

Gobernación

to. Numer. Gral. de Leyes y Decretos

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

SALTA 28 ABR 2014

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

Secretaría General de la Gobernación

Salta

Gral. Martín Miguel de Güemes
Heroe de la Nación Argentina



SALTA, 28 ABR 2014

RESOLUCIÓN N° 229 **D**
SECRETARIA GENERAL DE LA GOBERNACION
Expediente N° 0020280-274346/2013-0

Oficina de Calidad

VISTO: el artículo 61 de la Constitución Provincial y el Decreto N° 4116/08; y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Provincial en su artículo 61, establece que "La Administración Pública, sus funcionarios y agentes sirven exclusivamente a los intereses del Pueblo. Actúa de acuerdo a los principios de eficacia, jerarquía, desconcentración, coordinación, imparcialidad, sujeción al orden público y publicidad de las normas y actos".

Que por su parte, mediante Decreto N° 4116/08 se aprobó la política de calidad para todos los organismos del Poder Ejecutivo Provincial, Administración Central, Descentralizada y Empresas del Estado.

Que la gestión de calidad de las organizaciones públicas conforme al plan de calidad vigente ha sido cumplida con un alto nivel de compromiso.

Que, en virtud de ello, corresponde aprobar una herramienta de medición que comprenda un plan más exigente incorporándose a la misma el propio indicador de eficacia.

Que la Secretaría General, a través de la Oficina de Calidad de los Servicios, ha desarrollado un proyecto que tiene en cuenta el nivel de calidad sostenido globalmente por la Administración Pública de Salta.

Que dicho proyecto es un Plan Operativo para todas las jurisdicciones del Poder Ejecutivo Provincial incluyendo la Administración Descentralizada y empresas del Estado, el cual será de implementación progresiva, y enuncia las acciones de calidad esperadas y la evidencia que las tendrá por realizadas.

Que los organismos deberán informar a la Oficina de Calidad de los Servicios la programación que irán estableciendo para su puesta en marcha y posterior evaluación.

Que resulta conveniente aprobar instrumentos exigentes para la gestión de la calidad, a fin de lograr una Administración moderna, de trámites simplificados, y cercana a los ciudadanos.

Que el presente instrumento se emite en uso de las facultades establecidas en la Ley 7.694 y el Decreto N° 3.062/99 y los Decretos Nros. 41/95 y 1.575/08.



Secretaría General de la Gobernación

Salta

229

D

RESOLUCIÓN N°
SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN
Expediente N° 0020280-274346/2013-0

ES COPIA

RINA F. DE TORRES
Programa Leyes y Derechos
Secretaría Gral. de la Gobernación



Por ello,

EL SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN
RESUELVE:

ARTICULO 1° - Aprobar el Plan Operativo de Gestión de la Calidad 2014, con su Indicador de Eficacia, el que como Anexo I forma parte del presente.

ARTICULO 2° - Todas las unidades de gestión deberán informar sus avances en mejoras concretadas en las evidencias respectivas para su toma de razón en el Indicador que desarrollará a tal efecto la Oficina de Calidad de los Servicios.

ARTICULO 3° - La Oficina de Calidad de los Servicios efectuará el seguimiento permanente del cumplimiento de lo dispuesto en el plan operativo.

ARTICULO 4° - Comunicar, publicar en el Boletín Oficial y archivar.



Dr. RAMIRO SIMON PADROS
SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

ES COPIA

NORMA MARTÍNEZ DE OCHOA
Jefe Departamento Autenticación y Comunicaciones
Secretaría Gral. de la Gobernación

ANEXO I

PLAN OPERATIVO DE GESTION DE LA CALIDAD 2014, CON INDICADOR DE EFICACIA INCLUIDO			
	ACCIÓN	EVIDENCIA	PUNTAJE
1	Definir los objetivos de la calidad: estos deben estar previstos en la Política de Calidad aprobada por el organismo.	Lista de objetivos.	20
2	Adecuar los objetivos para que sean medibles y coherentes con la política de calidad.	Informe de evaluación acerca de la compatibilidad de los objetivos de calidad con la política aprobada.	20
3	Declarar una política de calidad.	Acto administrativo que apruebe la política de calidad.	40
4	Adecuar la política de calidad a la misión del organismo.	Lista de actividades que relacionan la política de calidad con la misión.	15
5	Evidenciar el compromiso de la alta dirección.	Acta firmada por la Autoridad Superior, apoyando la política de calidad, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, fomentando las revisiones, disponiendo los recursos necesarios, definiendo al representante de la dirección y designando un encargado de la calidad.	40
6	Designar un encargado de la calidad.	Acto administrativo de asignación de las funciones establecidas e implícitas para operar el sistema de gestión de la calidad.	40
7	Comprometerse a cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Acta firmada por el personal y las autoridades de la organización.	25
8	Definir el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.	El marco de referencia debe surgir de la aplicación de una herramienta de Gestión como ser: Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa, Brainstorming, Benchmarking, Matriz de decisión, entre otros.	25
9	Revisar el marco para su continua adecuación.	La verificación debe hacerse con la misma herramienta para su establecimiento.	20
10	Realizar un manual de procesos.	Acto administrativo aprobatorio del manual de procesos.	40
11	Describir la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.	Diagrama de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	30

	ACCIÓN	EVIDENCIA	PUNTAJE
12	Planificar el sistema de gestión de la calidad.	Acto administrativo que apruebe un plan que contemple: objetivos, metas, responsables, recursos, métodos de evaluación.	40
13	Establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.	Realización de 10 auditorías internas durante el año.	10
			10
			10
			10
			10
			10
			10
			10
14	Aprobar la estructura y el cuadro de cargos.	Acto administrativo aprobatorio.	40
15	Aprobar un manual de misiones y funciones.	Acto administrativo aprobatorio.	40
16	Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que involucran el Plan de Calidad. Mantener la información documentada de la información, formación, habilidades y experiencia de dicho personal en el legajo.	Certificación de ingreso al legajo de los documentos que comprueban la citada competencia.	20
17	Realizar un manual de calidad.	Acto administrativo aprobatorio del manual de calidad.	40
18	Documentar los procedimientos establecidos para el sistema de gestión de la calidad.	Emisión manuales de procedimientos	40
19	Elaborar el procedimiento para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de la información documentada.	Elaboración un sistema que contenga todos los elementos de la acción.	25
20	Lograr la satisfacción de las partes interesadas.	Sondeo de opinión.	20
		Estudio de clima laboral.	20

	ACCIÓN	EVIDENCIA	PUNTAJE
21	Determinar, proporcionar y mantener los Servicios de apoyo como ser: comunicación y sistemas de información necesarios para el desarrollo del Plan de Calidad.	Listado de apoyos dispuestos para el Plan de Calidad.	15
22	Hacer una guía de mejora continua.	Guía sobre la base de las expectativas y las necesidades de la organización y de los destinatarios del servicio.	20
23	Hacer una guía de acción correctiva.	Registro de las correcciones realizadas.	20
24	Evaluar globalmente.	Informe de evaluación conforme al modelo de gestión, de excelencia o de aseguramiento de la calidad elegido.	40
25	Emitir carta de servicios. Redactada y aprobada según procedimiento de la Resolución N° 300 D/07 de la Secretaría General de la Gobernación, que está disponible en el bloque de legalidad.	Resolución aprobatoria.	40
26	Implementar un sistema de quejas, reclamos y sugerencias. Debe ser realizada conforme al procedimiento de la Resolución N° 353 D/07 de la Secretaría General de la Gobernación, que está disponible en el bloque de legalidad. Incluir en el sistema, las felicitaciones.	Determinación del índice de percepción de la calidad.	20
27	Emprender acciones de responsabilidad conforme Guía IRAM ISO 26000:2010.	Informe de la acción emprendida con un proceso conforme a un procedimiento documentado de la guía.	20
28	Ampliar la modernización de la organización a través de las técnicas de la información y la comunicación.	Lista de servicios o procesos informatizados.	25
29	Establecer un sistema de reconocimientos dentro de la organización para el personal y para equipos con iniciativas especiales, de evaluación y de mejoras.	Acto administrativo que aprueba el sistema y su criterio de reconocimiento. Distinciones otorgadas.	25 25
30	Participar en foros, seminarios, congresos, cursos presenciales o no presenciales, formales o informales.	Certificación emitida de la participación, asistencia o aprobación.	10 10 10 10 10
SUMA TOTAL:			1000