

**Salta, 28 AGO 2007**

**RESOLUCIÓN N° 300 D**

**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

Dr. Raúl R. Medina  
Secretario General de la Gobernación

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTO**

### **PROCESO: Redacción, aprobación y difusión de la carta de servicios**

## ÍNDICE

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b> .....	1
<b>PROCESO: Redacción, aprobación y difusión de la carta de servicios</b> ...	1
<b>ÍNDICE</b> .....	2
<b>Introducción</b> .....	3
<b>ORGANIGRAMA</b> .....	4
<b>DIAGRAMA DE BLOQUES</b> .....	6
<b>DESCRIPCIÓN</b> .....	7
<b>MANUAL DE INSTRUCCIONES</b> .....	7
<b>Propósito de las cartas de servicios</b> .....	7
<b>Redacción de la carta de servicios</b> .....	8
<b>Recomendaciones generales al redactar la carta de servicios</b> .....	9
<b>Recomendaciones de formato del proyecto de carta de servicios</b>	10
<b>Dictamen</b> .....	11
<b>Registros</b> .....	11
<b>Recepción de la carta de servicios ya aprobada</b> .....	11
<b>Recomendaciones para la publicación de la carta de servicios</b> .....	11
<b>Plantilla o tabla de actividades</b> .....	12
<b>Hoja de Resolución/Disposición Interna para designación del encargado</b> .....	13
<b>Hoja de Resolución Delegada</b> .....	14
<b>Hoja de dictamen</b> .....	15
<b>Tríptico de carta de servicios</b> .....	15

## 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.

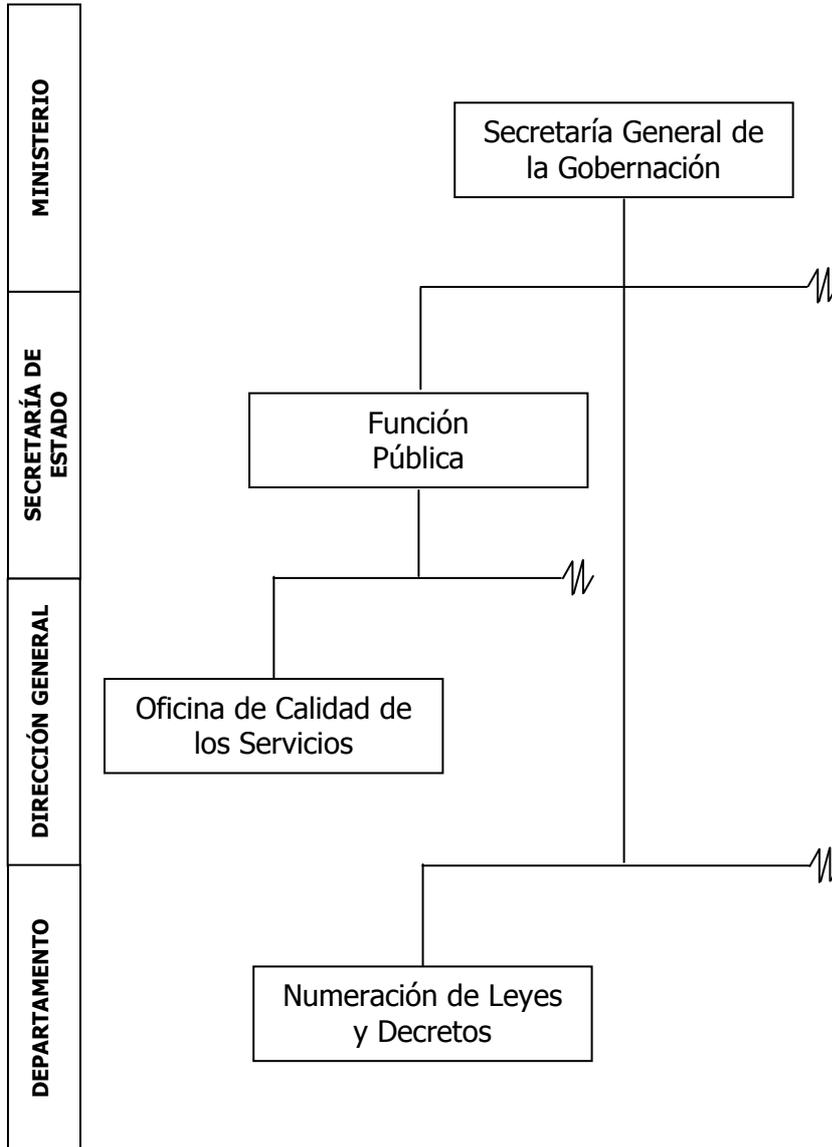
**Cómo usar el manual:** Con el sólo seguimiento de este manual, Ud. podrá realizar la carta de servicios de su organismo. Se recomienda investigar para conocer y aplicar la versión más reciente de este documento. (Ante cualquier duda, consulta o sugerencia deberá dirigirse al Sr. Diego Gabriel Varas 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

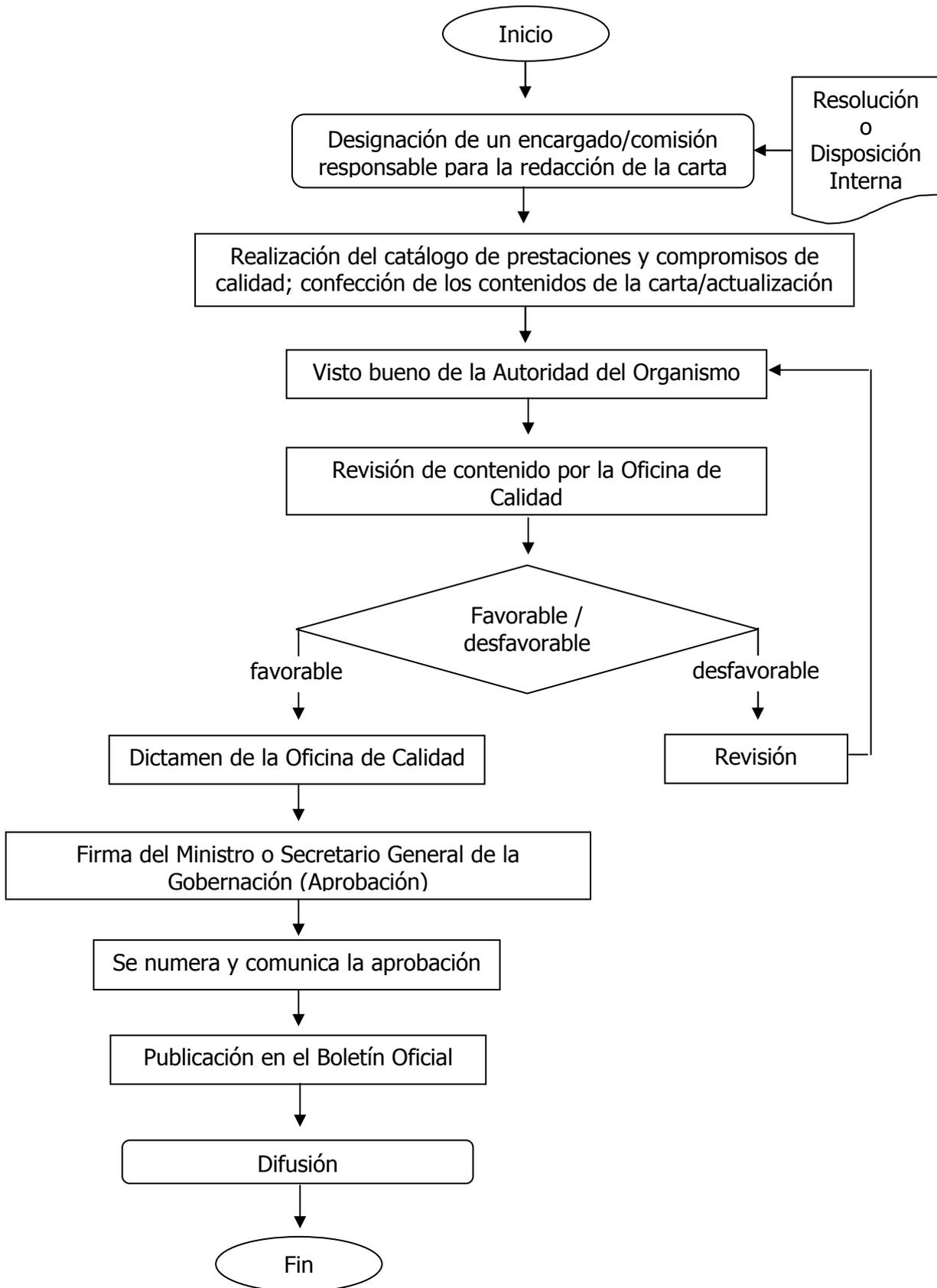
Mails: [oficinacalidad@salta.gov.ar](mailto:oficinacalidad@salta.gov.ar) / [calidad@salta.gov.ar](mailto:calidad@salta.gov.ar) Teléfonos: Directos 387-4324152 (Centrex 7152) / 4362360 (Centrex 2360) - Conmutador: 387-4360360 / 4324000 (Centrex 7000) Int. 152 Fax: 4324185 (Centrex 7185)/ 387-4324549 (Centrex 7549) Dirección Postal: Centro Cívico Grand Bourg - Avda. de los Incas s/nº. Edificio III - Planta Alta - Ala Este. C.P.: A4406ZAB - Salta. Web: [www.salta.gov.ar/ocs](http://www.salta.gov.ar/ocs)

**ORGANIGRAMA**

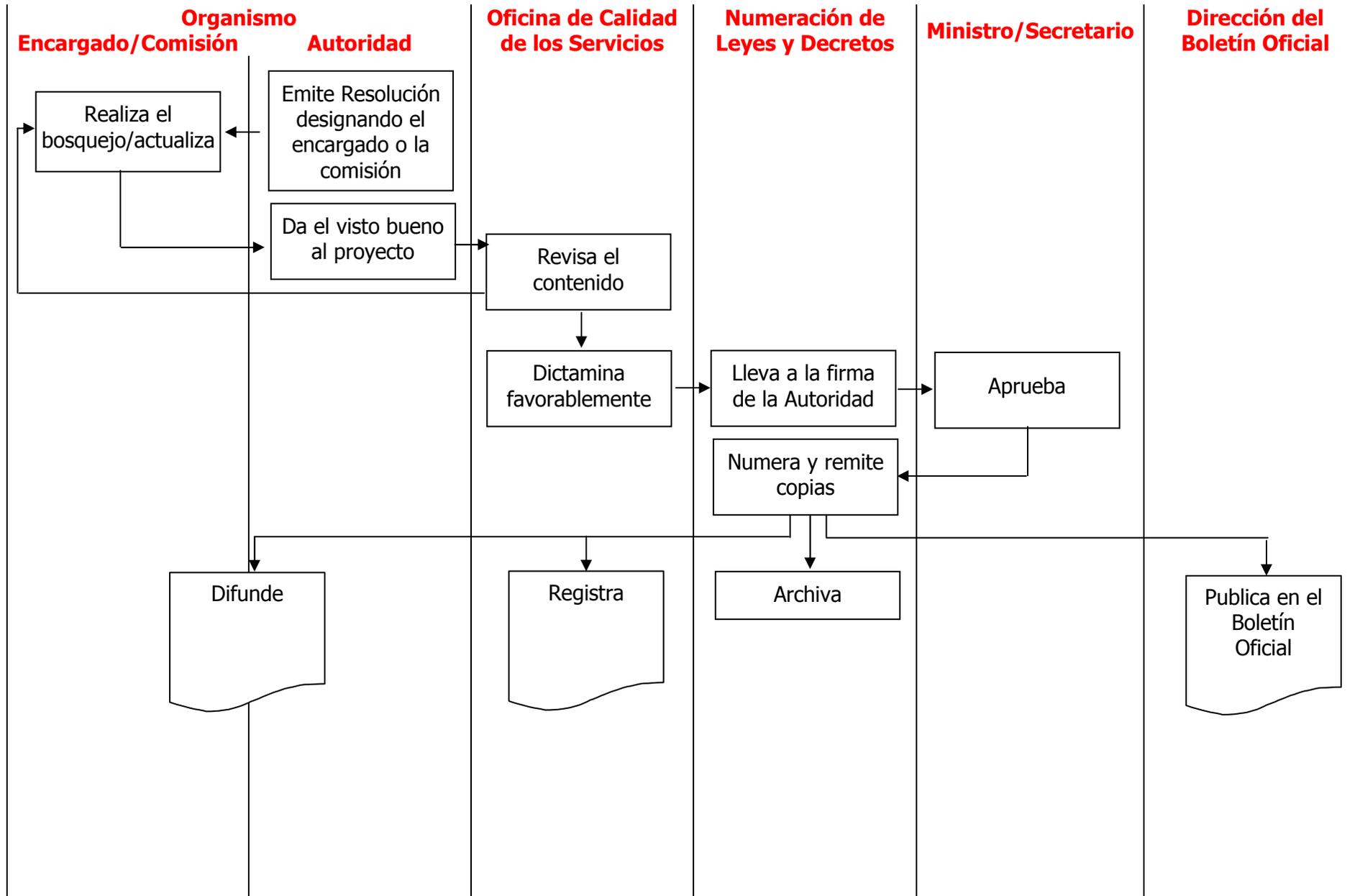
**Gobernación**  
**Secretaría General de la Gobernación**



## 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 lleva al despacho de la Autoridad que corresponda (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 y 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 es esencial 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 además 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 que organice la información de una manera accesible para el cliente/ciudadano, enfocándose en lo que éste necesita saber y exigir. Lo mejor es que en dicho relevamiento participen todos los agentes, secciones o departamentos de la organización para que ningún servicio quede sin considerar para su inclusión 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 propia de su eficacia, esto es 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 debe tenerse presente que si los resultados de este seguimiento son negativos, la carta debe mejorarse para ser más eficaz y no suprimirse 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"**.

**"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 realizará una explicación de para qué sirve una carta de servicios ni de los recursos que se poseen. Ej.: Poseemos un televisor en la sala de espera.

Se podrá colocar los plazos previstos de tramitación de licencias, formularios, documentos, etc. como así también se aclarará 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 medios disponibles 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 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. 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.

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 establecen 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.

**"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](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 ninguna 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 son previas.
- 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 la aprobación de 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 es del texto de la misma y no de 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 1/2 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 revisa si la hoja de Resolución Delegada a imprimir corresponde a una nueva carta de servicios o a una actualización, por lo que se deberá tener en cuenta para la impresión de la hoja de Resolución Delegada.

Se realiza 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.

**Plantilla o tabla de actividades**

<b>Que</b>	<b>Quién</b>	<b>Cuándo</b>	<b>Cómo</b>
Designa	Autoridad máxima	Al comenzar el año	A través de Resolución/Disposición Interna
Elabora	Encargado/Equipo	Cuando se aprobó la designación	Sigue el Decreto 3062/99
Da el visto bueno	Autoridad máxima	Al finalizar la redacción del proyecto	Firma de ejemplares
Dictamina	Oficina de Calidad de los Servicios	Al pasar por todos los controles de contenido y formato	Realiza la hoja de dictamen y de Resolución Delegada
Lleva a la firma	Numeración de Leyes y Decretos	Al tener el proyecto dictaminado	Entrega a el/la Secretario/a privado/a
Aprueba	Ministro o Secretario General de la Gobernación	Al realizar el despacho	Firma
Numera y distribuye	Numeración de Leyes y Decretos	Cuando está firmado	Numera, sella y remite las copias correspondientes.

## Hoja de Resolución/Disposición Interna para designación del encargado

*-membrete-*

“Martín Miguel de Güemes, Héroe  
de la Nación Argentina”

Salta, *-fecha-*

**RESOLUCIÓN/DISPOSICIÓN INTERNA N° *-número-***

***-NOMBRE DEL ORGANISMO-***

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

**CONSIDERANDO:**

Que la calidad en los servicios y la mejora constante en la prestación de los mismos constituyen un objetivo permanente de *-nombre del organismo-*;

Que el Decreto 3062/99 establece que todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta deben redactar su carta de servicios;

Que corresponde designar al responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios de este organismo;

Por ello,

**EL *-Ministro, Secretario o Director-*  
RESUELVE:**

Artículo 1°. – Designar como responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios de *-nombre del organismo-* para el año *-año-* a: *- nombre y cargo-*, revocando en consecuencia la Resolución/Disposición Interna N° *-número-*, el que será el encargado de coordinar con todos los departamentos/áreas del Ministerio/Dirección/Secretaría el relevamiento de cada uno de los servicios prestados y una vez aprobada, su posterior seguimiento y eventual modificación/actualización y su difusión.

Artículo 2°. – Registrar, notificar y archivar.

*-firma y sello del Ministro,  
Secretario o Director-*

## Hoja de Resolución Delegada

*-membrete-*

“Martín Miguel de Güemes, Héroe  
de la Nación Argentina”

Salta, *-fecha-*

RESOLUCIÓN N°

*-nombre del ministerio o secretaria en mayúsculas-*

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por *-nombre del organismo-*, conforme a las disposiciones del Decreto N° 3062/99; y

CONSIDERANDO:

Que el mismo cumple con las previsiones de los artículos 3° y 4° del decreto citado, expresando la naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y servicios; la determinación de los niveles de calidad en dicha provisión; los mecanismos de consulta a los clientes/ciudadanos y las previsiones para la evaluación del cumplimiento de la carta;

Que se ha seguido el procedimiento establecido en los artículos 5° y 6°, habiendo dictaminado favorablemente la Oficina de Calidad;

Que el proyecto modifica el aprobado por Resolución Delegada N° *-número-* (sólo para actualización de carta);

Por ello, y conforme a las atribuciones establecidas en el artículo 6° inciso 1° del Decreto N° 3062/99

*-EL/LA SECRETARIO/A o MINISTRO/A-*  
RESUELVE:

Artículo 1°. - Aprobar el texto de la Carta de Servicios de *-nombre del organismo-*, que como Anexo I forma parte de la presente, *revocando en consecuencia la Resolución N° -número-*.

Artículo 2°. - Comunicar, remitir a la Oficina de Calidad de los Servicios para su registro y publicar en el Boletín Oficial.

*-inicial de la coordinadora general de la  
Oficina de Calidad de los Servicios-*

*-firma y sello del  
Secretario o Ministro-*

*-sello y  
n° de folio-*

**Hoja de dictamen**

*-membrete-*

**“Martín Miguel de Güemes, Héroe  
de la Nación Argentina”**

**Salta, *-fecha-***

**DICTAMEN N° *-Número-***

**Ref.: *-Jurisdicción-* - *-Unidad de organización-*.**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14, inciso 6) del Decreto N° 3062/99, esta Oficina de Calidad emite informe favorable al Proyecto de Carta de Servicio formulado por el Organismo de referencia.

Por lo expuesto el texto del citado Proyecto puede ser aprobado por Resolución de la autoridad correspondiente, para su posterior diseño, impresión, publicación y distribución.

Atentamente.-

*-firma-*

**Dra. María Beatriz Casermeiro de Goytia  
Coordinadora General**

## Tríptico de cartas de servicios

### Recomendaciones Generales

- Cada organismo es el responsable de divulgar a través de trípticos su carta de servicios.
- Los datos a colocar en el tríptico se tomarán de la Resolución Delegada que aprobó la carta de servicios de la organización.
- Las cartas deberán respetar la imagen institucional
- Organismos que no posean atención directa al ciudadano deberán colocar al lado de cada teléfono citado su correspondiente número de centrex (Consultarlos en el Departamento de Comunicaciones de la Secretaría General de la Gobernación – Tel. directo: 4324160 - Centrex: 7160).
- Se podrá incluir alguna frase de calidad o de la autoridad de la organización si lo desea.
- No se colocarán gráficos, recuadros, autoformas, imágenes y/o fotos de sectores o del personal de la organización.
- No se utilizará otro color de fondo ni efectos de relleno que el que no esté especificado.
- Se deberá evitar el amontonamiento del texto, dejando un reglón vacío antes o después de cada título citado, siempre y cuando se respeten los márgenes establecidos.
- No se colocarán: mapas de salta, diagramas, estructura de cargos, organigramas, índices, reglamentos, flujogramas, formularios de quejas y/o encuestas a realizarse posteriormente.
- Si se coloca plano o guías de oficinas, estas deberán ser acotados al lugar de ubicación.
- No es conveniente colocar los nombres de las autoridades a fin de evitar que ante cambios de los mismos se deba actualizar la carta.
- En caso de que un organismo posea una gran variedad de servicios y no se los pueda incluir a todos en un solo tríptico, se agruparán por categoría y se diseñarán en diferentes folletos o se podrá anexar una hoja por separado detallando los servicios restantes.
- No se utilizarán colores en la fuente, inclusive irán en color negro/blanco (según el fondo que corresponda) 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.
- Las medidas de la hoja del tríptico será de 21.59 x 35.56 (hoja oficio).
- 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/blanco (según el fondo que corresponda) y letra tahoma no menor a 8.
- Se utilizará numeración normal y como viñeta: el guión o el punto.
- No se utilizará el subrayado, negrita, cursiva, sombreado, wordart, sangría de primera línea ni francesa.
- Sólo se utilizará negrita para resalta títulos y se evitará el exceso de mayúsculas.
- Se justificarán todos los párrafos del texto.
- Los trípticos se imprimen a doble faz y en cantidad necesaria para ponerlos a disposición del público que asiste diariamente al organismo.
- Se informará a TODOS los agentes del organismo de la disposición del tríptico y la forma de acceder a ellos en caso de que el cliente/ciudadano solicite información.

## Contenido del anverso a modo de ejemplo

<p>Gobierno de Salta Gobierno de Salta</p> <p><b>PÁGINA 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Catálogo de los derechos del ciudadano</b></li></ul>	<p><b>PÁGINA 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre del organismo/jurisdicción</li><li>- Dirección postal</li><li>- Teléfonos</li><li>- Direcciones de e-mail</li><li>- Página web</li><li>- Horarios de atención</li><li>- Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios</li></ul>	<p>"Martín Miguel de Güemes, Héroe de la Nación Argentina"</p>  <p>GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA. Haciendo realidad la Esperanza.</p> <p><b>PÁGINA 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Número de Resolución Delegada/Nombre de la Jurisdicción</li><li>- Fines del organismo</li></ul>
--	---	--

## Contenido del reverso a modo de ejemplo

<p><b>PÁGINA 6:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Referencia normativa</li><li>- Compromisos de calidad</li></ul>	<p><b>PÁGINA 5:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Catálogo de las prestaciones o servicios dispensados</li></ul>	<p><b>PÁGINA 4:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones</li><li>- Modalidades de participación</li><li>- Criterios para la actualización de los compromisos de calidad</li></ul>
---	--	--

**Medidas**

^  
v  
margen  
0.8 cm



margen  
0.8 cm



margen  
0.8 cm



margen  
0.8 cm



margen  
0.8 cm



margen  
0.8 cm



margen  
0.8 cm



margen  
0.8 cm



margen  
0.8 cm



←→ margen  
0.8 cm

^  
^

← Tamaño total de la hoja →  
21.59 x 35.56 cm  
(hoja oficio)

v  
v

## Catálogo de los derechos del ciudadano

### Derechos del Ciudadano en la Provincia de Salta

**DERECHO a** obtener informaciones claras, veraces y completas sobre las actividades desarrolladas por el Gobierno de la Provincia de Salta.

**DERECHO a** -texto-

fuelle utilizada en el texto del tríptico: Tahoma  
tamaño: 10 (o no menor a 8)

^  
^  
← Tamaño de imagen de →  
fondo 19.99 x 10.25 cm

v  
v

→  
Margen del texto  
(derecho e izquierdo)  
dentro del recuadro  
mínimo 0.3 cm

Margen del texto  
(superior e inferior)  
dentro del recuadro  
mínimo 0.2 cm

v  
v

"Martín Miguel de Güemes,  
Héroe de la Nación Argentina"



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.  
Haciendo realidad la Esperanza.

# Carta de servicios

## Nombre del organismo

^  
^  
Carta aprobada por Resolución Delegada N°  
xx/08 de -Jurisdicción-

^  
^  
Nombre del organismo,  
en negrita y centrado  
fuente: Times New Roman  
tamaño: 15

## Fines del organismo

Texto correspondiente...