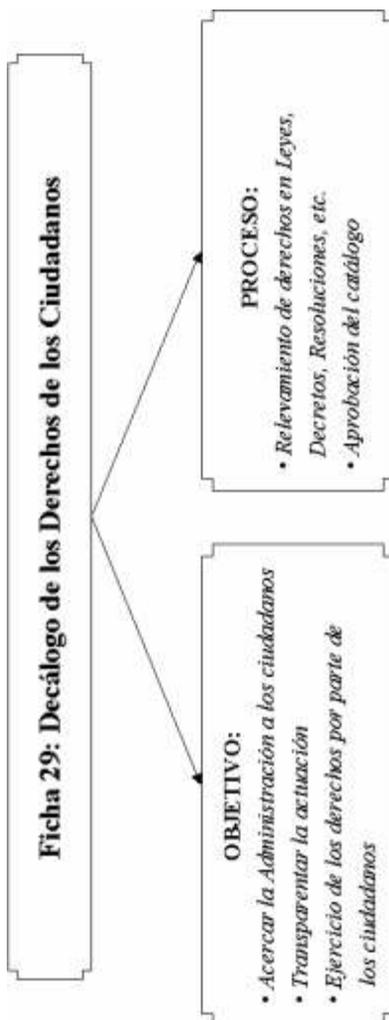
ELEMENTOS:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1- Celeridad en la atención | 10- Horario continuo |
| 2- Claridad en las explicaciones | 11- Confiabilidad |
| 3- Amabilidad | 12- Fiabilidad en el trámite |
| 4- Personal idóneo | 13- Comunicación fluida |
| 5- Asesoramiento | 14- Condiciones ambientales |
| 6- Estado del trámite | 15- Instalaciones |
| 7- Resolución eficaz de las necesidades | 16- Acceso por teléfono (o internet) |
| 8- Identificación de oficinas y personal | 17- Folletos y formularios |
| 9- Horario amplio | 18- Buenas comunicaciones |

FICHA 29 – DECÁLOGO DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.-

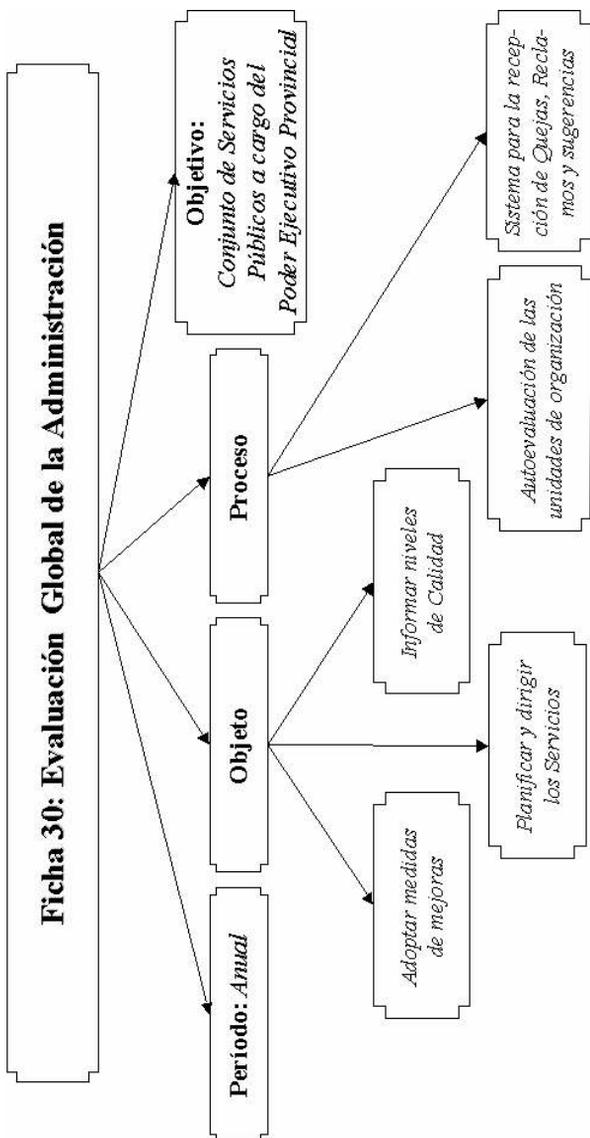
Una expresión concreta de la voluntad de la Administración Pública Provincial, de acercarse a los ciudadanos y transparentar su actuación, la constituye la declaración y constitución de sus derechos a través de las leyes y decretos de distinta jerarquía aplicables en la Provincia de Salta. El Decálogo organiza esa información de suma importancia y la pone a disposición de los titulares de los derechos para que sean ejercidos.-

Durante el año 2002, todas las unidades de organización deberán tener un decálogo de los derechos de los ciudadanos a quienes sirven, en relación a la prestación de los servicios a su cargo.-



FICHA 30 – EVALUACIÓN GLOBAL DE LA ADMINISTRACIÓN.-

De acuerdo a lo establecido en el artículo 12° del Decreto 3062/99, sobre la base de las autoevaluaciones remitidas por los distintos órganos así como de los informes relativos a las reclamaciones y sugerencias recibidas, la Oficina de Calidad de los Servicios, presentará anualmente un informe conteniendo una evaluación global de la calidad del conjunto de los servicios públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.-



8.- DECRETO N° 2242/02

SALTA, 10 de diciembre de 2.002 .-

DECRETO N° 2242/02

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO el Convenio Firmado entre el Gobierno de la Provincia de Salta y el Instituto Argentino de Normalización (IRAM); y,

CONSIDERANDO:

Que la finalidad del mismo es la cooperación entre las instituciones arriba mencionadas en temas de interés común vinculados a la gestión de la calidad en los servicios dependientes del Poder Ejecutivo de la Provincia. Las partes se comprometen a concretar acciones conjuntas tendientes al estudio de normas y la certificación de los bienes y servicios de uso común y repetitivo, utilizados por los distintos organismos dependientes del Ejecutivo Provincial,
Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE SALTA
DECRETA:

ARTÍCULO 1. Apruébase el Convenio celebrado entre el Gobierno de la Provincia de Salta y el Instituto Argentino de Normalización (IRAM), el que como ANEXO forma parte de este instrumento.

ARTÍCULO 2. El presente decreto será refrendado por el señor Secretario General de la Gobernación.

ARTÍCULO 3. Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

ANEXO
CONVENIO
Entre
La Provincia de Salta
e

IRAM – Instituto Argentino de Normalización

Entre la Provincia de Salta, representada en este acto por el Señor Secretario General de la Gobernación, Dr. Javier David, con domicilio en el Centro Cívico Grand Bourg de la ciudad de Salta, por una parte y en adelante denominada "LA PROVINCIA"; y por la otra, el Instituto

Argentino de Normalización, representado en este acto por su Director General Ing. José Francisco López, con domicilio en Perú 552/556 de la ciudad de Buenos Aires, en adelante denominado "IRAM", acuerdan celebrar el presente Convenio, sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: El objeto de este Convenio es la cooperación entre las instituciones arriba mencionadas en temas de interés común vinculados a la gestión de la calidad en los servicios dependientes del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta. Las partes se comprometen a concretar acciones conjuntas tendientes al estudio de normas y la certificación de los bienes y servicios de uso común y repetitivo, utilizados por los distintos organismos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.-

SEGUNDA: El "IRAM" se compromete a las acciones siguientes:

- a) Asesorar a organismos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial en todo lo relacionado con la Normalización y la Certificación de Sistemas de Gestión, Productos y Servicios.-
- b) Estudiar normas IRAM de Productos y Servicios, en caso de que estas no existan y sean requeridas por "LA PROVINCIA".-
- c) Actualizar normas IRAM a sugerencia de "LA PROVINCIA".-
- d) Facilitar normas IRAM de Productos y Servicios certificados por el "IRAM".-
- e) Informar periódicamente a "LA PROVINCIA" sobre las empresas y productos que tengan Sello IRAM o Certificación IRAM.-
- f) Realizar charlas y conferencias sobre Normalización y Certificación en dependencias de "LA PROVINCIA", a sugerencia de ésta.-
- g) Organizar cursos de capacitación sobre Sistemas de Gestión y Evaluación de la Conformidad, a sugerencia de "LA PROVINCIA".-
- h) Estudiar en forma conjunta con "LA PROVINCIA" guías de compras específicas de productos y servicios cuando sean requeridas.-
- i) Entregar periódicamente a "LA PROVINCIA" el Catálogo de Normas IRAM y sus actualizaciones.-
- j) Mantener informada a "LA PROVINCIA" sobre las actividades del "IRAM" relacionadas con áreas de su interés.-

TERCERA: "LA PROVINCIA" se compromete a las acciones siguientes:

- a) Promover la utilización de las normas y certificaciones IRAM de Productos, Procesos, Servicios y Sistemas de Gestión, con el objeto de:
 - Salvaguardar la salud, la seguridad y la protección del medio ambiente para beneficio de los ciudadanos;

- Estimular la competencia leal entre los proveedores, al establecer bases comunes para evaluar la calidad de los de Productos, Procesos, Servicios y Sistemas de Gestión;
- Generar condiciones con vistas a mejorar la calidad y la competitividad de la industria nacional.-

b) Comunicar al "IRAM" las normas de "LA PROVINCIA".-

c) Propiciar el pedido del estudio de normas IRAM en el caso de Productos y Servicios que no cuenten con las mismas, y resulten necesarias o requeridas.-

d) Gestionar la actualización de normas IRAM, de acuerdo con las necesidades locales.-

e) Organizar charlas o cursos conjuntamente con el "IRAM" sobre los beneficios de la utilización y la aplicación de las normas.-

CUARTA: La coordinación y seguimiento del presente Convenio estará a cargo de un "Comité de Coordinación IRAM", el que está integrado por cuatro representantes titulares designados a tal efecto, dos por cada una de las partes. A dicho fin y por el "IRAM" los representantes son: Juan Carlos Troiano de IRAM Casa Central y Juan E. Albornoz de IRAM Filial NOA; y por "LA PROVINCIA" los representantes son: funcionario de la Secretaría General de la Gobernación y María Beatriz Casermeiro de Goytia, Coordinadora General de la Oficina de Calidad de los Servicios.-

QUINTA: El presente Convenio no obliga económicamente a ninguna de las partes y sus respectivos aportes se limitarán a los compromisos asumidos.-

SEXTA: El presente Convenio no dará lugar a ningún reclamo judicial o administrativo y las diferencias que pudieran existir, si no han podido ser salvadas por el Comité de Coordinación, serán elevadas a las autoridades correspondientes de cada parte para su resolución. Este Convenio tiene vigencia mientras no se rescinda unilateralmente, facultad que deberá expresarse con dos meses de antelación.-

En prueba de conformidad, se firman dos ejemplares de un mismo tenor y a un sólo efecto, en la ciudad de Salta y Capital Federal, respectivamente, a un día del mes de noviembre de 2002.

Dr. Javier David
Secretario General de la Gobernación

Ing. José F. López
Director General IRAM

SALTA, 13 de junio de 2003.-

DECRETO N° 1040/03

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión y su Interpretación para la Administración Pública; y,

CONSIDERANDO:

Que el Decreto N° 3062/99 establece en su artículo 9° que los órganos incluidos en el ámbito de aplicación del sistema, realizarán una autoevaluación de la calidad de sus prestaciones o servicios teniendo como referencia un modelo de calidad de servicios propio o normatizado, y el seguimiento de la carta de servicios;

Que el Poder Ejecutivo Provincial ha aprobado su Modelo de Gestión hacia la Calidad de los Servicios Públicos mediante Decreto N° 2.445/01, en cuya ficha número 3 referencia en forma específica al sistema de autoevaluación dispuesto por el Decreto N° 3.062/99, por lo que también ha capacitado a los funcionarios y agentes para la implantación de otros modelos de gestión;

Que así se ha realizado el Seminario sobre el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión y su Interpretación para la Administración Pública, a través de la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas, con la colaboración del Ministerio de Administraciones Públicas de España;

Que el citado Modelo ha sido concebido y desarrollado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), y aprobado por los Jefes de Estado y de Gobierno en el IX Cumbre Iberoamericana celebrada en La Habana (Cuba) en 1999;

Que dicha Fundación ha autorizado a la Provincia de Salta a aplicar el Modelo en cualquiera de sus poderes, por lo que es necesario establecer su disponibilidad para todas las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo Provincial;

Que tal autorización no implica costos para el Estado Provincial, siendo la misma el resultado concreto de la gestión llevada a cabo con los

compromisos de capacitación y eventual implantación del Modelo en el ámbito del sector público de Salta;

Que el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión se sitúa en la tendencia de los modelos más recientes, y es producto del consenso de numerosos países iberoamericanos, recogiendo en su formulación los modelos Europeo y Nacionales de los distintos Estados;

Que el mencionado Modelo se compone de nueve criterios y utiliza como herramienta de evaluación la lógica RADAR, siendo no solamente un modelo de calidad, sino también un modelo de gestión que se ocupa de aspectos organizacionales como la orientación a los resultados, el enfoque en el ciudadano y demás interesados, el papel del liderazgo, la gestión por procesos finalistas, el manejo de hechos y datos, la importancia de las personas, su implicación y reconocimiento, el aprendizaje, la innovación y la mejora continua, las relaciones de asociación, y la ética y responsabilidad social;

Que el Modelo es un marco de trabajo no prescriptivo que reconoce que la excelencia de una organización se puede lograr de manera sostenida mediante distintos enfoques;

Por ello, y con encuadre legal en los Decretos N°s 3.062/99 y 2.445/01;

El Gobernador de la Provincia de Salta

D E C R E T A:

Artículo 1° - Establécese la disponibilidad del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión y su Interpretación para la Administración Pública, a fin de cumplimentar con los requerimientos de autoevaluación y gestión de calidad que deben realizar las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.

Art. 2° - Cúrsese formal nota de agradecimiento con notificación del presente decreto a Fundibeq, por intermedio de la Oficina de Calidad de los Servicios.

Art. 3° - El presente decreto será refrendado por el Señor Secretario General de la Gobernación.

Art. 4° - Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

10.- RESOLUCIÓN 294D/05

SALTA, 21 de septiembre de 2.005 .-

RESOLUCIÓN N° 294D/05

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO la necesidad de avanzar sistemáticamente con la gestión de la calidad de los servicios dependientes del Poder Ejecutivo Provincial y consolidar las mejoras para que efectivamente sean percibidas por los ciudadanos, como beneficios concretos de los esfuerzos y resultados desarrollados durante el año 2005; y,

CONSIDERANDO:

Que las acciones de mejoras deben desarrollarse en todos los ámbitos de la Administración y enfocarse en los servicios que relacionan directamente a los ciudadanos con los gestores;

Que con el fin de facilitar la gestión de la calidad se han dictado diversas normas de desarrollo relativas a la información y atención al ciudadano, las cartas de servicios, sistemas de evaluación de calidad, sistemas de quejas, reclamos y sugerencias, indicadores de gestión y planes operativos para la agilización de procedimientos administrativos y la aplicación de las nuevas tecnologías;

Que dada la trascendencia de la atención al ciudadano en la percepción de la calidad y teniendo en cuenta que la misma se concibe de forma amplia como el conjunto de actividades y medios que la Administración del Poder Ejecutivo de Salta pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos, se hace para ello necesaria la emisión de una disposición única que recoja la regulación de las actividades y medios que la integran;

Que es necesario establecer los Criterios de Calidad de la Atención Administrativa, y en especial la de los empleados públicos en su trato con los ciudadanos basados en los principios de la calidad;

Que estos Criterios de Calidad de la Atención Administrativa constituyen un compromiso que la Administración Pública dependiente del Poder Ejecutivo Provincial asume con el ciudadano con carácter general, con el objetivo de ofrecerle niveles de calidad homogéneos para determinados ámbitos comunes de la actuación administrativa, relativos a

la atención al ciudadano. Este compromiso de calidad general debe integrarse con el que asumen las distintas unidades, en sus respectivas Cartas de Servicios, referido lógicamente a sus correspondientes ámbitos de competencias;

Que también es necesario adecuar los sistemas de evaluación a esta regulación de criterios, consolidando el impacto en los ciudadanos en lo que hace a la percepción de ellos en relación a los servicios públicos, de forma tal que no sólo se registre la satisfacción subjetiva por la gestión proyectada en sus expectativas, sino también que ésta obedezca a patrones objetivos de calidad;

Que se ha venido desplegando durante los últimos años un plan de calidad con el objetivo de perseguir, mediante la introducción de la cultura y los instrumentos de la gestión de calidad, unas organizaciones públicas eficientes, comprometidas y prestadoras de servicios de calidad. Si bien el balance de este período indica que los diversos órganos y organismos de la Administración han experimentado una evolución globalmente aceptable en su funcionamiento interno y en su relación con los usuarios de los servicios, el desenvolvimiento social, cultural y administrativo, junto con las enseñanzas adquiridas durante estos últimos años justifican la oportunidad de profundizar en las medidas ya implantadas y abordar otras nuevas desde una perspectiva integral que redunde en el mejor funcionamiento de la Administración Pública;

Que ésta resolución se refiere al diseño de un marco general para la mejora de la calidad en la Administración Pública que permite integrar de forma coordinada y sinérgica una serie de programas básicos para mejorar continuamente los servicios, mediante la participación de los distintos actores interesados: decisores políticos y órganos superiores, gestores y sociedad civil.

Por ello, y en uso de las facultades conferidas por los Decretos N° 3062/99 y 2445/00;

EL SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

R E S U E L V E:

Capítulo I - DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

La presente resolución regula los sistemas de evaluación, medición y seguimiento de la calidad de los servicios y su impacto en los ciudadanos; los Criterios de Calidad de la Atención Administrativa; la planificación operativa de la gestión de la calidad en el año 2.006; y los programas 2006 en la Administración Pública dependiente del Poder Ejecutivo Provincial.

Artículo 2. Definiciones

1. Se entiende por calidad de un servicio público el conjunto de requisitos, características o estándares que debe cumplir dicho servicio, en términos de eficacia, eficiencia y adecuación a las demandas sociales.
2. Los Criterios de Calidad de la Atención Administrativa constituyen el conjunto de pautas y reglas que deben respetar los órganos administrativos y empleados públicos con el fin de garantizar un nivel mínimo de calidad en los servicios que se prestan a los ciudadanos, para hacer efectivo el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

La presente resolución será de aplicación a todos los órganos y unidades de gestión dependientes del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, así como a los Organismos Autárquicos y Descentralizados, Sociedades del Estado, y demás Entes Públicos vinculados o dependientes del mismo, ya sea en forma administrativa, jurisdiccional o presupuestaria. Las unidades de gestión que no pertenezcan a la Administración Central sujetarán su actividad a la presente resolución cuando ejerzan potestades administrativas, sometiéndose en el resto de su actividad a lo que dispongan sus normas de creación.

Artículo 4. Funciones de la Oficina de Calidad de los Servicios

A fin de coordinar la aplicación de la presente resolución y sin perjuicio de las responsabilidades ya asignadas a la Oficina de Calidad de los Servicios, ésta desarrollará las siguientes funciones en las materias que regula este acto administrativo:

- a) Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables.

- b) Evaluar el cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Atención Administrativa aprobados por esta resolución e informar a las unidades responsables. Para medir la conformidad de las acciones desarrolladas por las organizaciones con los criterios de calidad, y si se han implementado y se mantienen de manera eficaz, se desarrollará el indicador de gestión de la calidad de los servicios públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.
- c) Colaborar con los órganos y entidades en la implantación y revisión de los sistemas de autoevaluación.
- d) Evaluar y medir la atención al ciudadano.
- e) Coordinar la información sobre las evaluaciones de la calidad de los servicios que realicen los órganos, organismos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación de ésta resolución.
- f) Coordinar y realizar el seguimiento del plan operativo 2.006 y programas 2.006

Capítulo II - EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 5. Evaluación de los servicios públicos

1. La evaluación de los servicios públicos de la Administración tiene por objeto proporcionar la información agregada necesaria para mejorar la calidad de dichos servicios a través de un proceso que comprende la verificación del grado de cumplimiento de los compromisos declarados por la Administración y su relación con las expectativas de los ciudadanos.
2. La evaluación se realizará desde dos perspectivas relacionadas: la de la Administración prestadora del servicio y la del ciudadano como destinatario de dicho servicio.
3. La Oficina de Calidad de los Servicios es el órgano competente para la evaluación global de la calidad de los servicios públicos y de la atención administrativa de los servicios dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.

Artículo 6. Medición de la calidad del servicio

1. Para cuantificar y cualificar el nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios públicos, los órganos y entidades de la Administración implantarán los sistemas de medición de acuerdo con los siguientes criterios:
 - a) Establecimiento de objetivos como compromisos de servicio.
 - b) Selección de indicadores de calidad coherentes, relevantes y factibles.

b.1. Indicadores de gestión: De los objetivos establecidos, del proceso, económicos y de empleados.

b.2. Indicadores de demanda: De destinatarios y del entorno social.

Los indicadores de empleados, destinatarios y entorno social deberán incluir medidas de percepción.

c) Fijación de estándares que sirvan como patrones de referencia objetivos.

2. Cuando se publiquen informes que incluyan resultados de medidas de percepción basadas en el uso de técnicas cuantitativas o cualitativas de investigación social será obligatorio incluir la metodología utilizada.

3. Objetivos, indicadores y estándares constituirán el compromiso de calidad que por parte de cada unidad se dará a conocer a los ciudadanos en la respectiva Carta de Servicios.

4. Con una periodicidad mínima anual, los directivos realizarán un seguimiento de la evolución de los indicadores de calidad, cuyos datos se remitirán a la Oficina de Calidad de los Servicios.

Artículo 7. Sistemas de autoevaluación

1. Los órganos, organismos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación de esta resolución realizarán autoevaluaciones de la calidad de su funcionamiento, teniendo como referencia un modelo propio o estandarizado y el cumplimiento del compromiso de calidad de la respectiva Carta de Servicios, plasmado en los objetivos, indicadores y, en su caso, estándares, que se hayan establecido. La periodicidad de las autoevaluaciones se determinará según la naturaleza de las actividades que vayan a ser evaluadas.

2. La Oficina de Calidad de los Servicios actuará como órgano de coordinación de la formación previa necesaria para que el personal de las unidades participe en los procesos de autoevaluación.

3. A la vista de las conclusiones de cada proceso de autoevaluación, los órganos y entidades autoevaluados elaborarán un Plan de Actuaciones de Mejoras, y realizarán también el seguimiento de la implantación de las mismas.

Artículo 8. Evaluación de la Atención al Ciudadano en la Administración Pública dependiente del Poder Ejecutivo Provincial.

1. La Oficina de Calidad de los Servicios evaluará periódicamente los sistemas y actividades que integran la atención al ciudadano y elaborará propuestas de mejoras para su incorporación a los mismos.

La Oficina de Calidad de los Servicios elaborará el Índice de Percepción de Calidad del Servicio de Atención al Ciudadano basado en la comparación entre la percepción de los ciudadanos sobre un servicio público y sus expectativas previas y propondrá las acciones de mejora necesarias para la adecuación del servicio a las demandas de los ciudadanos. Las propuestas serán elevadas al Secretario General de la Gobernación.

Artículo 9. Otros sistemas de evaluación

Los órganos, organismos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación de esta resolución que realicen evaluaciones de calidad de los servicios, conforme a sistemas de aseguramiento o evaluación de la calidad no previstos en el mismo, deberán informar a la Oficina de Calidad de los Servicios sobre el sistema utilizado y los resultados de la evaluación.

Artículo 10. Adecuación de las áreas de atención al público

La adecuación de las áreas de atención al público, a los criterios establecidos en esta resolución, será de aplicación inmediata en los casos de oficinas o centros nuevos o que se vayan a remodelar.

Artículo 11. Estándares de calidad de áreas de atención al público

Las organizaciones que integran el ámbito de aplicación de esta resolución, deberán formular los estándares de calidad de la atención al ciudadano e informarlos para la medición y evaluación de la Oficina de Calidad de los Servicios.

Artículo 12. Técnicas de investigación social

La Oficina de Calidad de los Servicios coordinará la utilización de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios.

Artículo 13. Aplicación de los Criterios de Calidad de la Atención Administrativa a las Cartas de Servicios

1. Las Cartas de Servicios asumirán como compromisos de calidad los Criterios de Calidad de la Atención Administrativa.
2. En cada Carta de Servicios deberá hacerse referencia a estos Criterios, conteniéndose al menos un extracto de los mismos y precisándose los medios de acceso a los no contenidos en la Carta.
3. Las Cartas de Servicios podrán modificar los Criterios a los que se refiere este artículo exclusivamente cuando la modificación consista en un mayor compromiso de calidad.

Capítulo III - CRITERIOS DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEPENDIENTE DEL PODER EJECUTIVO PROVINCIAL

Los criterios de calidad de la atención administrativa son orientadores de la evaluación y seguimiento y pautas mínimas del indicador de la gestión de la calidad de los servicios dependientes del Poder Ejecutivo. Su consecución es un objetivo sujeto a medición y evaluación, hasta que cumplidos que estén en todo el ámbito de la Administración o en cada una de las organizaciones, se instrumenten los planes de mejoras consiguientes.

Criterio 1. Actuación de los empleados públicos

El criterio de calidad que rige la actuación de los empleados públicos de la Administración en las relaciones con los ciudadanos se define por el cumplimiento de los siguientes subcriterios: amabilidad y consideración, respuesta adecuada y suficiente a las demandas de los ciudadanos, ausencia de interrupciones, confidencialidad, lenguaje comprensible y esperas cortas.

Este criterio será objeto de evaluación e informes periódicos cuando se hayan establecido indicadores de su cumplimiento.

Criterio 2. Identificación de los empleados públicos

1. Los sistemas de identificación del personal, salvo cuando por razones de seguridad se autorice expresamente otro tipo de identificación, son los siguientes:

a) Identificación telefónica: El personal entre cuyas actividades se encuentre la atención telefónica al ciudadano, deberá identificarse en el momento de iniciarse la comunicación, tanto si la iniciativa del contacto telefónico procede del ciudadano como del propio empleado. En ambos casos deberá indicar de forma clara y precisa la Unidad a la que pertenece y, en el caso de que el ciudadano lo requiera, su nombre, apellido y cargo que ocupa.

b) Rótulo de despacho: En los despachos de uso individual se colocará en la entrada un rótulo identificativo con el nombre y apellidos del empleado que lo ocupa y el cargo o puesto de trabajo que desempeña; en el caso de despachos de utilización común figurará en el rótulo de despacho la relación de los nombres y apellidos del personal ubicado en el mismo.

c) Rótulo de mesa: En aquellas unidades en las que exista una relación verbal directa con el ciudadano, además del rótulo de despacho en el caso de que exista, deberá colocarse un rótulo en cada mesa identificándose de

forma individual el puesto de trabajo o la función más significativa que se desempeñe y el nombre y apellido del empleado que la ocupa.

d) Distintivo personal: En el supuesto de que existiendo relación verbal directa con el ciudadano no haya posibilidad alguna de situar el rótulo de mesa individualizado, la identificación del empleado público se realizará mediante un distintivo personal que, prendido en su ropa, reflejará su nombre, apellido y la actividad o puesto que desempeñe, de tal forma que el ciudadano pueda leerlo desde una distancia prudencial.

e) Tarjeta de identificación personal: Cuando la actividad desempeñada por el personal requiera el desplazamiento fuera del lugar habitual de trabajo, la identificación del mismo se realizará mediante una tarjeta de identificación personal en la que constará el nombre, apellido y cargo o puesto que se desempeña además de la identificación corporativa de la Unidad a la que pertenezca. No obstante, el personal que realice funciones inspectoras dispondrá de una tarjeta o carné de identificación en el que consten sus atribuciones y los principales datos credenciales que le permitan identificarse ante el ciudadano sujeto de inspección.

f) Identificación en las comunicaciones escritas: Si la relación con el ciudadano se produce mediante comunicaciones escritas, deberá constar en aquéllas la Unidad que realiza el escrito, su dirección, teléfono, fax y correo electrónico, así como, bajo la firma del empleado público que la suscriba, la identificación del cargo que ocupa, su nombre y apellido completos.

2. Corresponde a todos los directivos, respectivamente, hacer efectivas las indicaciones sobre la identificación de los empleados públicos.

Criterio 3. Señalización de edificios y oficinas administrativas

1. Los edificios y oficinas administrativas de la Administración Pública dependiente deberán, en cuanto fuere posible, señalizarse, facilitando así al ciudadano su localización.

2. Las señales de identificación de los edificios y oficinas administrativas serán las siguientes:

- a) Carteles.
- b) Placas de fachadas.
- c) Placas de direcciones o áreas.
- d) Señales interiores de recorrido.
- e) Señales de interior "in situ".

Criterio 4. Áreas de atención al ciudadano

1. Todas las áreas de atención al ciudadano deberán estar debidamente señalizadas.
2. El equipamiento de estas áreas tendrá unas características comunes que permitan identificarlas como zonas de atención al público.
3. Las áreas de atención al ciudadano deberán adaptarse, con carácter general, a los siguientes subcriterios de calidad. Su implantación debe obedecer a un plan de mejoras con indicación precisa de los recursos.
 - a) Puesta a disposición del público de una zona de recepción, donde se informará a los ciudadanos, se les orientará y asesorará, o se les derivará hacia otras dependencias del edificio u otras unidades.
 - b) Ubicación preferente en planta baja con acceso directo a la calle. En caso de que esto no fuese posible, se situarán en la zona más próxima a la calle.
 - c) Cuando la atención al público oscile en torno a los cinco minutos, se dispensará preferentemente por medio de un mostrador. En este caso, la zona de los empleados estará elevada, de forma que se encuentren sentados a la misma altura que el público estando de pie. Si la atención requiriera un tiempo de atención mayor, se realizará preferentemente en una mesa, con sillas a ambos lados.
 - d) Garantía de confidencialidad en la atención al público, tanto en mostrador como en mesas.
 - e) Puesta a disposición del público de una zona de espera con asientos, aseos para el público con uno específico para personas con capacidades diferentes, teléfono público y, cuando la atención conlleve la presentación de documentación, fotocopiadora.
 - f) Atención telefónica separada de la atención presencial.
 - g) Cuando se trate de un punto de Información, un punto de atención al ciudadano o de una oficina de información especializada, deberá indicarse expresamente, independientemente de la señalización general.

Criterio 5. Información al Ciudadano

1. Los subcriterios de calidad de la información son:
 - a) Homogeneidad de la estructura de la información, que deberá ser siempre la misma.
 - b) Exactitud: La información sobre los servicios que presta la Administración deberá referirse con precisión a las características y contenido del servicio sobre el que se informe.

c) Integridad: La información debe ser completa, permitiendo dar cauce a las demandas planteadas por el ciudadano o iniciar procesos sin tener que hacer nuevas consultas.

d) Concreción: La información se expresará de la forma más precisa y sintética posible.

e) Adecuación: La información obtenida deberá coincidir con la información solicitada o la que se puede obtener.

f) Actualización: Los nuevos contenidos o modificaciones de información que generen las unidades administrativas deberán incorporarse a un sistema de información.

g) Orientación a la demanda: El contenido de la información y su acceso estará en función de las necesidades de los ciudadanos.

2. Todos los funcionarios y directivos y empleados de la Administración Pública dependiente del Poder Ejecutivo Provincial son responsables del cumplimiento de los subcriterios establecidos en el apartado anterior.

3. Los sistemas específicos de información que se constituyan en determinadas unidades comunicarán su finalidad, destinatarios y forma de acceso con el objeto de canalizar las demandas de ese tipo de información.

Criterio 6. Demandas de información de los ciudadanos

1. Cuando la demanda de información realizada por el ciudadano no esté formulada con claridad, el empleado que le atienda se pondrá a su disposición para aclarar y concretar su petición.

2. Si la demanda formulada por el ciudadano no pudiera ser resuelta con los medios de que dispone el empleado de atención público, éste tomará sus datos de contacto y le proporcionará su nombre y número de teléfono, con el compromiso de contestarle en un plazo de dos días hábiles.

3. Cuando, por razones de confidencialidad o de seguridad contempladas en el ordenamiento jurídico, un empleado público no pudiera revelar la información solicitada, indicará a la persona los motivos por los que no puede comunicar la información. Si la Administración no presta el servicio sobre el que pide información, al ciudadano se le informará en ese sentido.

Criterio 7. Atención telefónica

1. Cualquier demanda de información que los ciudadanos dirijan a través de los teléfonos de los órganos, organismos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación la presente resolución deberá contestarse del siguiente modo:

a) El teléfono de información general deberá proporcionar cualquier tipo de información contenida en las bases de datos de información general. Si la demanda de información formulada por el ciudadano no pudiera ser resuelta con los medios de que dispone el empleado atiende el teléfono de información general, éste tomará los datos de contacto del ciudadano y le proporcionará su nombre, con el compromiso de contestarle en un plazo de dos días hábiles.

b) Si la llamada se dirige a cualquier número de teléfono distinto del teléfono de información general será atendida directamente cuando se trate de información que pueda proporcionar la Unidad a la que el ciudadano ha efectuado la llamada o mediante breve consulta a las bases de datos disponibles. En caso contrario, deberá indicarse al ciudadano que se dirija al teléfono de información general.

2. De acuerdo con el esquema establecido en el apartado anterior, se procurará que el ciudadano pueda acceder a la información que solicite, con un máximo de dos llamadas a distintas unidades, si la primera se ha dirigido al teléfono de información general, y de tres llamadas, si la primera se ha dirigido a cualquier otra Unidad.

Capítulo IV – PLANIFICACIÓN OPERATIVA 2.006

1. El cumplimiento de la planificación operativa 2.006 se incluye en la medición y evaluación de la calidad.

2. La planificación operativa es indicativa de la gestión de calidad en cada una de las organizaciones y puede ser mejorada en sus contenidos y objetivos de acuerdo a la naturaleza de los servicios. El plan sustituto debe ser informado a la Oficina de Calidad de los Servicios.

3. El indicador de gestión de la calidad de los servicios dependientes del Poder Ejecutivo Provincial visualiza también el cumplimiento de la planificación operativa, sin perjuicio de las mejoras que se registren.

En el año 2.006 se espera de la organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, las siguientes acciones de calidad:

Sistemas para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: gestionar la participación ciudadana, habilitar el sistema, afectar expresamente a un encargado, desarrollar mejoras causadas en dicha participación, habilitar más de un acceso al sistema, difundir el sistema.

Cartas de servicios: tramitar, aprobar, asumir compromisos específicos, difundir dentro y fuera del organismo, incorporar derechos del ciudadano.

Autoevaluación: integrar un equipo evaluador, integrar un equipo de mejoras, medir los niveles efectivos de prestación de los servicios, implantar un modelo específico, seguir la carta de servicios.

Codificación de la normativa: recopilar, clasificar, actualizar y editar la normativa.

Sistema de detección de errores: registrar los errores y desarrollar medidas correctivas.

Planificación: programar el fomento de la calidad, programar las acciones de protección del ambiente, planear el trabajo, trabajar en equipo, desarrollar el cumplimiento de las normas de medicina, higiene y seguridad.

Indicadores de calidad: desarrollar indicadores de gestión y de demanda.

Sondeos de opinión: hacer dos sondeos de opinión a los destinatarios de los servicios y medir el índice de percepción de calidad de los servicios.

Capacitación en gestión de la calidad: capacitar por lo menos a la mitad del personal en alguna de las técnicas de gestión de la planificación operativa 2.006.

Señalización de edificios y oficinas administrativas: cumplir criterio 3.

Identificación de los empleados públicos: cumplir criterio 2.

Manuales de misiones y funciones: proyectar y aprobar.

Manuales de procedimientos: proyectar y aprobar.

Análisis de los costos de la no calidad: hacer una lista de los costos de la no calidad.

Inventario de los procesos: hacer el inventario.

Estándares de los procesos: definir los estándares de los procesos inventariados con aplicación de los principios del control de la demora.

Encargado de calidad de los servicios: afectar una persona determinada con acto administrativo expreso.

Habilitación o mantenimiento de accesos a la Administración: cumplir criterios de calidad de la atención administrativa.

Elaboración de una guía de mejora continua: planificar el cumplimiento de todos o de algún criterio de calidad de la atención administrativa.

Informatización de los procesos: incorporar tecnologías de la información y la comunicación.

Nivel mínimo de calidad de la atención administrativa: criterios de calidad de atención administrativa. Las organizaciones deberán desarrollar acciones de planificación, desarrollo o ejecución propiamente dicha, contralor y actuación retroalimentadora, de

todos estos criterios, incluidos los subcriterios, con más sus atributos y aspectos explicativos.

Capítulo V – PROGRAMAS 2.006

1.- El Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración Pública está integrado por un conjunto de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto, y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos.

2.- Integran el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración Pública, los siguientes programas:

- a) Programa de Análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos usuarios de los servicios.
- b) Programa de Cartas de Servicios.
- c) Programa de Reclamos, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- d) Programa de Evaluación de la calidad de las organizaciones.
- e) Programa de Reconocimiento.
- f) Programa del Indicador de Gestión de la Calidad de los Servicios dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.

3.- Corresponde a los directivos de las organizaciones la responsabilidad directa en la implantación, gestión y seguimiento interno de estos programas. El encargado de la calidad, el equipo de calidad, y los responsables del sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, deben ser operativos. La implantación debe obedecer a un plan de mejoras con indicación precisa de los recursos.

4.- Las autoridades señaladas en el número anterior remitirán a la Oficina de Calidad de los Servicios dependiente de esta Secretaría General de la Gobernación, dentro del primer semestre de cada año, un informe de seguimiento de los programas de calidad.

Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios

1. Con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios, las organizaciones públicas realizarán estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

2. Los estudios de análisis de la demanda tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder al mismo y los tiempos de respuesta. La periodicidad de estos estudios se determinará, en su caso, en la correspondiente Carta de Servicios.

3. Los trabajos de evaluación de la satisfacción de los usuarios tendrán por objeto la medición de la percepción que tienen éstos sobre la organización y los servicios que presta. Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente.

4. Los gastos asociados a la realización de estos estudios y trabajos de investigación deberán asumirse por cada organización de conformidad a sus presupuestos.

5.- Para el diseño de los trabajos de investigación, ya sean encuestas, sondeos, entrevistas, grupos de discusión o cualesquiera otros, se emplearán modelos de referencia que, respetando las características y necesidades de cada órgano u organismo, contemplen todas las dimensiones o atributos relevantes desde el punto de vista del usuario y que permitan la posterior consolidación y comparación de resultados a escala del conjunto de la Administración General.

6.- Los trabajos de investigación deberán contar con las garantías de confidencialidad para las personas que colaboren en los mismos.

7.- Los resultados de los trabajos de investigación se utilizarán en el desarrollo de los programas, particularmente en el proceso de elaboración y actualización de las Cartas de Servicios y, en su caso, para abordar otras acciones de mejora continua.

Programa de Cartas de Servicios

1.- Continúa vigente y exigible el Decreto 3062/99.

2.- Cartas de Servicios Electrónicas: Los Departamentos y Organizaciones que cuenten con servicios electrónicos operativos publicarán además Cartas de este tipo de servicios, en las que se informará a los ciudadanos sobre los servicios a los que pueden acceder electrónicamente e indicando las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación.

3.- Las Cartas de Servicios Electrónicas deben aprobarse conforme al procedimiento general establecido y estar disponibles en Internet y en soporte impreso.

Programa de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades

1.- Las organizaciones incluidas en el ámbito de aplicación de esta resolución determinarán la persona responsable de la gestión de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios, como las iniciativas para mejorar la calidad de los mismos. Dicha unidad deberá asimismo ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas, reclamos o sugerencias, informándoles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas. La ubicación, dentro de cada organización de lo dispuesto para el cumplimiento del programa, se señalará de forma visible y será la más accesible para su localización y utilización por los usuarios.

Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones

1.- La autoevaluación de las organizaciones y la evaluación global de la Administración Pública son los pilares de la medición, seguimiento y evaluación de la calidad.

2.- Las organizaciones deben adoptar sistemas de gestión de calidad reconocidos sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando o puedan aplicarse.

3.- La evaluación se articulará en dos niveles: autoevaluación y evaluación global.

4.- La autoevaluación es un ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión con el fin de identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar consecuentemente los oportunos planes de mejora.

5.- La evaluación global es el proceso por el que las organizaciones realizan un examen agregado en el ámbito de la Oficina de Calidad de los Servicios, con el fin de optimizar los resultados de la autoevaluación y de los planes de mejora establecidos. El examen agregado consistirá en la validación de las autoevaluaciones en curso, o en la realización de evaluaciones, conforme al modelo de aprendizaje e innovación diseñado al efecto por la Oficina de Calidad de los Servicios. Las actuaciones mencionadas en segundo término tendrán adicionalmente el propósito de iniciar a las organizaciones evaluadas en la práctica de la autoevaluación. La evaluación se centra en la atención a los ciudadanos.

6.- Para realizar su autoevaluación, las organizaciones tomarán como referencia el modelo más adecuado a su situación.

7.- Durante los preparativos y la realización de las autoevaluaciones contarán con el apoyo de la Oficina de Calidad de los Servicios y con el soporte formativo que proporcione el Poder Ejecutivo Provincial.

8.- En función de los resultados de cada ejercicio periódico de autoevaluación, las organizaciones autoevaluadas elaborarán sus planes o programas de mejora.

9.- La Oficina de Calidad de los Servicios asesorará en el desarrollo de los planes de mejora elaborados, con la finalidad de identificar mejores prácticas y promover la transferencia de las lecciones y métodos aprendidos de las iniciativas de mejora implantadas. Las organizaciones examinarán el cumplimiento de sus objetivos de mejora en la siguiente autoevaluación que se realice.

10.- La Oficina de Calidad de los Servicios coordinará el proceso global y analizará su evolución de cara a facilitar que los resultados de las evaluaciones sean susceptibles de comparación y aprendizaje.

Programa de reconocimiento

1.- Anualmente la Secretaría General de la Gobernación reconocerá mediante acto administrativo expreso el esfuerzo desarrollado y el resultado logrado por las organizaciones en la gestión de la calidad de sus servicios.

2.- Los reconocimientos recaerán en aquellas organizaciones que hayan realizado su correspondiente autoevaluación.

Programa Indicador de Gestión de la Calidad de los Servicios dependientes del Poder Ejecutivo Provincial

1.- La Oficina de Calidad de los Servicios desarrolla el indicador y lo actualiza diariamente.

2.- Se utilizarán los datos procedentes de las evaluaciones y toda otra información que genere la organización, en la medida que esté documentada.

Artículo 14.- Comunicar, publicar en el Boletín Oficial y archivar.

RESOLUCIÓN N° 300-07 D SGG

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO los términos del Manual de Procedimiento del Proceso de Redacción, Aprobación y Difusión de las Cartas de Servicios, y;

CONSIDERANDO:

Que se deben exponer los pasos a seguir en una secuencia ordenada de las principales operaciones que componen el proceso de redacción, aprobación y difusión de las cartas de servicios del Poder Ejecutivo y la manera de realizarlas;

Que se hace necesario contar con un documento de consulta, que establezca debidamente un método estandarizado para ejecutar este proceso;

Que el Decreto 3062/99 establece que “todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada” deben redactar su carta de servicios;

Que se debe lograr uniformidad en la confección de las cartas de servicios, reducir los errores operativos al máximo posible y el período de adiestramiento de los nuevos encargados de calidad en la redacción de la carta;

Que el Gobierno de la Provincia de Salta se propuso mejorar su Administración y los servicios públicos, dando los pasos concretos en lo que a calidad se refiere;

Que por lo expuesto, es menester se proceda a la aprobación de dicho manual de procedimiento del proceso de redacción, aprobación y difusión de las cartas de servicios del Poder Ejecutivo;

Por ello,

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

Artículo 1°. - Aprobar el Manual de Procedimientos del Proceso: Redacción Aprobación y Difusión de las Cartas de Servicios del Poder Ejecutivo, que como Anexo I forma parte de la presente.-

Artículo 2°. - Disponer la divulgación de dicho Manual a todas las unidades de organización del Poder Ejecutivo involucrados en la redacción, aprobación y difusión de la carta de servicios, para su conocimiento y estricta observancia y aplicación en lo que a ellos corresponda.-

Artículo 3°. - Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese

Secretario General de la Gobernación

Introducción

Proceso: Redacción, aprobación y difusión de la carta de servicios.

Objetivo:

- Garantizar el cumplimiento del Decreto 3062/99 el cual establece que “todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada”, deben redactar su carta de servicios.
- Lograr uniformidad en la confección de las cartas de servicios.
- Reducir los errores operativos el máximo posible.
- Reducir el período de adiestramiento de los nuevos encargados de calidad en la redacción de la carta de servicios.
- Facilitar la introducción de los empleados a los nuevos cargos de encargados de calidad.
- Evitar que se produzcan desvíos en el sistema.
- Aclarar los pasos a seguir en el procedimiento de redacción, aprobación y difusión de la carta de servicios.

Alcances: Este manual abarca procedimientos que se realizan en todas las unidades de organización del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, tanto a aquellas que poseen una relación directa con el público como así también las que poseen clientes internos.

Clientes: “todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada” (Decreto 3062/99).

Origen: Autoridad superior de la organización.

Resultado: Elaborar la carta de servicios de la organización.

Manual realizado por / Responsable del proceso: Diego Gabriel Varas.

Participantes: Unidad de organización, Oficina de Calidad de los Servicios, Numeración de Leyes y Decretos y Dirección de Boletín Oficial.

Responsabilidad y autoridad: Unidad de organización, Oficina de Calidad de los Servicios, Numeración de Leyes y Decretos, Dirección de Boletín Oficial.

Decisiones: Autoridad superior del organismo y Ministro o Secretario General de la Gobernación que corresponda para su aprobación.

Revisión y control: El manual de procesos será revisado anualmente por la Coordinación General de la Oficina de Calidad de los Servicios y Sec. Ejec. Diego Gabriel Varas.

Recomendación: Cualquier duda, recomendación o corrección sobre este manual, se informará a la Oficina de Calidad de los Servicios. Éste llevará a cabo las revisiones periódicas al respecto.

Referencia: Decreto 3062/99.

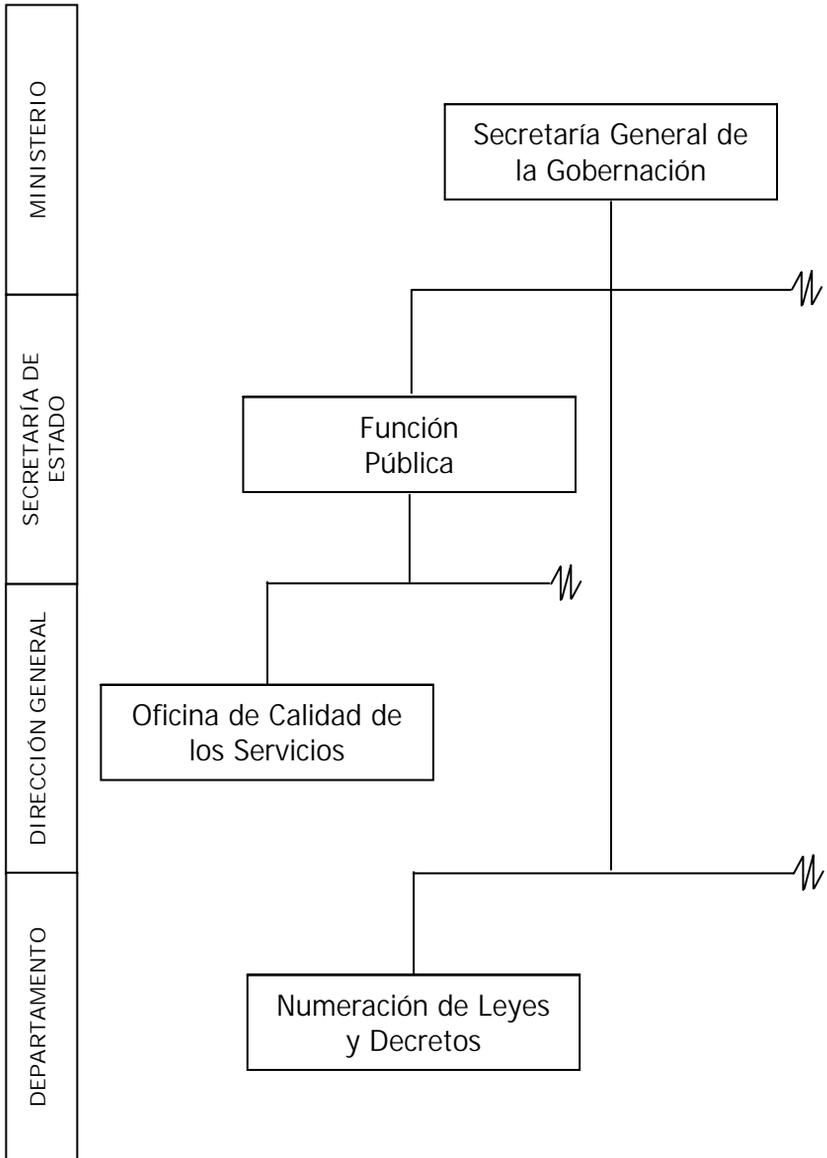
Tiempo empleado para la realización de todo el proceso: dos semanas.
Ejecución: Deberá aprobarse todos los Dictámenes realizados por la Oficina de Calidad de los Servicios.

Cómo usar el manual: Con el sólo seguimiento de este manual, Ud. podrá realizar la carta de servicios de su organismo. Se recomienda investigar para conocer y aplicar la versión más reciente de este documento. (Ante cualquier duda, consulta o sugerencia deberá dirigirse al Sr. Diego Gabriel Varas de la Oficina de Calidad de los Servicios, que será el encargado de corregirla y/o aclararla).

Oficina de Calidad de los Servicios - Secretaría General de la Gobernación
Mails: oficinacalidad@salta.gov.ar / calidad@salta.gov.ar Teléfonos: Directos 387-4324152 (Centrex 7152) / 4362360 (Centrex 2360) - Conmutador: 387-4360360 / 4324000 (Centrex 7000) Int. 152 Fax: 4324185 (Centrex 7185)/ 387-4324549 (Centrex 7549) Dirección Postal: Centro Cívico Grand Bourg - Avda. de los Incas s/n°. Edificio III - Planta Alta - Ala Este. C.P.: A4406ZAB - Salta. Web: www.salta.gov.ar/ocs

ORGANIGRAMA

Gobernación
Secretaría General de la Gobernación



FLUJOGRAMA

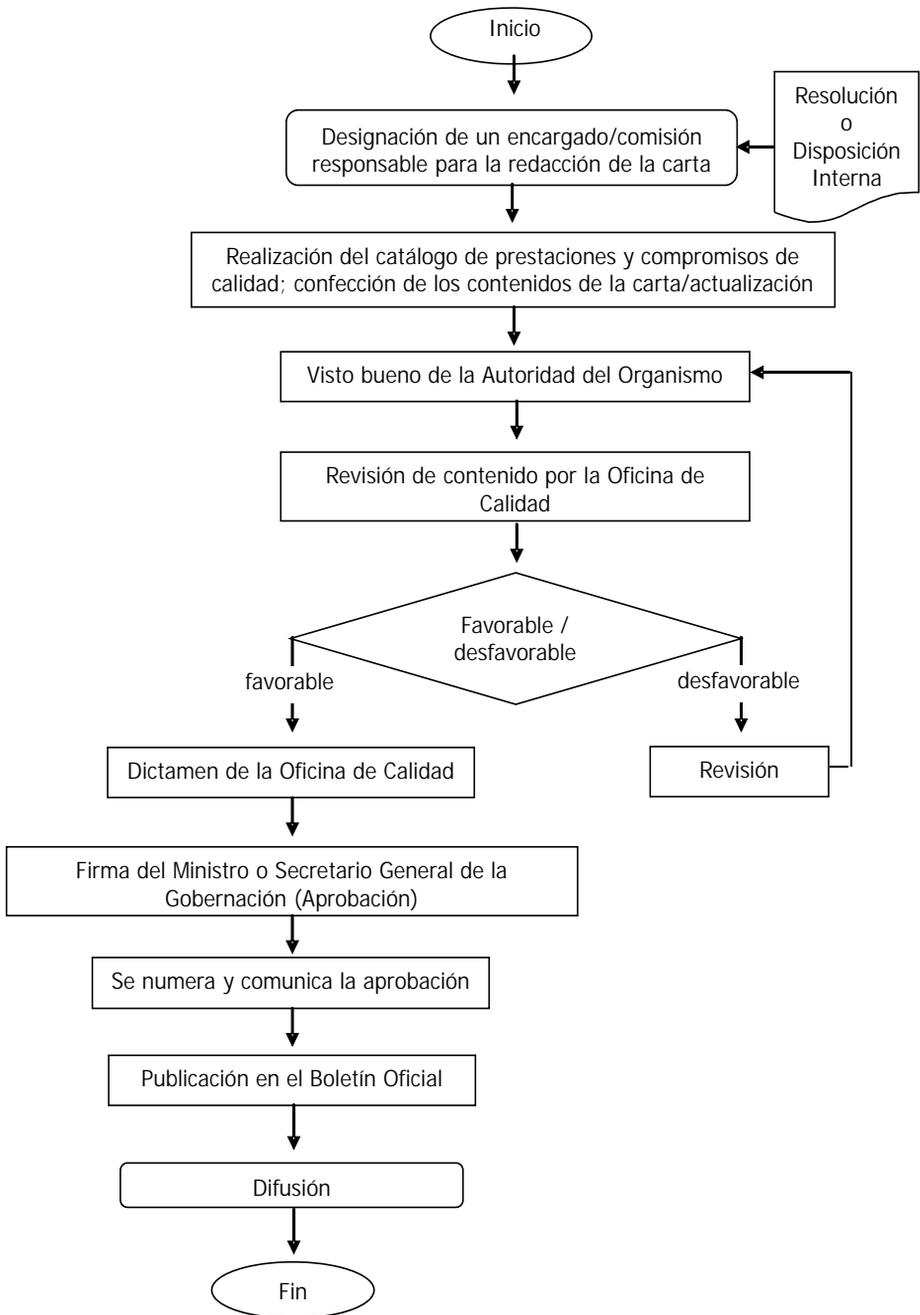
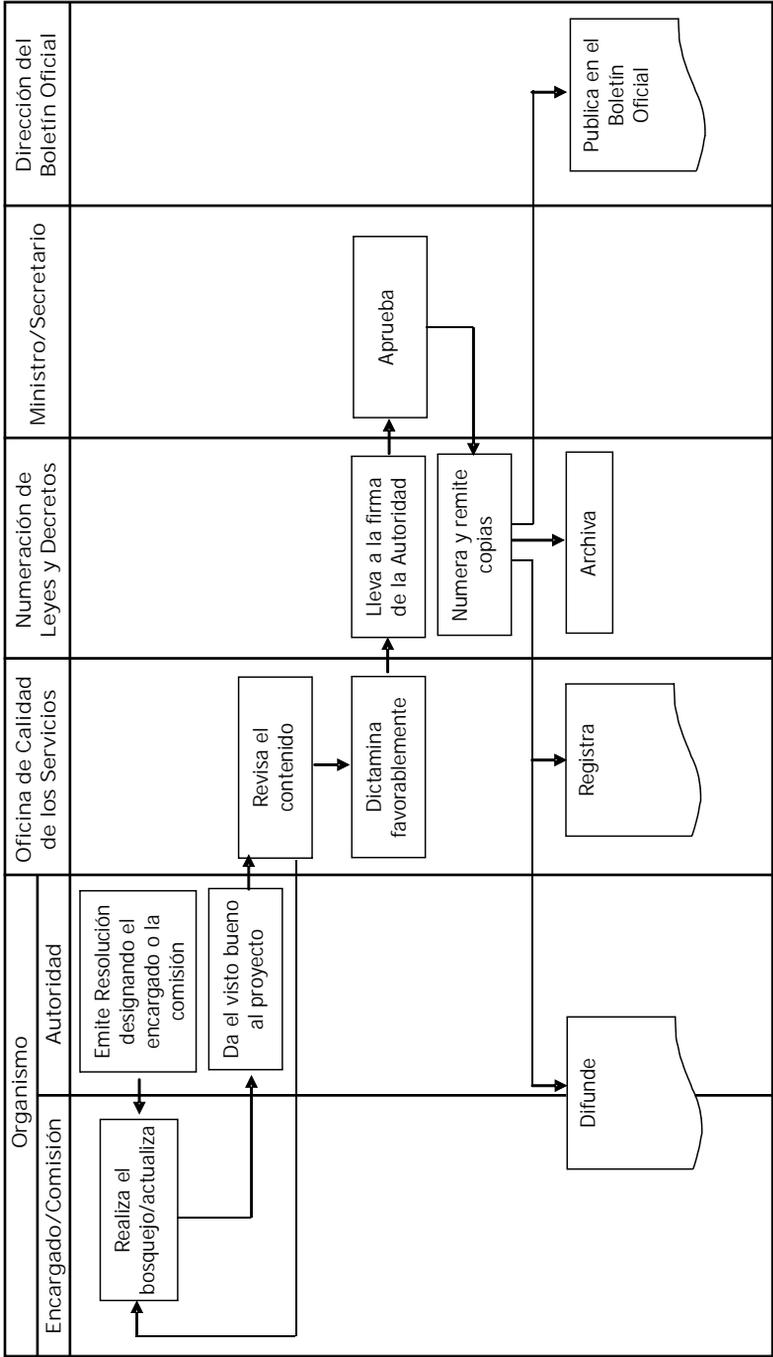


DIAGRAMA DE BLOQUES



DESCRIPCIÓN

1. La autoridad superior del organismo designa la unidad administrativa (encargado) o comisión responsable de la elaboración y gestión de la correspondiente carta de servicios a través de una Resolución o Disposición Interna (podrá ser el mismo encargado de calidad designado para la gestión de calidad dentro del organismo).
2. La persona o equipo designado para tal fin, estudia el Decreto 3062/99 con la reglamentación de lo que debe contener la carta de servicios y redacta el proyecto o actualiza la carta de servicios existente.
3. La autoridad superior del organismo da el visto bueno firmando el proyecto de carta de servicios.
4. Se envía el proyecto de carta de servicios a la Oficina de Calidad de los Servicios para su aprobación.
5. La Oficina de Calidad de los Servicios realiza el dictamen favorable y la hoja de Resolución Delegada y envía el proyecto al Departamento de Numeración de Leyes y Decretos para su aprobación.
6. El Departamento de Numeración de Leyes y Decretos recepciona el proyecto de carta de servicios y lo eleva al despacho de la Autoridad que corresponde (Ministro o Secretario General de la Gobernación) para su firma.
7. Una vez firmado el proyecto, el Departamento de Numeración de Leyes y Decretos le asigna el número correspondiente y envía copia de la Resolución Delegada a la Oficina de Calidad de los Servicios para su archivo, al organismo que redactó su carta para su posterior difusión, a la Dirección del Boletín Oficial para su publicación en el Boletín Oficial y su original, al Archivo de la Secretaría Legal y Técnica.

MANUAL DE INSTRUCCIONES

“La carta de servicios de una organización pública expone, en forma organizada y accesible, toda la información que debe conocer el público general y especial, respecto de los servicios existentes. Dicha información se difunde para ser exigida, por lo que la actualización de la misma y su seguimiento constante son Esenciales a la existencia misma de la carta de servicios.

El encargado de la elaboración y gestión de la carta de servicios debe ocuparse que la carta se apruebe, debe responsabilizarse de su seguimiento y eventual modificación y hacer lo necesario para que se difunda.

Para que la carta se apruebe con éxito, es imprescindible que el encargado de la elaboración y gestión de la carta de servicios releve todos los servicios que presta la organización y organice la información de una manera accesible para el cliente/ciudadano, enfocándose en lo que éste necesita saber y exigir. Es importante que en dicho relevamiento participen todos los agentes, secciones o departamentos de la organización, para que ningún servicio quede sin incluir en la carta.

El perfeccionamiento de la información se logra colocando para cada servicio el detalle de los compromisos de tiempo, lugar, condiciones de la prestación y responsable del mismo. Dicha información debe ser homogénea, exacta, íntegra, concreta, adecuada, actual, orientada a la necesidad del cliente/ciudadano y fácil de difundir.

El seguimiento de la carta de servicios se relaciona con dos aspectos a tener en cuenta: en primer lugar la actualización de la información que contiene y en segundo lugar, la evaluación de su eficacia, esto significa que sirva para lo que debe servir. Es común que en una primera medición, se especule con que se trata de una herramienta inservible, pero deberá tenerse presente que si los resultados de este seguimiento son negativos, la carta debe mejorarse para ser más eficaz y no suprimir su existencia" (Manual de Apoyo a la Función de Encargado de Calidad).

Propósito de las cartas de servicios

"Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al cliente/ciudadano acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios públicos. Deben expresar:

- a) La naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y servicios.
- b) La determinación de los niveles o estándares de calidad en la provisión del servicio.
- c) Los mecanismos de consulta de los clientes/ciudadanos respecto al servicio que requieran, y los de sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos.
- d) El sistema de evaluación de la calidad" (Art. 3º Decreto 3062/99).

Redacción de la carta de servicios

Se comenzará colocando el título centrado y en mayúsculas: "CARTA DE SERVICIOS DE *-nombre de la organización-, nombre de la jurisdicción*"

"AÑO *-año que corresponda-*" y a continuación se irá redactando de la siguiente manera (Las palabras en comillas serán copia del texto y entre guiones lo que corresponda).

"Identificación del organismo"

"Denominación: *-nombre del organismo-*".

Se colocará el Nombre de la Jurisdicción y el nombre del Organismo.

"Responsable/s de la elaboración y gestión de la carta de servicios: *- nombre de la persona o equipo-*".

Se podrá también incluir el cargo que ocupa dentro del organismo, teléfono y/o e-mail.

"Dirección: *-calle, número, piso, departamento, localidad - provincia - código postal alfanumérico-*".

"Teléfono/s: *-código de área, número telefónico, conmutador, centrex, internos, 0-800- o teléfono gratuito-*".

"Número/s de fax: *-código de área, número telefónico, centrex, interno-*".

"Dirección/es de e-mail: *-dirección de correo electrónico del organismo, gerencias, departamentos, puestos, divisiones, áreas, oficinas, centros y/o departamento de atención al cliente/ciudadano y/o personales como ser del director del organismo y/o del encargado de la elaboración y gestión de la carta de servicios, como así también la dirección de la página oficial del organismo-*".

Si el organismo posee apartados postales también serán incluidos.

"Horario/s de atención al cliente/ciudadano: *-días y horarios en forma generalizada de todo el organismo o por gerencias, departamentos, puestos, divisiones, áreas y/u oficinas-*".

Si el horario de atención de alguna oficina o departamento no concuerda con el de atención general del organismo, se lo citará por separado al enunciar los servicios.

"Fines del organismo: *-se realizará una descripción genérica de los fines del organismo, misiones generales, se redactará en tiempo infinitivo, ej.: emitir, realizar, verificar, formular, asesorar-* ".

"Catálogo de prestaciones o servicios dispensados: *-usando sustantivos, se enunciará cada servicio prestado por el organismo en forma concisa e inteligible de todas sus modalidades en cada una de sus gerencias, departamentos, puestos, áreas u oficinas de atención, no así las que son de trámites internos. Ej.: impulso, asesoramiento, apoyo, etc-*".

No se colocarán servicios genéricos ni se realizará una explicación de para qué sirve una carta de servicios ni de los recursos que se poseen. Ej.: Atención personalizada e inmediata al cliente, poseemos un televisor en la sala de espera.

Se podrán colocar los plazos previstos de tramitación de licencias, formularios, documentos, etc. como así también se aclararán los montos de cada uno de ellos.

“Participación de los clientes/ciudadanos: *-articulación de las modalidades de participación de los clientes/ciudadanos-*”.

Audiencias públicas, charlas informativas, entrevistas, actividades realizadas por el organismo, asesoramiento, etc.

“Referencia normativa: -Número de Ley, Decreto, Resolución, Disposición Interna, etc. con una breve referencia- *relación de las referencias normativas de cada una de las prestaciones y servicios, Decreto o Ley de creación, de organización, de competencias, de funcionamiento*”.

No se colocará toda la codificación de la normativa del organismo.

“Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones: Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este organismo, se encuentra a disposición del cliente/ciudadano *-un buzón, el formulario impreso, el número 0800, el teléfono x, el libro de quejas, la oficina de atención al cliente/ciudadano-* para poder expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en este organismo. El/La *-nombre del organismo o persona encargada del sistema-* recibirá su opinión a través de los accesos habilitados para tal fin o en forma personal *-autoridad del organismo y cargo-*, previo pedido de audiencia, por correo postal o electrónico, teléfono o fax disponibles. En los formularios que nos hagan llegar, deberán hacer constar sus datos personales como nombre y apellido, dirección o teléfono para responderle a la brevedad posible (x hs. o en el plazo de x días)”.

No se citarán nuevamente los teléfonos del organismo, sólo se lo realizará en caso de ser un número destinado especialmente para recibir las participaciones ciudadanas, ejemplo: teléfono de la Oficina de calidad del organismo, 0-800, etc.

“Compromiso/s de calidad: A fin de optimizar los niveles de calidad en los servicios se: *-se determina explícitamente los niveles o estándares de calidad ofrecida, en aspectos como: plazos previstos de tramitación, los mecanismos de comunicación e información, ya sea general o personalizada, horario de atención al público y otros que se consideren relevantes con relación al servicio, se comenzará redactando con verbo en futuro: evaluará, realizará, instalará-*”.

Cada compromiso asumido, no será genérico sino concreto y con tiempo o fecha límite de realización, a fin de poder evaluarlo posteriormente en el seguimiento de la carta de servicios (acción u objetivo-cantidad o porcentaje a lograr-tiempo de ejecución) Ej.: Se habilitará la página oficial del organismo

hasta el día 30 de julio de 2007/en el primer cuatrimestre/semestre del año. Se realizará la contestación de un expediente tramitado dentro de 72 hs. hábiles a partir de la fecha de presentación. Mal ej.: Se brindará una atención personalizada.

No deberán asumirse como compromisos las acciones que la organización tiene la obligación de realizar. Ej.: "Atender al 100% de... los pacientes que llegan al Hospital/las personas que llegan a la organización".

Todo organismo está obligado a asumir al menos un compromiso para ser plasmado en la carta de servicios.

"Criterio para la actualización de los compromisos de calidad: A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los clientes/ciudadanos, se estableen los siguientes indicadores: *-se especifican los criterios para la actualización de los compromisos declarados-*" deben ser indicadores cuantitativos. Ej.: Cantidad de encuestas o cursos realizados, expedientes tramitados.

Estos indicadores deben implicar información para la toma de decisiones.

Un mal ejemplo: Cantidad de consultas atendidas durante el día (podrían atenderse mil personas y no es sinónimo de eficiencia, si es que se desea medirla) un buen indicador debería ser: Cantidad de personas que asisten por la misma consulta (mientras menor sea este indicador existe una mayor eficiencia y claridad en la atención a las consultas que se realizan).

Si lo que se quiere medir es el tránsito de personas a los efectos de calcular o decidir sobre un tipo de piso a colocar, la cantidad como valor de absoluto si será necesaria.

Mientras mayores indicadores tengamos desarrollados mejor será la toma de decisiones.

"Catálogo de los derechos del cliente/ciudadano: Los clientes/ciudadanos tienen derecho a: - DERECHO a *-derecho-*".

Se podrá colocar también los deberes del cliente/ciudadano: Ej.: Deber de colaborar con el cumplimiento de las normas establecidas en las instituciones.

Se colocará cuando sea necesario "de carácter complementario: a) Guía de las oficinas donde se presta cada servicio, b) Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta de servicios, c) Referencia de otras informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados" (inc. 3 Art. 4º Decreto 3062/99).

Aquí se colocarán las dependencias a cargo del organismo que no funcionan en el mismo lugar a éste: gerencias, departamentos, puestos, áreas, oficinas, centros y/o departamentos de atención al cliente/ciudadano, etc.

Recomendaciones generales al redactar la carta de servicios

- El trabajo en equipo es la mejor técnica para el relevamiento de prestaciones y compromisos de calidad.
- Toda actualización anual de la carta de servicios se realiza en los dos primeros meses del año en curso. Si la carta no sufriera modificaciones se informará su vigencia a través de una nota expresa dirigida a la Oficina de Calidad de los Servicios pudiendo ser firmada por el encargado de calidad del organismo.
- Podrá solicitarse el apoyo y asesoramiento de la Oficina de Calidad de los Servicios para la elaboración de la carta de servicios.
- Las cartas de servicios de las unidades de organización son exclusivamente aprobadas por Resolución Delegada de los Ministros o Secretario General de la Gobernación previo dictamen favorable de la Oficina de Calidad de los Servicios.
- Para la aprobación de la carta de servicios del organismo deberá remitirse el proyecto directamente a la Oficina de Calidad de los Servicios.
- Se podrá consultar con la página web oficial del Correo Argentino para conocer el Código Postal Alfanumérico.
http://www.correoargentino.com.ar/consulta_cpa/cons_.php
- No se aprobarán frases (éstas sí podrán colocarse posteriormente en los trípticos), planos o guías de oficinas, diagramas, credenciales, estructura de cargos, logotipos, isotipos, isologos ni marca del organismo.
- No es conveniente colocar los nombres de las autoridades a fin de evitar que ante cambios de los mismos se deba actualizar la carta de servicios.
- No se designará a través de la carta de servicios el encargado de calidad del organismo ni el responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios. Dichas designaciones serán.
- Se pondrá/n el/los nombres de la/s persona/s que realizó/aron la carta y no el nombre del departamento/área/división de Calidad dentro del organismo.
- La carta de servicios expresa los fines genéricos y eventualmente la visión de la organización. A través de ella no se aprueban misiones ni funciones.
- No se colocarán cartas abiertas al público de funcionarios.

- No se aprobarán propuestas, proyectos del organismo ni cursos de capacitación.
- No se colocarán anexos ni se aprobarán reglamentos, metodologías, flujogramas, formularios de quejas y/o encuestas a realizarse posteriormente.
- No se colocarán organigramas ni índice, ni se agradecerá al final del texto.
- No se colocará la cantidad de empleados del organismo, ni la cantidad de personas a las que éste asiste.
- Para que se apruebe la carta de servicios, no se realizará en forma de folleto (tríptico) ya que luego de su aprobación quedará por parte del organismo su diseño para su posterior difusión al público.
- “Es importante tener en cuenta que la aprobación de la carta de servicios se refiere al texto de la misma y no a su formato o presentación, por lo que no deben remitirse los modelos para la divulgación” (Ficha N° 2 Decreto 2445/01).
- No se colocarán los avances, actividades o logros obtenidos en años anteriores, ni las acciones concretas o técnicas a realizar en el organismo, Ej.: Colocamos la cartelería en todas las oficinas.
- Al redactar el Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones no se formulará ni aprobará a través de la carta de servicios el procedimiento que se posee dentro del organismo para dar respuesta al cliente/ciudadano.
- No se colocarán los estándares de los servicios prestados.
- No es necesario enviar una nota como presentación de la carta de servicios.
- Se podrá obviar la palabra “ciudadano” en títulos y/o párrafos cuando el organismo no atienda directamente al público.
- Podrá enviarse el proyecto por correo electrónico, disquete, cd u otro medio informático a la Oficina de Calidad de los Servicios, previo al visto bueno de la Autoridad para evitar trámites e impresiones innecesarias.
- Cada organismo será el responsable de agilizar, a través de su secretaria/o privada/o, la firma del Ministro o Secretario General de la Gobernación correspondiente para la aprobación de la carta de servicios.

Recomendaciones de formato del proyecto de carta de servicios

- No se utilizarán colores en la fuente, inclusive irán en color negro las direcciones URL como así también los e-mails.
- Se colocará guión para separar datos, como ser: códigos de áreas, teléfonos, direcciones, localidad, provincia, etc.
- Antes de imprimir deberá respetarse el formato correspondiente a Resolución. No deberá ser foliado, abrochado ni perforado, impreso en hoja A4, con interlineado simple, inicialada en todas sus hojas por la autoridad del organismo, con firma y sello de la autoridad y del organismo en su última hoja, fuente arial 12, margen derecho e izquierdo 2,5 cm., superior 5 cm. (allí se colocará el número de resolución delegada correspondiente) e inferior 2,5 cm.
- No se colocará pié de página con las coordenadas del organismo, ni imágenes, gráficos, fondos, recuadros, líneas ni autoformas, por lo que su redacción se realizará en forma continua y la siguiente línea por cada título. A fin de evitar el amontonamiento del texto, se podrá dejar un reglón vacío antes o después de cada título citado.
- Sólo se utilizará tabla cuando el organismo posea un listado grande de servicios o cuando por la extensión de datos sea necesaria, ésta se realizará con línea sencilla de ½ pto color negro y letra legible, no menor a 8, Aquí no se utilizará las palabras totalmente en mayúsculas, sino que se podrá utilizar la negrita para resaltar títulos.
- Se utilizará numeración normal y como viñeta el guión o el punto.
- No se utilizará sangría de primera línea ni francesa.
- Se justificarán todos los párrafos del texto.
- No se utilizará el subrayado, sombreado ni cursiva.
- Para resaltar títulos u otro texto se utilizará la negrita o mayúsculas.
- No se utilizará la primera hoja como tapa de presentación de la carta de servicios, ni se colocarán carátulas en medio de ella.
- No se numerarán las hojas ya que eso corresponde al foliado que es realizado a su posterior aprobación.
- No se imprimirá a doble faz.

Dictamen

Se revisará si la hoja de Resolución Delegada a imprimir corresponde a una nueva carta de servicios o a una actualización, situación que se deberá tener en cuenta para la impresión de la hoja de Resolución Delegada.

Se realizará la hoja de dictamen el cual deberá ser foliado para no quedar incluido posteriormente dentro de la Resolución Delegada que aprueba la carta de servicios.

Registros

- Llevar la numeración de los Dictámenes realizados en la Oficina de Calidad de los Servicios.
- Llevar el número de Resoluciones Delegadas aprobando las cartas de servicios de todos los Organismos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta.

Estos registros servirán posteriormente para la redacción de los dictámenes y las resoluciones.

Recepción de la carta de servicios ya aprobada

Al recibir el proyecto de la carta de servicios, se remitirá al despacho del Ministro o Secretario General de la Gobernación correspondiente para su firma, la que será recepcionada por el/la Secretario/a privada, el/la cual firmará en un libro de actas la recepción del mismo.

Una vez firmado el proyecto, Numeración de Leyes y Decretos recibirá nuevamente la carta de servicios ya firmada/aprobada, le colocará el número de Resolución Delegada, la fecha de aprobación, foliará cada una de sus hojas y enviará el original para su archivo definitivo en el Archivo de la Secretaría Legal y Técnica, guardará una copia del documento en su archivo, una copia se remitirá la Oficina de Calidad de los Servicios, otra a la Dirección del Boletín Oficial para su publicación en el Boletín Oficial y una última al Organismo que realizó la carta.

- Se colocará en la hoja de Resolución Delegada la leyenda en la margen superior derecha "Gral. Martín Miguel de Güemes, Héroe de la Nación Argentina" (Ley 7389).

"Cada órgano llevará a cabo las acciones divulgativas de su carta de servicios que estime más eficaces, siempre que se garantice su accesibilidad para los clientes/ciudadanos" inc. 2 Art. 6º Decreto 3062/99.

Recomendaciones para la publicación de la carta de servicios

- Diseñar el tríptico en letra legible e imprimir los ejemplares necesarios de la carta de servicios para ponerlos a disposición del público que asiste diariamente al organismo.
- Subirla a la página web oficial del organismo.
- Dar a conocer su aprobación a TODOS los agentes dentro del organismo para que conozcan cada uno de los servicios que se brindan dentro del organismo ante cualquier consulta por parte del cliente/ciudadano.
- No es necesario informar a la Oficina de Calidad de los Servicios ya que corresponde a Numeración de Leyes y Decretos hacerlo.
- Llevar un registro dentro del organismo de todas las actualizaciones de la carta de servicios con su correspondiente copia de Resolución Delegada aprobatoria.

Salta, 18 de Septiembre de 2007.-

RESOLUCIÓN N° 336-07 D SGG

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO los términos del Manual de Procedimiento del Proceso de Autoevaluación, y;

CONSIDERANDO:

Que se deben exponer los pasos a seguir en una secuencia ordenada de las principales operaciones que componen el Proceso de Autoevaluación y la manera de realizarlas;

Que se hace necesario contar con un documento de consulta que establezca debidamente un método estandarizado para ejecutar este proceso;

Que el Decreto 3062/99 establece que "todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada" deben autoevaluarse, a fin de conocer los niveles de calidad en los organismos y proporcionar la información necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de los servicios a los ciudadanos y adoptar las iniciativas de mejoras requeridas;

Que se debe hacer llegar a los ciudadanos la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados, para facilitarles el ejercicio de sus derechos ante la Administración;

Que se debe lograr uniformidad en la confección de los informes de autoevaluación, reducir los errores operativos al máximo posible y el período de adiestramiento de los nuevos encargados de calidad para su realización;

Que el Gobierno de la Provincia de Salta se propuso mejorar su Administración y los servicios públicos, dando los pasos concretos en lo que a calidad se refiere;

Que por lo expuesto, es menester se proceda a la aprobación del Manual de Procedimiento del Proceso de Autoevaluación;
Por ello,

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

Artículo 1°. - Aprobar el Manual de Procedimientos del Proceso: Autoevaluación, que como Anexo I forma parte de la presente.-

Artículo 2°. - Disponer la divulgación de dicho Manual a todas las unidades de organización del Poder Ejecutivo involucrados en el Proceso de Autoevaluación, para su conocimiento y estricta observancia y aplicación en lo que a ellos corresponda.-

Artículo 3°. - Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

Secretario General de la Gobernación

Introducción

Proceso: Autoevaluación.

Objetivo:

- Conocer los niveles de calidad en el organismo.
- Proporcionar la información necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de los servicios a los clientes/ciudadanos y adoptar las iniciativas de mejoras requeridas.
- Hacer llegar a los clientes/ciudadanos la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados, para facilitarles el ejercicio de sus derechos ante la Administración.
- Garantizar el cumplimiento del Decreto 3062/99 el cual establece que “todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada”, deben autoevaluarse.
- Lograr uniformidad en la realización y presentación de los informes de autoevaluación.
- Reducir los errores operativos el máximo posible.
- Reducir el período de adiestramiento de los nuevos encargados de calidad en la realización de la autoevaluación de la organización a la que pertenecen.
- Facilitar la introducción de los empleados a los nuevos cargos de encargados de calidad.
- Evitar que se produzcan desvíos en el sistema.
- Aclarar los pasos a seguir en el procedimiento de realización de la autoevaluación.

Alcances: Este Manual abarca procedimientos que se realizan en todas las unidades de organización del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta.

Clientes: “todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la Administración centralizada o descentralizada” (Decreto 3062/99).

Origen: Autoridad superior de la organización.

Resultado: Elaboración de la Autoevaluación de la organización.

Responsable del proceso: Encargado de calidad y evaluadores designados.

Manual realizado por: Diego Gabriel Varas.

Participantes: Equipo de evaluación, autoridad del organismo y Oficina de Calidad de los Servicios.

Responsabilidad y autoridad: Unidad de organización y Oficina de Calidad de los Servicios.

Decisiones: Autoridad superior del organismo, equipo evaluador y de mejoras.

Revisión y control: El Manual de Procesos será revisado anualmente por la Coordinación General de la Oficina de Calidad de los Servicios y Sec. Ejec. Diego Gabriel Varas.

Recomendación: Cualquier duda, recomendación o corrección sobre este Manual, se informará a la Oficina de Calidad de los Servicios. Éste llevará a cabo las revisiones periódicas al respecto.

Referencia: Decreto 2445/01 y Resoluciones posteriores de actualización, Decreto 1040/03 (Disponibilidad del Modelo Iberoamericano).

Tiempo empleado para la realización de todo el proceso: tres semanas.

Ejecución: Deberá realizarse como mínimo una autoevaluación por año en el organismo.

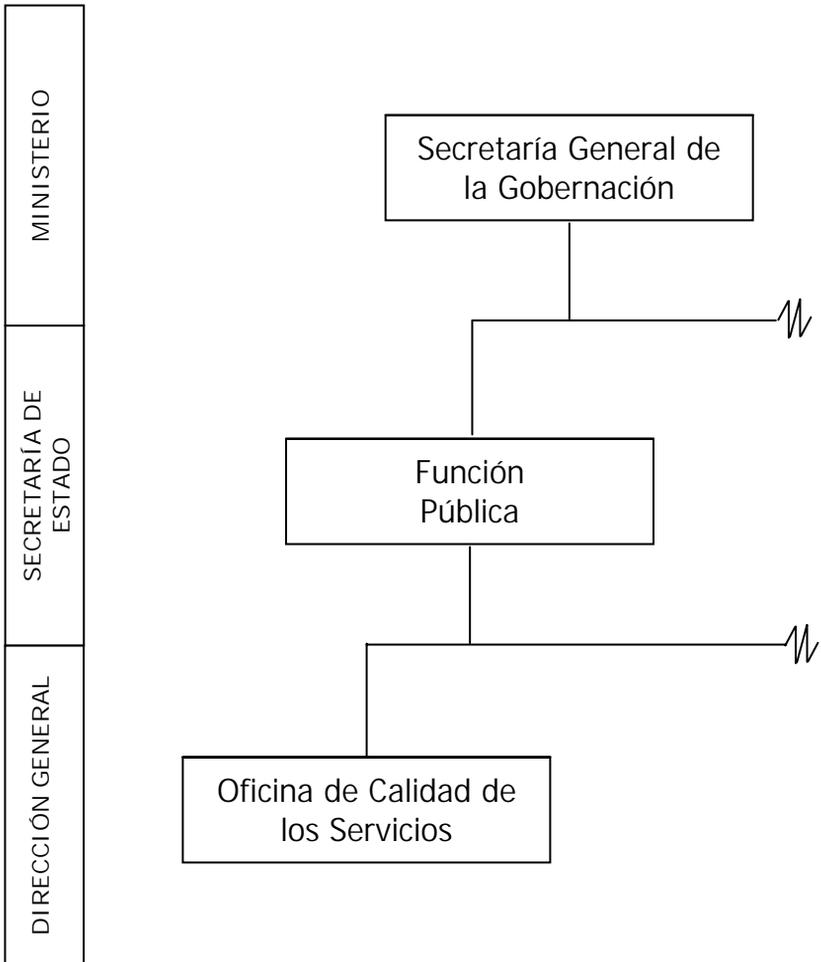
Cómo usar el manual: Con el sólo seguimiento de este Manual, Ud. podrá realizar la Autoevaluación de su organización. Se recomienda investigar para conocer y aplicar la versión más reciente de este documento. (Ante cualquier duda, consulta o sugerencia deberá dirigirse al Sr. Diego Gabriel Varas de la Oficina de Calidad de los Servicios, que será el encargado de corregirla y/o aclararla).

Oficina de Calidad de los Servicios - Secretaría General de la Gobernación

Mails: oficinacalidad@salta.gov.ar / calidad@salta.gov.ar Teléfonos: Directos 387-4324152 (Centrex 7152) / 4362360 (Centrex 2360) - Conmutador: 387-4360360 / 4324000 (Centrex 7000) Int. 152 Fax: 4324185 (Centrex 7185)/ 387-4324549 (Centrex 7549) Dirección Postal: Centro Cívico Grand Bourg - Avda. de los Incas s/n°. Edificio III - Planta Alta - Ala Este. C.P.: A4406ZAB - Salta. Web: www.salta.gov.ar/ocs

Organigrama

Organigrama parcial de la Secretaría General de la Gobernación



Flujograma

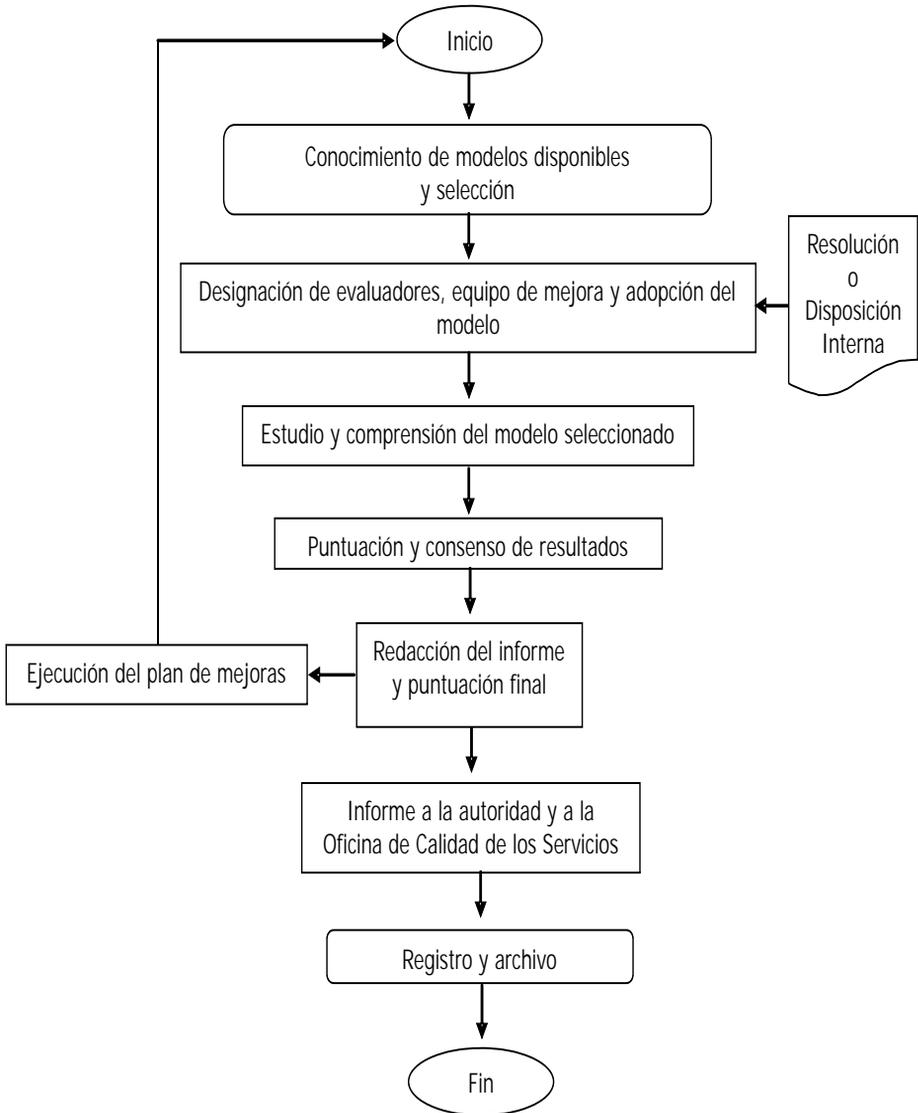
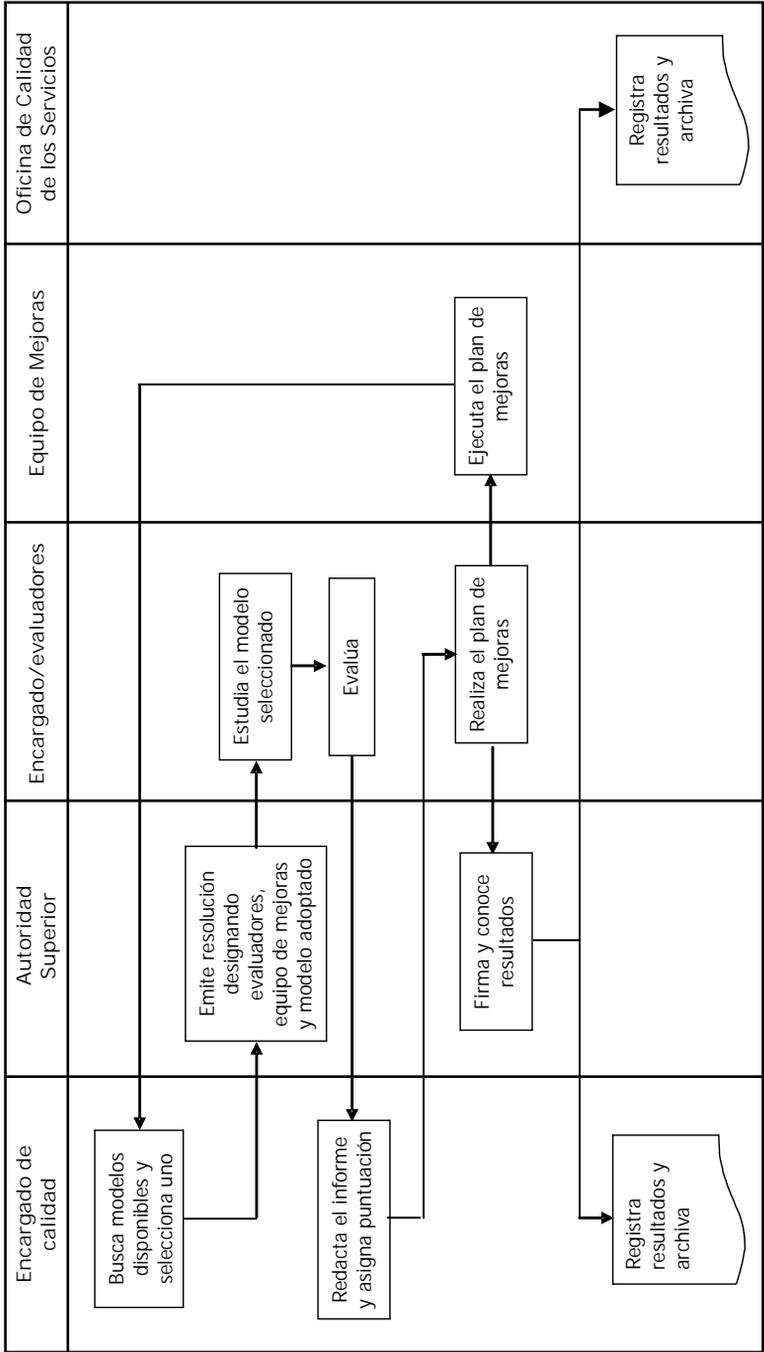


Diagrama de Bloques



Descripción

1. El encargado de calidad busca los dossiers de los modelos disponibles y selecciona uno para la autoevaluación de la organización.
2. La autoridad superior del organismo designa la unidad administrativa (encargado) o comisión responsable de la autoevaluación, el equipo de mejoras y modelo adoptado a través de una Resolución o Disposición Interna (el encargado de la autoevaluación podrá ser el mismo encargado de calidad designado para la gestión de calidad dentro del organismo, pero no podrá integrar el equipo de mejoras).
3. Los evaluadores se familiarizan con el modelo de autoevaluación elegido (criterios, subcriterios, áreas orientativas y/o párrafos explicativos), leen la definición de sistema de puntuación y comprenden su sistemática.
4. Cada uno de los evaluadores, en forma individual, puntea (a través de planillas) según las acciones realizadas por el organismo. Luego se consensúan los resultados.
5. El encargado de calidad realiza el informe final redactando cada uno de los criterios con las respuestas dadas, realiza los subtotales y/o factores, ponderaciones y la planilla resumen con la puntuación final. (Se debe justificar y explicar la puntuación que se asigna, punteando con máxima objetividad y acercamiento a la realidad).
6. El equipo analiza los resultados y establecen las áreas de mejoras, determinando como poner en práctica el correspondiente plan de mejora.
7. Se envía a dirección para su firma y conocimiento.
8. La autoridad superior del organismo firma las copias necesarias para la presentación de la autoevaluación.
9. Se envía una copia de la autoevaluación a la Oficina de Calidad de los Servicios para registro y se guarda otra en el organismo, registrando los resultados y actualizando los gráficos de evolución.
10. La Oficina de Calidad de los Servicios registra los resultados de la autoevaluación como técnica cumplimentada en el indicador de gestión de calidad del Poder Ejecutivo y se archiva.

MANUAL DE INSTRUCCIONES

“Lo que no se define, no se puede medir; lo que no se mide, no se puede mejorar; lo que no se mejora, se degrada siempre” Lord Kelvin.

La autoevaluación es un examen global, interno, periódico, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización, comparados con un modelo de excelencia. Generalmente se parte de los fines para los cuales ha sido creada la organización y la situación en que se encuentra, así como de su política general dentro de la Administración. Se ocupa además de la realidad de su entorno y de los conocimientos anteriores que posee la organización para llegar a detectar los puntos fuertes y las áreas de mejora y poder priorizar y seleccionar aquellas que se desean mejorar. La autoevaluación no debe ser olvidada ni despreciada, puesto que sobre ella han de cimentarse todos los componentes de una buena gestión.

Toda autoevaluación cubre todos los aspectos del funcionamiento, implica un análisis exhaustivo de todos sus procesos de desarrollo y niveles de su estructura para obtener la excelencia en el desarrollo y desempeño de los mismos y a la vez, brinda un diagnóstico de la situación, orientando la gestión con criterios de calidad, buscando los caminos de la mejora continua y permitiendo conocer cuál es su situación (conocerse mejor a sí misma) para mejorar su funcionamiento.

Toda autoevaluación deberá realizarse en equipo y referirse a un ámbito propio de competencias. Las personas que integran la organización deben estar vinculadas. También la organización debe contar con las instalaciones limitadas en un espacio concreto.

La autoevaluación tiene valor sólo si se la considera dentro del marco de la calidad total o de la mejora continua ya que si así no fuera, carecerá de valor, pues sólo servirá para mostrar nuestras carencias y no aportará las soluciones que esperamos.

La autoevaluación bien entendida sólo aporta beneficios y ayuda a la organización a lograr recompensas, como ser: conseguir mejoras allí donde sea posible y conductas y actitudes de conservación y refuerzo de los puntos fuertes.

El Modelo Europeo y el Iberoamericano poseen dos tipos de enfoques: Enfoque "cuestionario" donde se responde una a una las preguntas formuladas dentro de cada criterio y el Enfoque "formulario", donde se especifican las metodologías para el registro de acciones dentro de cada criterio, dando pautas y ejemplos de lo que se colocará dentro de cada uno.

La Oficina de Calidad de los Servicios propone un modelo simplificado de autoevaluación que se realizó en el año 2001, en Enfoque cuestionario con una planilla Excel de resultados.

Dicho enfoque constituye la forma más sencilla de realizar una autoevaluación ya que se efectúa a través de las respuestas dadas a una serie de preguntas y no desciende a un examen pormenorizado de los subcriterios ni de las áreas de diagnóstico, obteniéndose una visión general y sin detalles de la organización.

El propósito del cuestionario es ayudar a evaluar la calidad de cada organización en los aspectos cubiertos por preguntas distribuidas por campos, estableciéndose diferentes niveles de respuesta en cada uno y que van desde ninguna acción realizada, hasta el objetivo logrado en su totalidad.

13.- RESOLUCIÓN N° 337-07 D SGG

SALTA, 18 de septiembre de 2.007 .-

RESOLUCIÓN N° 337D/07

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO los términos del manual de procedimiento del proceso de sondeo de opinión, y;

CONSIDERANDO:

Que los pasos a seguir en una secuencia ordenada de las principales operaciones que componen el proceso de sondeo de opinión y la manera de realizarlo, deben sistematizarse en un cuerpo unitario;

Que se hace necesario contar con un documento de consulta, que establezca debidamente un método estandarizado para ejecutar este proceso;

Que el Decreto 3062/01 establece que "todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada", deben realizar un sondeo de opinión a fin de que la Oficina de Calidad de los Servicios mida periódicamente el índice de percepción de calidad de los servicios;

Que el plan operativo aprobado por Resolución Delegada N° 294/05 de la Secretaría General de la Gobernación, se integra con un programa específico de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios;

Que ello facilita el seguimiento del nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios en los organismos para conocer el nivel de satisfacción que tiene el ciudadano y/o personal de las organizaciones, con parámetros previamente definidos;

Que la manualización proporciona la información necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de los servicios a los ciudadanos y adoptar las iniciativas de mejoras requeridas;

Que se debe hacer llegar a los ciudadanos la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados, para facilitarles el ejercicio de sus derechos ante la administración a fin de detectar las

carencias del servicio y las oportunidades de mejora que permitan una eficiente asignación de recursos;

Que se procura la uniformidad en la confección y realización de los sondeos de opinión y la reducción de los errores operativos al máximo posible;

Que el Gobierno de la Provincia de Salta se propuso mejorar su Administración y los servicios públicos, dando los pasos concretos en lo que a calidad se refiere;

Que por lo expuesto, es menester se proceda a la aprobación del manual de procedimiento del proceso de sondeo de opinión;

Por ello,

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

Artículo 1°. - Aprobar el manual de procedimientos del proceso: sondeo de opinión, que como Anexo I forma parte de la presente.-

Artículo 2°. - Disponer la divulgación de dicho manual a todas las unidades de organización del Poder Ejecutivo, para su conocimiento y estricta observancia y aplicación en lo que a ellos corresponda.-

Artículo 3°. - Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.-

Introducción

Proceso: Sondeo de opinión.

Objetivo:

- Realizar un seguimiento del nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios en el organismo.
- Conocer el nivel de satisfacción que tiene el cliente/ciudadano, con parámetros previamente definidos.
- Proporcionar la información necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de los servicios a los clientes/ciudadanos y adoptar las iniciativas de mejoras requeridas.
- Hacer llegar a los clientes/ciudadanos la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados, para facilitarles el ejercicio de sus derechos ante la administración.
- Detectar las carencias del servicio y las oportunidades de mejora que permitan una eficiente asignación de recursos.
- Garantizar el cumplimiento del art. 13 del Decreto 3062/99 el cual establece que "todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada", deben realizar un sondeo de opinión a fin de que la Oficina de Calidad de los Servicio mida periódicamente el índice de percepción de calidad de los servicios.
- Lograr uniformidad en la realización y presentación de los informes de sondeo de opinión.
- Reducir los errores operativos el máximo posible.
- Reducir el período de adiestramiento de los nuevos encargados de calidad en la realización de sondeos de opinión de la organización a la que pertenecen.
- Facilitar la introducción de los empleados a los nuevos cargos de encargados de calidad.
- Evitar que se produzcan desvíos en el sistema.
- Aclarar los pasos a seguir en el procedimiento de realización del sondeo de opinión.

Alcances: Este Manual abarca procedimientos que se realizan en todas las unidades de organización del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta.

Clientes: "todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada" (Decreto 3062/99).

Origen: Encargado de calidad.

Resultado: Elaborar el informe de sondeo de opinión y un plan de mejoras para la organización.

Responsable del proceso: Encargado de calidad y encuestadores designados.

Manual realizado por: Diego Gabriel Varas.

Participantes: Clientes/ciudadanos, encargado de calidad, encuestadores, autoridad de la organización y Oficina de Calidad de los Servicios.

Responsabilidad y autoridad: Encargado de calidad, equipo de mejoras y autoridad de la organización.

Decisiones: Autoridad superior del organismo.

Revisión y control: El manual de procesos será revisado anualmente por la Coordinación General de la Oficina de Calidad de los Servicios y Sec. Ejec. Diego Gabriel Varas.

Recomendación: Cualquier duda, recomendación o corrección sobre este manual, se informará a la Oficina de Calidad de los Servicios. Éste llevará a cabo las revisiones periódicas al respecto.

Referencia: Decretos 3062/99, 2445/01 y Resoluciones posteriores de actualización.

Tiempo empleado para la realización de todo el proceso: dos semanas.

Ejecución: Deberá realizarse como mínimo un sondeo de opinión por año en el organismo.

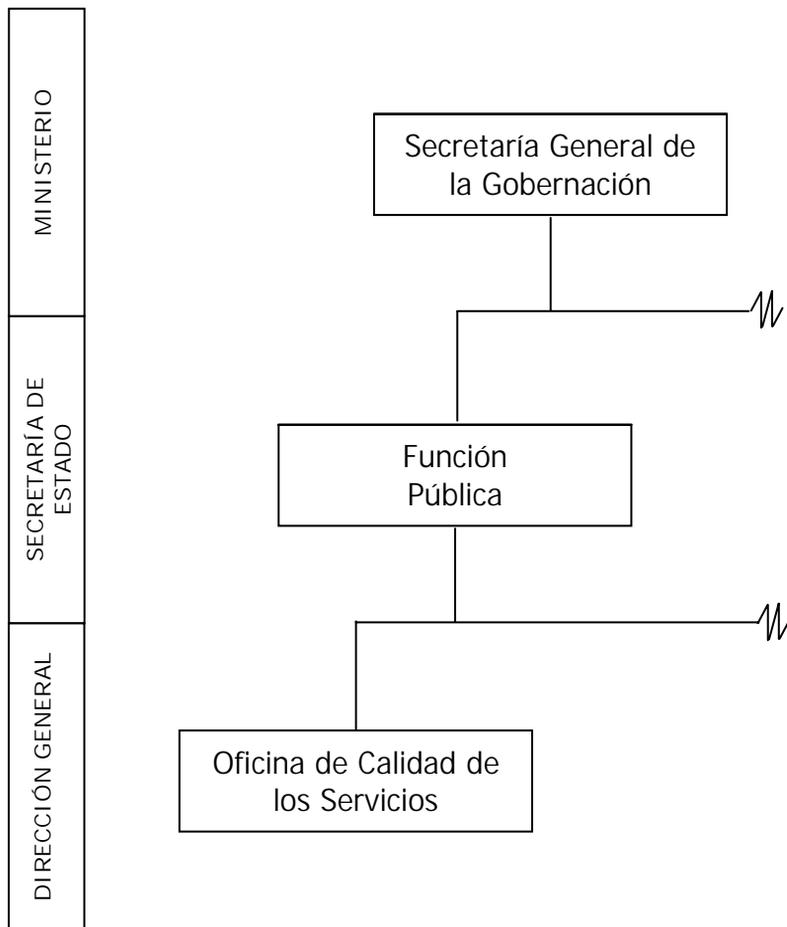
Cómo usar el manual: Con el sólo seguimiento de este manual, Ud. podrá realizar un sondeo de opinión de los servicios prestados y un plan de mejoras para su organización. Se recomienda investigar para conocer y aplicar la versión más reciente de este documento. (Ante cualquier duda, consulta o sugerencia deberá dirigirse al Sr. Diego Gabriel Varas de la Oficina de Calidad de los Servicios, que será el encargado de corregirla y/o aclararla).

Oficina de Calidad de los Servicios - Secretaría General de la Gobernación

Mails: oficinacalidad@salta.gov.ar / calidad@salta.gov.ar Teléfonos: Directos 387-4324152 (Centrex 7152) / 4362360 (Centrex 2360) - Conmutador: 387-4360360 / 4324000 (Centrex 7000) Int. 152 Fax: 4324185 (Centrex 7185)/ 387-4324549 (Centrex 7549) Dirección Postal: Centro Cívico Grand Bourg - Avda. de los Incas s/n°. Edificio III - Planta Alta - Ala Este. C.P.: A4406ZAB - Salta. Web: www.salta.gov.ar/ocs

Organigrama

Organigrama parcial de la Secretaría General de la Gobernación



Flujograma

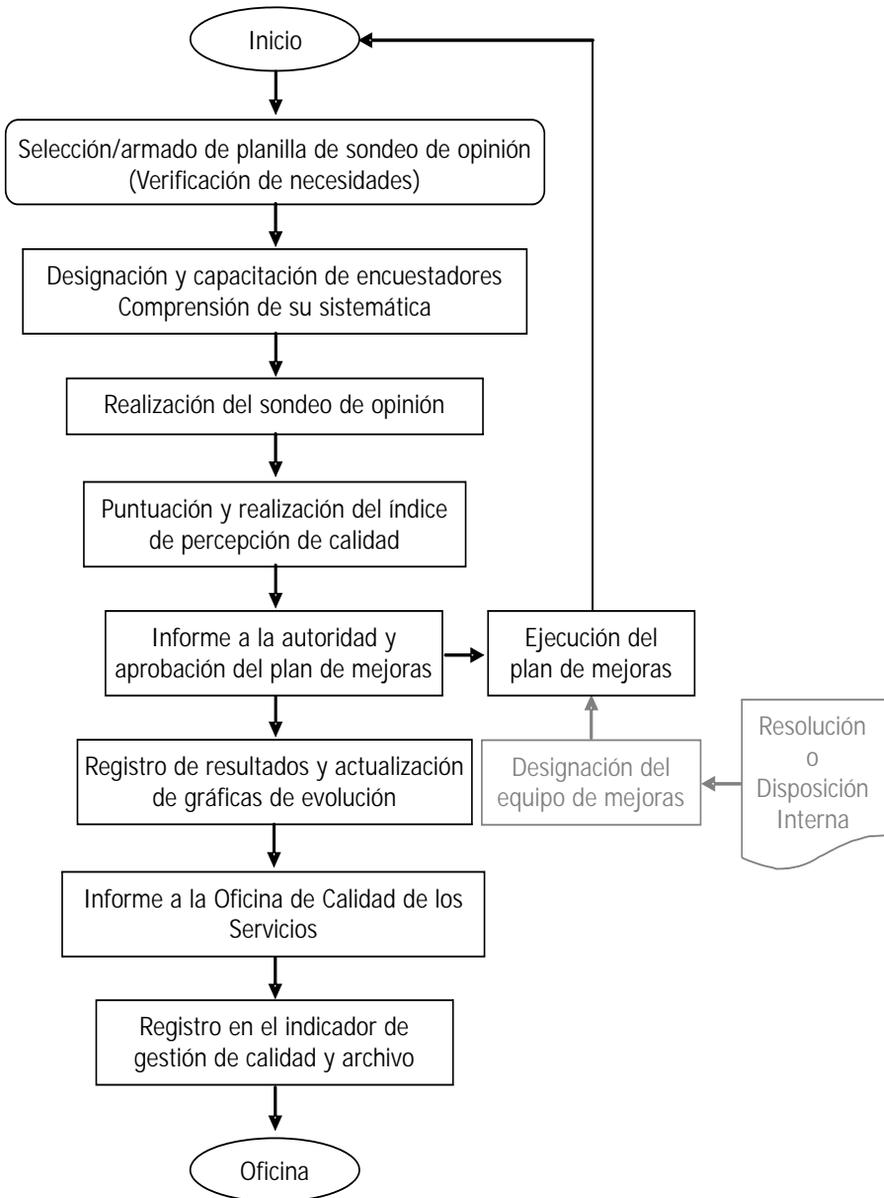
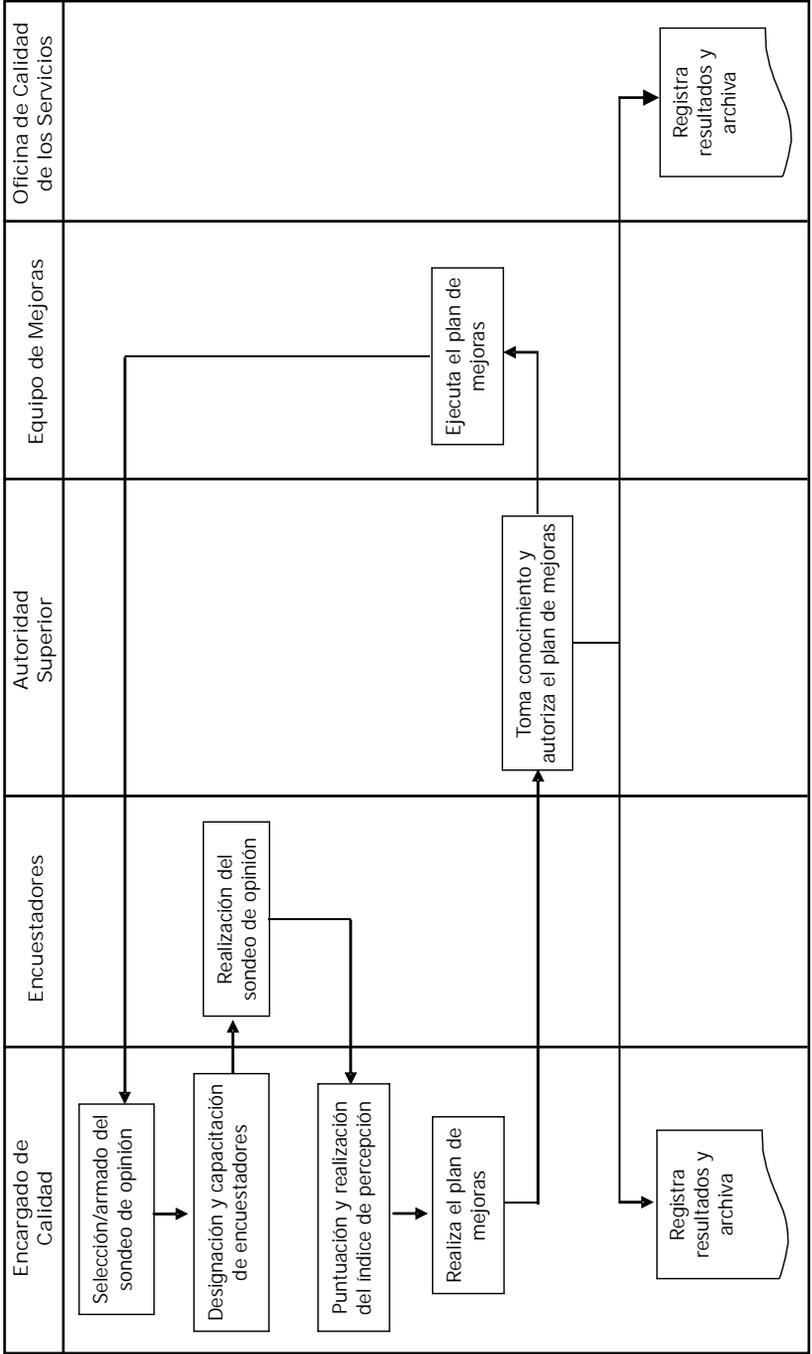


Diagrama de bloques



Descripción

1. El encargado de calidad selecciona un modelo disponible o realiza un sondeo de opinión con todos los parámetros, chequea las preguntas a realizar y verifica la necesidad de la organización sobre algún parámetro específico que se desea sondear.
2. El encargado de calidad selecciona a los encuestadores y los capacita. Los encuestadores se familiarizan con el modelo de sondeo a realizar (parámetros, párrafos explicativos y preguntas), leen el sistema de puntuación y comprenden su metodología.
3. Los encuestadores realizan las encuestas en forma individual, puntuando las respuestas en las planillas, según las respuestas dadas por el cliente/ciudadano.
4. El encargado de calidad realiza un informe estadístico final con planilla resumen, gráficos e índice de percepción de calidad de los servicios y transcribe las aclaraciones, los reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones dados por los clientes/ciudadanos en las encuestas.
5. El encargado de calidad, junto al equipo de mejoras, analizan los resultados, realizan el índice de percepción de calidad y establecen las áreas de mejora, determinado cómo poner en práctica el correspondiente plan.
6. El encargado de calidad da a conocer los resultados a la autoridad máxima del organismo, a todo el organismo y/o área en la que se realizó la encuesta y se autoriza el plan de mejoras.
7. Se registra, se actualizan los gráficos de evolución y se archiva.
8. Se envía una copia de la hoja resumen del sondeo de opinión a la Oficina de Calidad de los Servicios para su registro.
9. La Oficina de Calidad de los Servicios registra la presentación del sondeo de opinión como técnica cumplimentada en el indicador de gestión de calidad del Poder Ejecutivo y se archiva.

MANUAL DE INSTRUCCIONES

“Lo importante no es conocer todas las respuestas, sino comprender todas las preguntas” Proverbio oriental.

El Sondeo permite conocer, con un alto grado de certeza, las expectativas y percepciones de los clientes/ciudadanos, respecto a los servicios ofrecidos por la organización.

Con el sondeo de opinión, se debe abarcar todos los parámetros de calidad, que luego posibilitarán la medición del índice de percepción de calidad.

Una vez conocido el sondeo de opinión (que puede ser: oral, escrito, telefónico o por correo electrónico), se tiene el conocimiento de un modo objetivo y cuantificable de la opinión del cliente/ciudadano, lo que procede a continuación definir las estrategias, prioridades y objetivos concretos que se quieren mejorar y a dar un valor a esa mejora esperada. Estos valores se convertirán en objetivos de calidad para el período inmediato que comienza con la implementación: pueden ser los próximos tres o seis meses, un año o lo que se acuerde al respecto.

El sondeo de opinión debe hacerse en forma cíclica, por lo menos una vez al año y organizarse con todos los requisitos y elementos que dictan estas metodologías de conocimiento. Es importante que la ocasión del sondeo sea aprovechada para investigar los mismos atributos de los servicios en los que clasificaron las participaciones ciudadanas en el sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, aunque una y otra herramienta poseen diferentes métodos.

El encargado de calidad debe ocuparse que los sondeos sean exitosos y que se tomen las medidas correctivas necesarias para que posteriormente, en los nuevos sondeos, el índice de percepción sea excelente.

El sondeo de opinión aumenta la motivación y el compromiso del personal al verse involucrado en la creación, implementación y mantenimiento de un sistema de calidad que redituará sólo en beneficios para la organización (Sus resultados dan lugar a un plan de mejoras: crea conductas y actitudes de conservación, refuerza los puntos fuertes y mejora el funcionamiento); las decisiones deben basarse en datos y hechos concretos, por lo que no debe ser olvidado ni despreciado.

Tiene valor sólo si se lo considera dentro del marco de la calidad total o de la mejora continua. Si así no fuera, carecerá de valor, pues sólo servirá para mostrar nuestras carencias y sin un plan de mejoras no aportará las soluciones que esperamos.

El encargado de calidad debe facilitar este proceso con todos los medios a su alcance, poniendo la información a disposición en todo momento. La Forma

más fácil de hacerlo es liderando el proceso en forma continua y permanente dentro de su organización por lo que se buscará un sondeo apropiado con consenso del organismo y de la autoridad.

Los sondeos podrán ser externos: a los ciudadanos, proveedores, etc., o internos: a los directivos, gerentes y/o personal de la organización. Con preguntas abiertas, (aquellas en donde el encuestado pueda responder libremente) o cerradas (en donde el encuestado opta entre respuestas).

RESOLUCIÓN N° 353-07 D SGG

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO los términos del Manual de Procedimiento del Proceso: Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y;

CONSIDERANDO:

Que los pasos a seguir en una secuencia ordenada de las principales operaciones que componen el proceso de: Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y la manera de realizarlo, deben sistematizarse en un cuerpo unitario;

Que se debe formalizar los métodos tales como: el establecimiento de registros, forma de tratamiento de las distintas modalidades de participación ciudadana, sus posibles soluciones y evaluación del sistema.

Que se hace necesario contar con un documento de consulta, que establezca debidamente un método estandarizado para ejecutar este proceso;

Que el Art. 4° del Decreto 3009/00 establece que "todas las unidades de organización formarán parte del sistema, habilitando vías de acceso para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias, cuyo contenido deberán informar a la Oficina de Calidad de los Servicios en forma semestral, a razón de dos informes anuales";

Que el plan operativo aprobado por Resolución Delegada N° 294/05 de la Secretaría General de la Gobernación, se integra con un programa específico de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios;

Que ello facilita el seguimiento del nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios en los organismos para conocer el nivel de satisfacción que tiene el ciudadano, a través de parámetros previamente definidos;

Que se debe hacer llegar a los ciudadanos la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados, para facilitarles el ejercicio de sus derechos ante la administración a fin de detectar las carencias del servicio y las oportunidades de mejora que permitan una eficiente asignación de recursos;

Que se procura la uniformidad en la confección y realización de los sondeos de opinión y la reducción de los errores operativos al máximo posible;

Que el Gobierno de la Provincia de Salta se propuso mejorar su Administración y los servicios públicos, dando los pasos concretos en lo que a calidad se refiere;

Que por lo expuesto, es menester se proceda a la aprobación del manual de procedimiento del proceso de sondeo de opinión;

Por ello,

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

Artículo 1°. - Aprobar el Manual de Procedimientos del Proceso: Sondeo de opinión, que como Anexo I forma parte de la presente.-

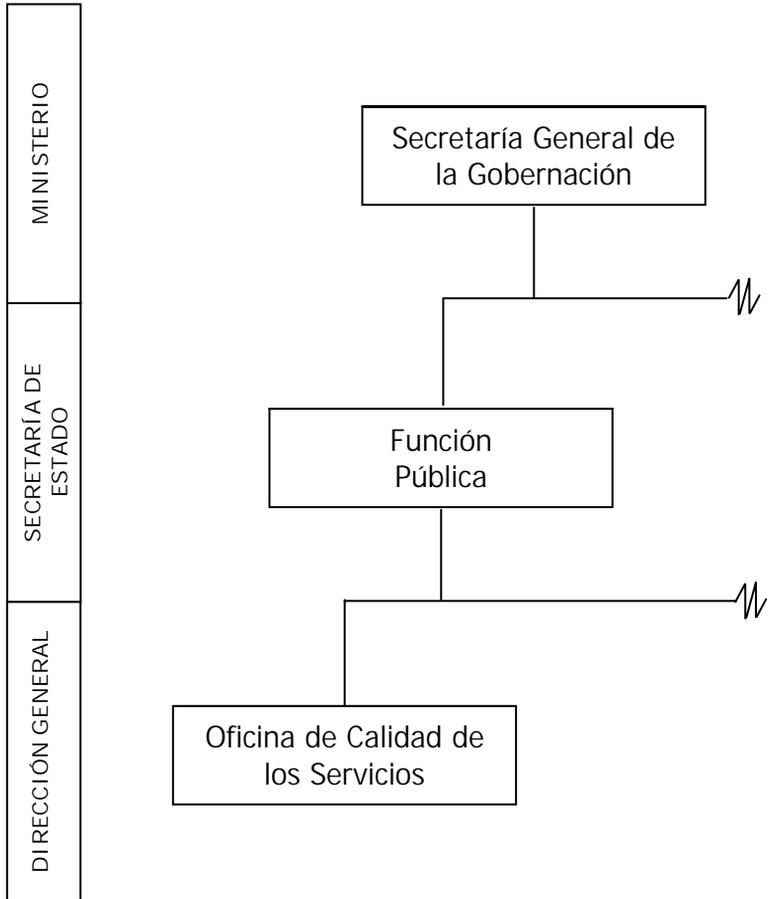
Artículo 2°. - Disponer la divulgación de dicho manual a todas las unidades de organización del Poder Ejecutivo, para su conocimiento y estricta observancia y aplicación en lo que a ellos corresponda.-

Artículo 3°. - Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.-

Secretario General de la Gobernación

Organigrama

Organigrama parcial de la Secretaría General de la Gobernación



Flujograma

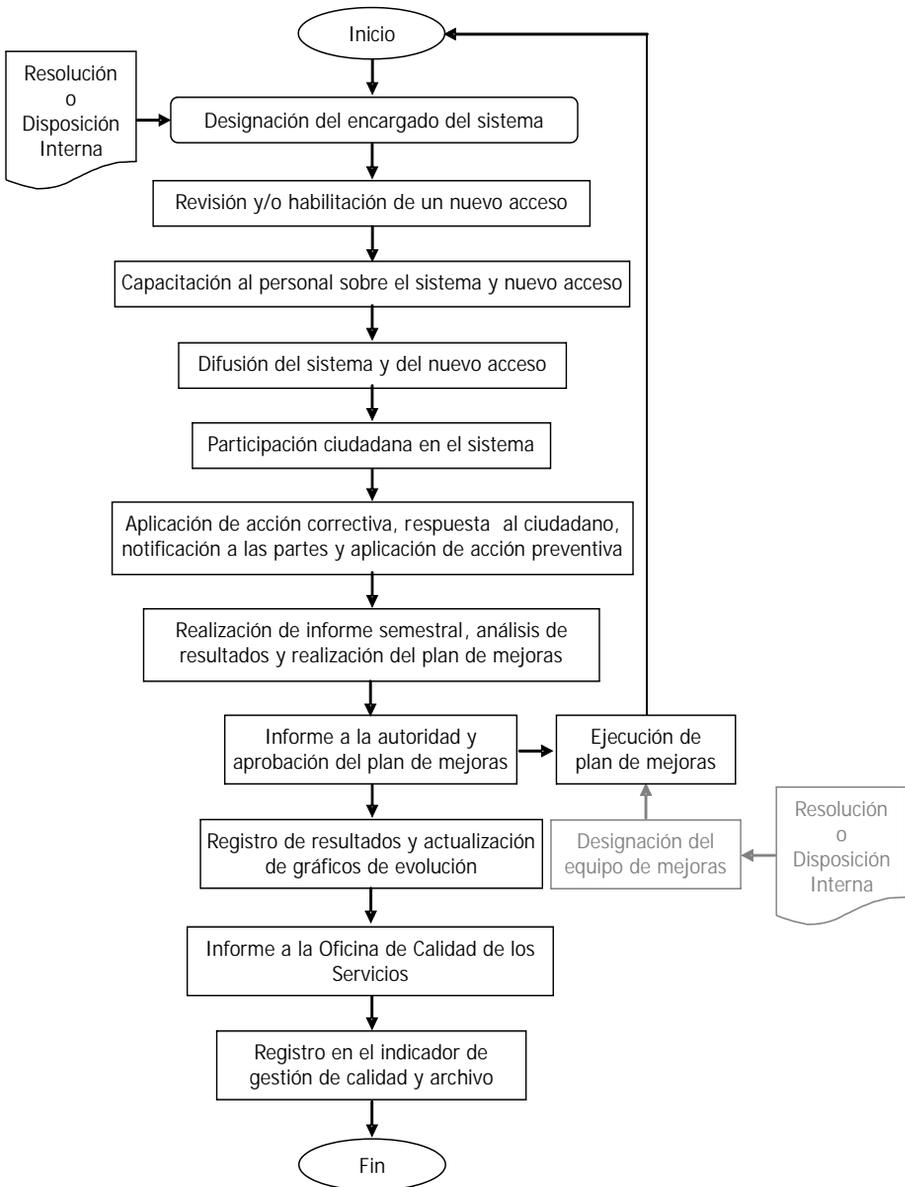
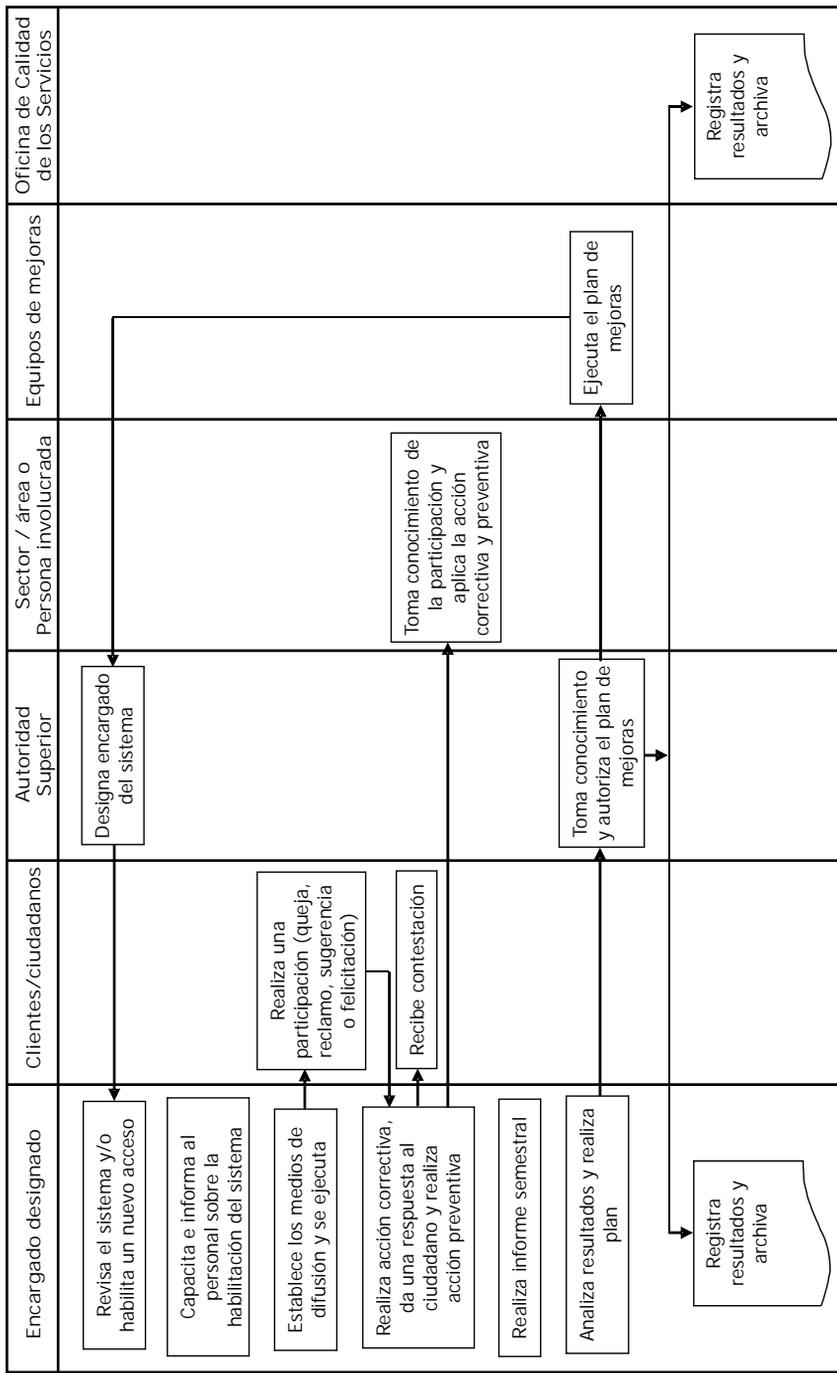


Diagrama de bloques



Descripción

1. La autoridad superior del organismo designa un encargado del sistema a través de Resolución o Disposición interna.
2. El encargado revisa y/o habilita uno o varios accesos del sistema de quejas,...., (libro de quejas, buzón, mail, línea telefónica, 0-800- o línea gratuita, apartado postal o carta, mailform, etc.).
3. El encargado capacita sobre el sistema e informa sobre la habilitación del nuevo acceso a todos los agentes del organismo.
4. Se establecen los medios de difusión (escrito, oral, medios de comunicación, etc.) y se ejecuta la difusión del sistema a los clientes/ciudadanos, con el nuevo acceso habilitado.
5. El encargado revisa diariamente los accesos habilitados. Al obtener una participación ciudadana, realiza inmediatamente la acción correctiva y da una respuesta al cliente/ciudadano, finalmente realiza la acción preventiva necesaria.
6. Luego de dar respuesta a la participación, se notifica a las partes involucradas (persona, departamento, área, etc.) y se archiva.
7. Semestralmente el encargado clasifica las participaciones ciudadanas por parámetros y las contabiliza, pondera los resultados, vuelca todos los datos a la planilla resumen (informe) de todo el sistema en su conjunto con sus respectivos porcentajes y transcribe los datos de los clientes/ciudadanos que contribuyeron con el sistema.
8. El encargado, junto al equipo de mejoras designado, analizan los resultados y establecen las áreas de mejora, determinado cómo poner en práctica el correspondiente plan.
9. El encargado da a conocer los resultados semestrales a la dirección y se autoriza el plan de mejoras.
10. Se registra, se actualizan los gráficos de evolución y se archiva.
11. Se envía una copia de la hoja resumen del sistema a la Oficina de Calidad de los Servicios para su registro.
12. La Oficina de Calidad de los Servicios registra la presentación de los resultados del sistema como técnica cumplimentada en el indicador de gestión de calidad del Poder Ejecutivo y se archiva.

MANUAL DE INSTRUCCIONES

El sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones utiliza positivamente la información que las participaciones ciudadanas le proveen, para detectar precisamente en las diferentes áreas, los errores cometidos (problemas y disfunciones: debilidades de la organización) en la prestación o atención para aprender de ellos, corregir, mejorar el funcionamiento de los servicios prestados por la organización y detectar las oportunidades de mejoras con una eficiente asignación de recursos. A través del sistema se busca mejorar y la participación del cliente/ciudadano es una parte muy importante, siendo esta un elemento esencial.

Debemos reconocer que los clientes/ciudadanos tienen derecho a quejarse por la insatisfacción del servicio recibido, y, en cada caso, a tener una solución. También tienen derecho a una disculpa o explicación satisfactoria cuando reclaman, a que se consideren sus ideas cuando sugieren o simplemente, a hacer llegar una felicitación por el servicio recibido.

El aprendizaje se torna beneficioso porque vuelve a la organización ahorrando tiempo y recursos (plan de mejoras), optimiza las relaciones interpersonales (personal-cliente/ciudadano) obtiene buenos resultados en el campo de la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios prestados. El sistema permite mejorar los servicios desde la perspectiva y la visión de los clientes/ciudadanos estableciendo un contacto directo con ellos, pues a mayor cantidad de accesos, tendremos un mejor conocimiento de la expectativa y percepción de los clientes/ciudadanos.

El sistema debe ser diseñado e implementado de manera tal, que permita el tratamiento rápido de la participación ciudadana por parte de la organización, fijando tiempos precisos para cada uno de los pasos que se deban desarrollar, hasta llegar a la respuesta o solución satisfactoria. Para ello se tomarán las acciones correctivas pertinentes para luego implementar una acción preventiva, a fin de evitar que se cometan nuevamente los mismos errores.

Se debe tener en cuenta que cuando el cliente/ciudadano participa en el sistema, no se lo deberá implicar en un trámite no exigido. La responsabilidad inicial de la investigación en una primera etapa, debe establecerse en la misma área o sección donde se originó la situación que dio lugar a la queja, reclamo o sugerencia, produciendo luego la vinculación entre los responsables, la

retroalimentación del sistema y la adopción de acciones correctivas y preventivas, que satisfagan la necesidades establecidas e implícitas de los clientes/ciudadanos.

El encargado de calidad debe ocuparse de que el sistema sea exitoso, realizando para ello las acciones necesarias: auditará el sistema a fin de comprobar que el proceso y los procedimientos se realizan correctamente para lograr posteriormente que en los sondeos de opinión, el índice de percepción de calidad de los servicios sea excelente.

Los procedimientos deben asegurar la reserva de identidad de la persona que realiza la queja (respeto de la confidencialidad) y el tratamiento prudente de la información aportada, garantizando una respuesta o solución efectiva e integral.

El sistema debe garantizar al cliente/ciudadano la realización de una investigación (análisis completo y responsable) de la queja o reclamo realizado (incluyendo todos los aspectos comprendidos en la participación/garantía de investigación y ecuanimidad). Debe ser imparcial (evitando toda distorsión a favor de quien participa, del funcionario y/o de la organización), exhaustivo (para comprender el análisis de los hechos más relevantes) y equitativo (tratando de manera similar a la gente que se encuentra en circunstancias semejantes).

El sistema, permitirá que los directivos posean una mayor sensibilidad y conciencia de lo que ocurre en la organización. Recordemos que las decisiones deben basarse en datos y hechos concretos, por lo que éstos no deben ser olvidado ni despreciado. Tendrá valor sólo si se lo considera dentro del marco de la calidad total o de la mejora continua, ya que si así no fuera, carecerá de valor, pues sólo servirá para mostrar nuestras carencias y sin un plan de mejoras no se aportarán las soluciones que esperamos.

El encargado del sistema debe gestionar la participación ciudadana. Tengamos en cuenta que el sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sin Participación no funciona y significa que no todo está bien. Todas las técnicas, herramientas y estrategias existentes para convocar aquella participación, deben desarrollarse para que el sistema sea dinámico y entre las que más se destaca, se encuentra la difusión.

Debe tenerse presente que el sistema será usado exclusivamente para actuaciones de esa naturaleza. Las denuncias y recursos tienen sus propios procedimientos administrativos.

Se debe tener en cuenta que cada parámetro posee diferente peso en lo que se refiere a la atención al cliente/ciudadano. Una queja o reclamo por amabilidad posee una mayor ponderación que uno realizado por las instalaciones que posee el organismo.

Se deberán contabilizar las participaciones del sistema teniendo en cuenta que en ciertos parámetros, cada queja, reclamo, sugerencia o felicitación lo afecta a razón de 1=1 o 25. Es decir que por cada persona que se queja o reclama, existen 25 que han sido mal atendidas y no se han quejado (en países desarrollados la cifra se eleva a 1=33).

El sistema de identificación personal está ligado al sistema de quejas, ya que si el cliente/ciudadano no conoce quien lo atiende muy difícilmente utilice los accesos habilitados, por lo que se deberá prestar especial atención a su correcto funcionamiento.

15.- RESOLUCIÓN 02-08 D SGG

SALTA, 4 de enero de 2.008 .-

RESOLUCIÓN N° 02D/08 SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO, la necesidad de sostener y sustentar el modelo de gestión de la calidad en los servicios dependientes del Poder Ejecutivo Provincial; y,

CONSIDERANDO:

Que las nuevas estructuras de la Administración posibilitan a los gestores la realización de evaluaciones de la calidad de los servicios comprometidos, tanto con la finalidad de determinar las áreas de mejoras como para seleccionar las acciones pertinentes;

Que para ello cada una de las organizaciones de la citada Administración debe contar con las herramientas suficientes para el emprendimientos de las técnicas de gestión de la calidad;

Que las acciones operativas deben articularse para que la evaluación global de la calidad de la Administración permita la implementación de un sistema que coordine las políticas, gestiones, planificaciones, controles y aseguramientos;

Por ello,

EL SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, tanto de la Administración Central y de la Administración Descentralizada, y además las Empresas y Sociedades del Estado, trátense de sociedades del estado, sociedades anónimas con participación estatal mayoritaria, sociedades de economía mixta y todas aquellas organizaciones empresariales donde el Estado tenga participación mayoritaria en el capital o en la formación de las decisiones societarias, deberán aprobar sus planes operativos para la gestión de la calidad, la que en todos los casos se emprenderá sobre la base de un modelo de gestión de la calidad, modelo de gestión de la excelencia, o un modelo de aseguramiento.

ARTÍCULO 2º.- La Oficina de Calidad de los Servicios coordinará las acciones necesarias para que la formación, información o capacitación de los responsables de la calidad en las organizaciones sea concomitante a la acción de mejora continua, sin perjuicio de los emprendimientos de otras instituciones a las que el sector público pueda recurrir. La elección del modelo deberá producirse durante el primer trimestre del año 2.008.

ARTÍCULO 3º.- Hasta que las organizaciones avancen hacia el cumplimiento de lo establecido en los artículos 1º y 2º, procurarán la implementación de las siguientes herramientas básicas de gestión de la calidad:

- AUTOEVALUACIÓN
- SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
- CARTA DE SERVICIOS
- CODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA
- PLANIFICACIÓN
- SONDEO DE OPINIÓN
- CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD
- MANUAL DE MISIONES Y FUNCIONES
- MANUALES DE PROCEDIMIENTOS
- ENCARGADO DE LA CALIDAD dentro de la organización
- INFORMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS con tecnologías de la información y de la comunicación

ARTÍCULO 4º.- Comunicar, publicar en el Boletín Oficial, insertar en el Libro de Resoluciones y archivar.

16.- DECRETO N° 540/08

SALTA, 5 de febrero de 2.008 .-

DECRETO N° 540
SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO, la Ley de Ministerios N° 7483; y

CONSIDERANDO:

Que por la mencionada norma, a través de su artículo 35°, corresponde ordenar la modificación de las estructuras orgánicas y funcionales y plantas de cargos de la Administración Pública centralizada y descentralizada, a fin de adecuarlas a la Ley ministerial;

Que por Decreto N° 16/07 ordena que, por las áreas pertinentes, se confeccionan en su totalidad las estructuras, cuadros, plantas y coberturas de cargos con asignación de funciones adecuadas a la nueva Ley de Ministerio;

Que la secretaría General de la Gobernación presentó el proyecto correspondiente a su área, respondiendo el mismo a las normas escalafonarias y presupuestarias vigentes;

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA
D E C R E T A

ARTICULO 1°.- Apruébanse la estructura, planta de cargos y cobertura de la SECRETARIA GENERAL DE LA GOBERNACION y sus dependencias las que, como Anexo, forman parte del presente, a partir del día 1° de enero de 2008, dejando sin efecto todo lo que se oponga a esta norma.

ARTICULO 2°.- Las designaciones en cargos fuera de escalafón y en cargos "sin estabilidad" incorporados en el Anexo, mantendrán la vigencia prevista en sus instrumentos individuales de designación o normas legales vigentes procediendo todas las modificaciones previstas en dicho anexo a partir de la vigencia expresada en el artículo 1°.

ARTICULO 3º.- Los errores y omisiones que pudiesen detectarse en lo aprobado en el presente, no crea derecho alguno y deberá subsanarse por Resolución de la Secretaría General de la Gobernación respetando la normativa vigente.

ARTICULO 4º.- El gasto que demande el cumplimiento del presente se imputará a la respectiva partida de la Jurisdicción y CA correspondientes a la Secretaría General de la Gobernación.

ARTICULO 5º.- El presente decreto será refrendado por el señor Secretario General de la Gobernación.

ARTICULO 6º.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

17.- RESOLUCIÓN N° 40-08 D SGG

SALTA, 6 de febrero de 2.008 .-

RESOLUCIÓN N° 40D/08
SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO, la Resolución N° 2 D/08 de la Secretaría General de la Gobernación; y,

CONSIDERANDO:

Que por la misma se planifica orientar a las organizaciones públicas hacia los modelos de gestión, de excelencia o de aseguramiento de la calidad;

Que es necesario alinearse a un proyecto internacional que responda a las características iberoamericanas en las que inserta la gestión de la calidad en lo público de la Provincia de Salta;

Que analizadas todas las propuestas, el Programa Estratégico (Visión, Misión y Objetivos) de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) coincide con el trabajo que se quiere encarar para el desarrollo de la excelencia;

Que desde el día 18 de Marzo de 1998 con el acto formal de constitución de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), existe esta organización supranacional, sin ánimo de lucro, que desarrolla la Gestión Global de la Calidad en el ámbito iberoamericano para conseguir que la Comunidad Iberoamericana sea considerada un entorno de Calidad y mejore su posición internacional.

Que FUNDIBEQ expresa su misión en los siguientes términos: "Somos una Organización Iberoamericana de carácter no lucrativo, compuesta por representativas empresas y por organismos de la Administración Pública, que desarrolla un Programa de Calidad y Excelencia de la Gestión adscrito a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno y que contempla el desarrollo del Premio Iberoamericano de la Calidad. Promovemos desde un ámbito internacional el Movimiento Iberoamericano de difusión de la cultura de la Calidad y de la Excelencia en la Gestión en todas las organizaciones de Iberoamérica. Para ello:

- Desarrollamos iniciativas prioritarias de acuerdo a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Participamos activamente en Organismos internacionales.
- Gestionamos programas de reconocimiento y de ayuda.
- Promovemos el desarrollo de redes en alianza con los agentes locales.
- Practicamos una gestión profesional en todas las actividades”;

Que FUNDIBEQ, a más del propio, contribuye a mejorar la productividad y competitividad del tejido económico y social de la Comunidad Iberoamericana y a aumentar el prestigio de Iberoamérica;

Que los valores por lo que trabaja FUNDIBEQ son: Cooperación: Basada en el respeto mutuo y la colaboración como aliados para el logro de objetivos comunes; Transparencia: Basada en la confianza mutua y relaciones abiertas con todas las partes interesadas; Autonomía: Actuación imparcial no condicionada por intereses externos o de los agentes involucrados; Reconocimiento: A la contribución de los agentes involucrados; Innovación: Búsqueda de soluciones singulares e innovadoras;

Que su visión es “ser reconocidos internacionalmente como el principal promotor iberoamericano de la Calidad y la Excelencia de la Gestión”;

Que la gestión de la calidad del sector público provincial es coordinada a través de la Oficina respectiva que depende de la Secretaría de la Función Pública, cuyo presupuesto determina el pago de la anualidad que como asociado se autoriza pagar a FUNDIBEQ;

Que la Oficina de Calidad de los Servicios administrará la condición de miembro asociado de la Secretaría de la Función Pública;

Que los miembros de FUNDIBEQ aportan una cuota anual establecida, en función del tipo de Membresía (Patronos o Asociados), y disfrutan de diversas ventajas en los productos y servicios de la Fundación: acceso gratuito a la Base de Datos de "Buenas Prácticas", que contiene experiencias de Organizaciones Iberoamericanas Ganadoras de Premios de Calidad y Excelencia e información sobre herramientas de gestión; relatorios de las Organizaciones Ganadoras del Premio Iberoamericano de la Calidad, y cuya publicación ha sido autorizada; acceso gratuito a las "Metodologías para la Excelencia", como por ejemplo el software de Autoevaluación, que ayuda a la detección de áreas de mejora en la gestión

y el software de Planificación, para configurar un Plan Estratégico de la Excelencia y fijar objetivos; preferencia en la publicación de artículos de su Organización relacionados con la Calidad y la Excelencia en el Boletín de Noticias "Movimiento Iberoamericano por la Competitividad y la Excelencia" – FUNDIBEQ; inclusión en la Web de FUNDIBEQ del nombre de su Organización con enlace a su página Web; recepción periódica del Boletín antes descrito; descuentos especiales en las cuotas de postulación al Premio Iberoamericano de la Calidad; descuentos en todos los productos y servicios de FUNDIBEQ;

Por ello;

EL SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

R E S U E L V E:

ARTÍCULO 1º.- Autorizar a la Secretaría de la Función Pública a manifestar su adhesión al Programa Estratégico (Visión, Misión y Objetivos) de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad como miembro asociado, condición ésta que será administrada por la Oficina de Calidad de los Servicios.

ARTICULO 2º.- Autorizar los pagos anuales que correspondan en ejercicio de la calidad de miembro asociado.

ARTICULO 3º.- El gasto deberá imputarse en las partidas correspondientes de cada ejercicio presupuestario.

ARTÍCULO 4º.- Comunicar, publicar en el Boletín Oficial, insertar en el Libro de Resoluciones y archivar.

DECRETO N° 1350
SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO, el inicio de la presente gestión de gobierno; y

CONSIDERANDO:

Que dentro del marco de las políticas gubernamentales, es prioridad del Poder Ejecutivo Provincial propender a la capacitación y perfeccionamiento de sus agentes, como así también a la formación de técnicos y profesionales especialistas en las diferentes ramas que conforme el espectro de la temática pública;

Que, para ello, es preciso contar con una institución dentro de la Administración Provincial cuya competencia y objetivos sean lograr las políticas citadas precedentemente a fin de concretar una profesionalización y carrera administrativa del agente público que lo prepara para afrontar una gestión moderna y dinámica del Estado.

Que por el decreto N° 540/08, se incorpora estructuralmente la Escuela de Administración Pública con dependencia de la Secretaría de la Función Pública en jurisdicción de la Secretaría General de la Gobernación, en cumplimiento de lo dispuesto por los incisos 6 y 7 del Artículo 32 de la Ley de Ministerios N° 7486;

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA
D E C R E T A

ARTICULO 1°.- Establécese la "ESCUELA DE ADMINISTRACION PUBLICA", incorporada por Decreto N° 540/08 como dependencia de la Secretaría de la Función Pública, como órgano de la Administración Provincial con competencia en formación y capacitación de los agentes públicos y de aquellos que aspiren a incorporarse a la carrera administrativa pública.

ARTICULO 2º.- Designase al Dr. MATIAS POSADAS - DNI N° 26.898.625, como Director de la Escuela de Administración Pública con carácter de "ad honorem".

ARTICULO 3º.- El presente decreto será refrendado por el señor Secretario General de la Gobernación.

ARTICULO 4º.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

DECRETO N° 2705
SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO, el Decreto N° 1350/08; y

CONSIDERANDO:

Que por el mencionado instrumento se establece la "ESCUELA DE ADMINISTRACION", incorporada por Decreto N° 540/08 como dependencia de la Secretaría de la Función Pública, como órgano de la Administración Provincial con competencia en formación y capacitación de los agentes públicos y de aquellos que aspiren a incorporarse a la carrera administrativa pública;

Que es preciso contar con un órgano consultor para la conducción y fijación de metas de la Escuela, como así también para los diferentes aspectos de funcionamiento y representación de la misma que se presenten en el cumplimiento de las políticas de capacitación dispuestas por el Gobierno Provincial;

Que el Poder Ejecutivo Provincial considera oportuno instaurar éste Organó Consultor con carácter de honorario y conformado por las personas relacionadas con la Escuela de Administración Pública desde su creación;

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA
D E C R E T A

ARTICULO 1º.- Créase en el ámbito de la Escuela de Administración Pública incorporada por Decreto N° 540/08 como dependencia de la Secretaría de la Función Pública, el CONSEJO CONSULTOR HONORARIO cuyo objetivo es asistir a la misma en la conducción y fijación de metas, como así también en los diferentes aspectos de su funcionamiento y representación.

ARTICULO 2º.- Designase al C.P.N. RODOLFO FERNANDO YARADE - DNI N° 20.125.237, al Sr. ALFREDO ALEJANDRO PETRON - DNI N° 17.791.870 y al Escribano JOSE EDUARDO RAMIREZ - DNI N° 17.792.282 como miembros del Consejo Consultor Honorario de la Escuela de Administración Pública.

ARTICULO 3º.- El presente decreto será refrendado por el señor Secretario General de la Gobernación.

ARTICULO 4º.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

DECRETO N° 4116/08
SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO el artículo 61 de la Constitución Provincial; y

CONSIDERANDO:

Que, según surge de la norma referida, nuestro ordenamiento jurídico-constitucional establece que la Administración Pública, sus funcionarios y agentes sirven exclusivamente a los intereses del Pueblo;

Que la misma norma fija también los principios de actuación a los que debe adecuarse la Administración, entre ellos, el de eficacia;

Que la modernización del Sector Público y, en concreto, de la Administración de la Provincia de Salta, constituye un proceso dinámico y de continua adaptación, en sus formas organizativas y funcionales, a las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas de su entorno;

Que el Gobierno de la Provincia considera necesario consolidar como política gestión de la Administración de Salta la calidad de los servicios, para fortalecer la introducción en sus organizaciones de la cultura y las técnicas de gestión de la calidad, responsabilizándose, así, de la calidad global de sus servicios, cuyos costos directos y los derivados de la ausencia de calidad en su prestación repercuten sobre los ciudadanos, en tanto destinatarios y sostenedores de los mismos a través de los tributos;

Que cada ciudadano tiene el derecho a conocer cómo se utilizan los recursos públicos a los que contribuye, debiendo responder nuestra Administración con un esfuerzo informativo y un ejercicio de transparencia para que se conozca cabalmente cuáles son las prestaciones que los propios destinatarios de las acciones de gobierno pueden exigir, así como en qué términos, con qué requisitos, extensión y condiciones o formas se les ofrecen;

Que desde la gestión de la calidad, así debe entenderse la recíproca distribución de potestades en la Constitución Provincial, por la cual y conforme a los artículos Nros. 140 y 144 el Gobernador es quien tiene la

facultad de formular y dirigir las políticas de la Provincia, así como ejercer la potestad de dirigir toda la Administración Provincial;

Que el ejercicio de tales competencias implica también la facultad de verificar permanentemente los sistemas desarrollados e implementados en el sector público para la gestión de la eficacia, eficiencia y excelencia, toda vez que el modelo de control de la hacienda pública tanto interno como externo debe cumplirse con la evaluación y la auditoría;

Que, sin perjuicio de los diversos criterios que pudieran sostenerse respecto de las políticas referidas a reforma del Estado, privatizaciones y desregulaciones, es necesario modernizar continuamente la Administración Pública, en su rol de encargada de la conducción de los asuntos a cargo del Estado Provincial;

Que la aplicación de técnicas de gestión a la administración de la actividad pública debe sostenerse en un *sistema de la calidad* integrado por la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementarlo;

Que para ello se ha fijado una política de la calidad, consistente en las orientaciones y objetivos generales de la Administración concernientes a ese modo de gestión, cuya expresión formal está contenida en este decreto;

Que la política en tal sentido puede concretarse a través del cumplimiento de tres objetivos básicos: acercar la administración a los ciudadanos; facilitar la vida diaria de las personas, y renovar continuamente la gestión;

Que para llevar a cabo tal política se pone en funcionamiento la planificación de la calidad, a través de actividades en las que se establecen los objetivos y los requisitos para la calidad, así como los necesarios para la aplicación de los elementos del sistema de calidad;

Que también corresponde llevar a cabo la verificación de la calidad desplegada, a través de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos para la calidad, acompañadas de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de la calidad, que son necesarias para acceder a adecuados niveles de confianza de que una organización satisfará los requisitos para la calidad;

Que con la buena gestión se garantiza la distinción entre los recursos públicos y privados, la existencia de un marco jurídico estable, el destino óptimo de los recursos y la transparencia, hacia cuyo logro deben estar dirigidos los dispositivos de control y de investigación, así como la gestión misma de la calidad;

Que el método a llevar a cabo deberá cumplir parámetros de transparencia, es decir, estará abierto a la concreta posibilidad de conocimiento y opinión de los ciudadanos; deberá ser eficaz, a través de la asignación de su conducción específica a la Secretaría General de la Gobernación y delegados ministeriales afectados para tal tarea; y también concertado, es decir, buscando la participación y consenso de las instituciones académicas y organizaciones intermedias;

Que la Administración Pública debe actuar de acuerdo a los principios de eficacia, jerarquía, desconcentración, coordinación, imparcialidad, sujeción al orden jurídico y publicidad de normas y actos, por lo que este decreto persigue un doble objetivo: por una parte, instrumentar la declaración concreta de la misión propia de nuestra Administración y, por otra, facilitar el conocimiento por los ciudadanos de lo que pueden esperar de aquella;

Por ello, y con encuadre en las Leyes 7483 y 7486;

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE SALTA EN
ACUERDO GENERAL DE MINISTROS
DECRETA:

ARTÍCULO 1º.- Apruébanse la política de calidad y la visión, misión y funciones de la Oficina de Calidad de los Servicios que actúa en el ámbito de la Secretaría de la Función Pública y en la jurisdicción de la Secretaría General de la Gobernación, a fin que, bajo la coordinación de la referida Oficina, las mismas se desarrollen en todas las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, tanto de la Administración Central como de la Administración Descentralizada y de las Empresas y Sociedades del Estado, trátase de sociedades del estado, sociedades anónimas con participación estatal mayoritaria, sociedades de economía mixta y todas aquellas organizaciones empresariales donde el Estado tenga participación mayoritaria en el capital o en las formación de las decisiones societarias, según los siguientes criterios:

a) POLÍTICA DE CALIDAD: Mejorar los servicios públicos sobre la base de modelos de gestión, de gestión de la excelencia o de aseguramiento de la calidad.

b) VISIÓN DE LA OFICINA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS: Coordinar la gestión de la calidad de todas las organizaciones de la Administración Pública dependiente del Poder Ejecutivo, con cada respectivo equipo de responsables jurisdiccionales, tanto para la evaluación como para la realización de mejoras.

c) MISION DE LA OFICINA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS:

1. Propender a que la Administración Pública de Salta facilite la vida diaria de las personas acercando la Administración a los ciudadanos y renovando la gestión.

2. Proporcionar al Gobierno de la Provincia de Salta, la información necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de servicio a los ciudadanos, así como para adoptar las iniciativas de mejoras requeridas.

3. Fomentar que los ciudadanos accedan a la información sobre los niveles de calidad realmente prestados para el ejercicio de sus derechos ante la Administración.

4. Evaluar la calidad de los servicios que brinda el Estado sobre los niveles efectivos de prestación de los mismos y su relación con las expectativas de los ciudadanos, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

d) FUNCIONES DE LA OFICINA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS:

1. Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables en la elaboración y actualización de las Cartas de Servicios y en el desarrollo de sus respectivos sistemas de gestión de la calidad.

2. Llevar el registro de las Cartas de Servicios y emitir informe favorable con carácter previo a la aprobación de las Cartas de Servicios.

3. Colaborar con las unidades responsables de los distintos organismos en el diseño de los sistemas de autoevaluación.

4. Elaborar el informe de evaluación global de la calidad sobre el conjunto de los servicios públicos.

5. Medir periódicamente el índice de percepción de calidad del servicio.
6. Asesorar para la aplicación de técnicas de gestión a la administración de la actividad pública, aconsejando dispositivos de control, de investigación y gestión de calidad.
7. Efectuar el seguimiento y verificación del cumplimiento del presente decreto y de las normas que se dicten en su consecuencia.
8. Asesorar y coordinar para la vigencia el sistema de gestión de la calidad en la Administración Pública.
9. Evaluar el cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Atención Administrativa.
10. Desarrollar el indicador de gestión de la calidad de los servicios públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.
11. Evaluar y medir la atención al ciudadano.
12. Coordinar la información sobre las evaluaciones de la calidad de los servicios que realicen los órganos, organismos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación.
13. Coordinar el seguimiento de los planes operativos.
14. Coordinar la utilización de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios.
15. Establecer procesos y procedimientos para el reconocimiento de los esfuerzos y mejoras cumplidos por las organizaciones públicas.

ARTÍCULO 2º.- Todas las unidades de organización o curso de acción definidas en las respectivas leyes de presupuesto, deberán desplegar las acciones de calidad que se consignan en el Anexo I, hasta tanto den cumplimiento a lo dispuesto por al Resolución N° 2 D/08 de la Secretaría General de la Gobernación.

ARTÍCULO 3º.- Ratifícase la vigencia de los actos administrativos y de la Administración que regulan y reglamentan las técnicas de gestión de la calidad con los contenidos aprobados por Decretos Nros. 3062/99; 3418/99; 2594/00; 3009/00; 2445/01; 2242/02; 1040/03; y Resoluciones de la Secretaría General de la Gobernación Nros. 453/99; 295/00; 294D/05; 300D/07; 336D/07; 337D/07; 353 D/07; 2 D/08 y 40 D/08.

ARTÍCULO 4º.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

21.- RESOLUCIÓN N° 199D/08 (ANEXO DECRETO N° 4116/08).

SALTA, 8 de octubre de 2.008 .-

RESOLUCIÓN N° 199D/08
SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO, el Decreto N° 4116/08, y,

CONSIDERANDO,

Que en su Artículo 1° se aprueban las políticas de calidad y la visión, misión y funciones de la Oficina de Calidad de los Servicios que actúa en el ámbito de la secretaria de la Función Pública y en la jurisdicción de la Secretaría General de la Gobernación;

Que en su artículo 2° se establece que todas las unidades de organización o curso de acción definidos en las respectivas leyes de presupuesto, deberán desplegar las acciones de calidad que se consignan en el Anexo I, hasta tanto den cumplimiento a lo dispuesto por al Resolución N° 2 D/08 de la Secretaría General de la Gobernación;

Que en virtud de no haberse adjuntado el anexo I, aludido precedentemente, se hace necesario dictar el instrumento legal disponiendo la inclusión del mismo en el Decreto 4.116/0

Por ello, con encuadre en el Decreto N° 1.105/02

EL SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACION
RESUELVE:

ARTICULO 1°: Dejar establecido que el ANEXO I que acompaña a la presente, forma parte del Artículo 2° del Decreto N° 4.116/08:

ARTICULO 2°: Comunicar, publicar en el Boletín Oficial y archivar.

ANEXO I

1- AUTOEVALUACIÓN

- 1.1. Integración de un equipo evaluador
- 1.2. Integración de un equipo de mejoras
- 1.3. Modelo específico de evaluación
- 1.4. Seguimiento de la carta de servicios

- 1.5. Medición de los niveles efectivos de prestación de los servicios
 - 1.5.1. Establecimiento de objetivos como compromisos de servicio
 - 1.5.2. Selección de indicadores de calidad
 - 1.5.2.1. Indicadores de gestión:
 - a- de los objetivos establecidos
 - b- del proceso
 - c- económicos
 - 1.5.2.2. Indicadores de demanda:
 - a- de destinatarios
 - b- del entorno social
 - c- de empleados
 - 1.5.3. Fijación de estándares que sirvan como patrones de referencia
 - objetivos
 - 1.5.4. Seguimiento de indicadores
 - 1.5.5. Informe del seguimiento a la Oficina de Calidad
 - 1.5.6. Publicación de los informes de medición
- 1.6. Plan de Mejoras
- 1.7. Evaluación de la Atención al Ciudadano
 - 1.7.1. Actuación de los empleados públicos
 - Amabilidad
 - Consideración
 - Respuesta adecuada y suficiente a las demandas de los ciudadanos
 - Ausencia de interrupciones
 - Confidencialidad
 - Lenguaje comprensible
 - Esperas cortas
 - 1.7.2. Identificación de los empleados públicos
 - Identificación telefónica
 - Rótulo de despacho
 - Rótulo de mesa
 - Distintivo personal
 - Tarjeta de identificación personal
 - Identificación en las comunicaciones escritas
 - 1.7.3. Señalización de edificios y oficinas administrativas
 - Carteles
 - Placas de fachadas
 - Placas de direcciones o áreas
 - Señales interiores de recorrido
 - Señales de interior "in situ"
 - 1.7.4. Áreas de atención al ciudadano
 - Señalización

Equipamiento

Zona de recepción

Planta Baja/Acceso directo a la calle

Mostrador/sillas

Garantía de confidencialidad

Zona de espera

a- asientos

b- aseos para el público

c- aseos para personas con capacidades diferentes

d- teléfono público

e- fotocopidora

Atención telefónica separada de la atención presencial

Señalización especial

1.7.5. Información al Ciudadano

Homogeneidad

Exactitud

Integridad

Concreción

Adecuación

Actualización

Orientación a la demanda

Difusión

2.- SISTEMAS PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

2.1. Gestión de la participación ciudadana

2.2. Habilitación del sistema

2.3. Afectación de una persona para el sistema

2.4. Desarrollo de acciones en consecuencia

2.5. Habilitación de más de un acceso al sistema

2.6. Difusión del sistema

3.- CARTAS DE SERVICIOS

3.1. Tramitación

3.2. Aprobación

3.3. Difusión dentro del organismo

3.4. Difusión fuera del organismo

3.5. Incorporación de los derechos del ciudadano

3.6. Objetivos

3.7. Indicadores

3.8. Estándares

3.9. Criterios de Evaluación

4.- CODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA

4.1. Recopilar

4.2. Clasificar

4.3. Actualizar

4.4. Editar

5.- PLANIFICACIÓN

5.1. Fomento de la calidad

5.2. Programa de protección del ambiente

5.3. Planes para el trabajo

5.4. Trabajos en equipo

5.5. Cumplimiento de las normas de medicina, higiene y seguridad

5.6. Sistema de detección de errores

6.- SONDEOS DE OPINIÓN

6.1. - Realización de Sondeo de Opinión

7.- CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1. - Plan de Capacitación

8.- MANUALES DE MISIONES Y FUNCIONES

8.1. Proyección

8.2. Aprobación

9.- MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

9.1. Proyección

9.2. Aprobación

10.- INVENTARIO DE LOS PROCESOS

10.1. - Inventario realizado

11.- ENCARGADO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

11.1. - Designación

12.- INFORMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS

12.1. Tecnologías de la información

12.2. Tecnologías de la comunicación

SALTA, 22 de Diciembre de 2.008 .-

DECRETO N° 5973
SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO, la necesidad de centralizar la toma de decisiones en materia de proyectos vinculados al desarrollo de sistemas y comunicaciones; y

CONSIDERANDO:

Que resulta necesario crear la Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones e incorporar a la planta de cargos de la Secretaría General de la Gobernación el cargo de Director de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones con carácter de Autoridad Superior - Fuera de Escalafón a fin de articular y coordinar todo proyecto de supervisión de estándares, adquisición , implementación y puesta en marcha y/o recepción final de todo sistema informatizado de gestión y/o administración, equipamiento informático, comunicaciones vinculares de cualquier tipo y cualquier otro tipo de planificación e incorporación de tecnología de sistemas y comunicaciones en las distintas áreas de Gobierno centralizado u organismos descentralizados.

Que para viabilizar lo expuesto anteriormente, es conveniente establecer relación funcional entre la nueva Unidad y todas las áreas informáticas y de comunicaciones de las diferentes jurisdicciones.

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA
D E C R E T A

ARTICULO 1º.- Créase la Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones dependiente de la Coordinación General de la Secretaría General de la Gobernación e incorpórase a la planta de cargos de la cabecera de la Secretaría General de la Gobernación el cargo de Director de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones, N° de orden 2.1 - Fuera de Escalafón.

ARTICULO 2º.- Asígnese a la Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones las siguientes funciones.

“Articular y coordinar todo proyecto de supervisión de estándares, adquisición, implementación y puesta en marcha y/o recepción final de todo sistema informatizado de gestión y/o administración, equipamiento informático, comunicaciones vinculares de cualquier otro tipo de planificación e incorporación de tecnología que se haga desde las áreas de Gobierno centralizado u organismos descentralizados.

Todas las áreas de Gobierno que por alguna causa deban incorporar sistemas y/o equipamientos derivados de proyectos de sistemas y comunicaciones descritos en el párrafo anterior, deberán como paso previo incorporar en el procedimiento administrativo el pase al Director de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones, quien se expedirá por escrito sobre los estándares a observar, la conveniencia del producto respecto a la oferta de mercado existente, y las interfaces necesarias con otros sistemas del estado.”

ARTICULO 3.- Las áreas informáticas y de comunicaciones de las distintas jurisdicciones del Poder Ejecutivo Provincial dependerán funcionalmente, en lo que hace a lo precedentemente dispuesto, de la Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones, manteniendo en lo demás la dependencia jerárquica original, debiendo prestar la colaboración y asistencia requerida por la misma.

ARTICULO 4º.- El gasto que demande el cumplimiento del presente se imputará a la partida correspondiente de la Secretaría General de la Gobernación.

ARTICULO 5º.- El presente decreto será refrendado por el señor Secretario General de la Gobernación.

ARTICULO 6º.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

23.- DECRETO N° 374/09

SALTA, 23 de Enero de 2.009 .-

DECRETO N° 374/09

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO, las competencias previstas para la Escuela de Administración Pública dependiente de la Secretaría de la Función Pública; y

CONSIDERANDO:

Que el mencionado organismo debe entender en todo lo referente a la formación y capacitación de los recursos humanos en el ámbito del Poder Ejecutivo y Provincial;

Que, de acuerdo a las políticas previstas por la actual gestión gubernamental, es necesario ampliar las posibilidades de capacitación de los agentes públicos a través de convenios de cooperación con instituciones y organismos nacionales y extranjeros;

Por ello,

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA
D E C R E T A

ARTICULO 1°.- Créase el Area de Cooperación Nacional e Internacional de la Escuela de Administración Pública dependiente de la Secretaría de la Función Pública como una unidad fuera de nivel cuyo objetivo será lo expresado en los considerandos del presente decreto.

ARTICULO 2°.- La unidad creada por el artículo precedente estará conducida por un Director de Area incorporándose a tal fin un cargo Fuera de Escalafón - Autoridad Superior.

ARTICULO 3°.- Designase al Dr. FRANCISCO JAVIER LOPEZ SASTRE - DNI N° 23.079.997 como Director del Area de Cooperación Nacional e Internacional de la Escuela de Administración Pública, con carácter de "Ad honorem".

ARTICULO 4º.- El presente decreto será refrendado por el señor Secretario General de la Gobernación.

ARTICULO 2º.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

TRABAJO REALIZADO POR:

Oficina de Calidad de los Servicios

Secretaría de la Función Pública

Secretaría General de la Gobernación de Salta

EQUIPO DE TRABAJO:

- Dra. MARÍA BEATRIZ CASERMEIRO DE GOYTIA
Coordinadora General
- Lic. YOLANDA SCHEUBER DE LOVAGLIO
Jefa de Departamento Implementación
- Sec. Ejec. DIEGO GABRIEL VARAS
Sr. ALEJANDRO CONTRERAS
Técnicos

ÍNDICE

1. Decreto N° 3062-99 (comienzo de la gestión de la calidad)	5
2. Decreto N° 3418-99 (creación estructural de la oficina de calidad)	15
3. Resolución N° 453-99 (evaluación global)	17
4. Resolución N° 295-00 (evaluación global)	38
5. Decreto N° 2594-00 (proyectos para el fomento de la calidad)	47
6. Decreto N° 3009-00 (sistema de reclamos)	53
7. Decreto N° 2445-01 (30 técnicas de calidad)	61
8. Decreto N° 2242-02 (convenio con IRAM)	119
9. Decreto N° 1040-03 (disponibilidad del modelo iberoamericano)	123
10. Resolución 294-05 D (plan operativo 2006)	125
11. Resolución N° 300-07 D (proceso carta de servicios)	141
12. Resolución 336-07 D (proceso autoevaluación)	159
13. Resolución 337-07 D (proceso sondeo de opinión)	169
14. Resolución 353-07 D (proceso sistema de quejas).....	179
15. Resolución 02-08 D (plan operativo 2008)	189
16. Decreto N° 540-08	191
17. Resolución 40-08 D	195
18. Decreto N° 1350-08	199
19. Decreto N° 2705-08	201
20. Decreto N° 4116-08	203
21. Resolución 199 D (Anexo I del Decreto 4116/08)	209
22. Decreto N° 5973-08	213
23. Decreto N° 374-09	215

TRABAJO REALIZADO POR 217
EQUIPO DE TRABAJO 217
Indice 219