



Secretaría General de la Gobernación
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 324 D



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.
Secretaría General de la Gobernación.
Secretaría de Modernización del Estado.

Centro Cívico Grand Bourg
Av. Los Incas s/n
Bloque 1 - Planta Baja - Alto este.
Tel. +54 387 436 61 13/14

Entre todos.

DENOMINACION DEL ORGANISMO: **SECRETARIA DE MODERNIZACION DEL ESTADO**

JURISDICCION: SECRETARIA GENERAL DE LA GOBERNACION

SECRETARIO: HORACIO ZENARRUZA

DOMICILIO: Av. Los Incas S/N, Salta capital.

HORARIO DE ATENCION: LUNES A VIERNES DE 08:00 A 16:00 HORAS.

CORREO ELECTRONICO: modernizaciondelestado@salta.gov.ar

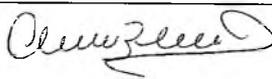
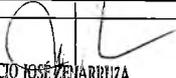
TELEFONOS: (387) 4366112/3/4

DIRECCION WEB: <http://atencionciudadana.salta.eob.ar/>

CENTRO OPERATIVO 148: DEAN FUNES N° 462 3° PISO OFICINA 11.

CORREO ELECTRONICO: gdtSalta@gmail.com

HORARIO DE ATENCION: LUNES A VIERNES DE 08:00 A 20:00 HORAS.

| | |
|--|--|
| Emitió:  | Aprobó:  Sr. HORACIO JOSÉ ZENARRUZA Secretaría de Modernización del Estado Secretaría General de la Gobernación |
|--|--|



Secretaría General de la Gobernación
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 324 D



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA,
Secretaría General de la Gobernación,
Secretaría de Modernización del Estado.

Centro Cívico Grand Bourg
Av. Los Incas s/n
Bloque 1 - Planta baja - A'la este.
Tel. +54 387 436 61 13/14

Entre todos.

La Secretaría de Modernización del Estado es un organismo que depende de la Secretaría General de la Gobernación del Gobierno de la Provincia de Salta y tiene como misión ser los impulsores de procesos de modernización de la gestión pública, con el fin de incrementar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión para servir más y mejor a los ciudadanos.

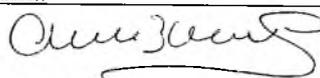
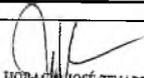
COMPETENCIAS

Compete a la Secretaría Modernización del Estado intervenir y diseñar procesos y herramientas para todas las áreas del Poder Ejecutivo Provincial, y en aquellos otros que le encomiende el Gobernador o el Secretario General de la Gobernación, con el fin de brindar al ciudadano acceso a servicios públicos de calidad.

Optimizar los recursos y trabajar mancomunadamente con el objetivo de brindar un Estado presente y moderno al servicio de los ciudadanos, bajo los pilares de un gobierno eficiente, descentralizado, transparente, inclusivo y abierto.

FUNCIONES

- Compete al Secretario de Modernización del Estado asistir al Gobernador de la Provincia en lo inherente a todos los asuntos puestos a su consideración y en especial.
- Coordinar las políticas fijadas sobre Modernización del Estado en decreto 1603/17.
- Promover la modernización del estado coordinando el trabajo de los distintos ministerios, investigando nuevas tendencias y controlando la correcta aplicación y funcionamiento de los nuevos adelantos tecnológicos en las distintas áreas de gobierno.

| | |
|---|---|
| Emitió: | Aprobó: |
|  |  |

Sr. HORACIO JOSÉ ZENARRUZA
Secretaría de Modernización del Estado
Secretaría General de la Gobernación



Secretaría General de la Gobernación
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 324 D



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.
Secretaría General de la Gobernación.
Secretaría de Modernización del Estado.

Centro Cívico Grand Bourg
Av. Los Incas s/n
Bloque 1 - Planta baja - Ala este.
Tel. +54 387 436 61 13/14

Entre todos.

- Diseñar políticas públicas en materia de modernización y atención ciudadana.
- Dotar de herramientas a la administración pública para servir un Estado al servicio del ciudadano, presente, cercano, transparente, participativo y eficaz.
- Promover la Optimización de los recursos del Gobierno de la Provincia.
- Coordinar el número gratuito de atención ciudadana 148.
- Coordinar y participar activamente en forma transversal con todas las áreas de gobierno, en la formulación y evaluación de cercanía al ciudadano y estrategia de atención para poder incrementar el nivel de satisfacción y conocimientos sobre los servicios que brinda el Estado.

NUESTROS VALORES

- Compromiso con la calidad.
- Equidad.
- Innovación.
- Integridad.
- Responsabilidad social.
- Eficiencia.

| | |
|--|--|
| Emitió:  | Aprobó:  Sr. HORACIO JOSÉ ZENAROZZA Secretaría de Modernización del Estado Secretaría General de la Gobernación |
|--|--|



Secretaría General de la Gobernación
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 324 D



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.
Secretaría General de la Gobernación.
Secretaría de Modernización del Estado.

Centro Cívico Grand Bourg
Av. Los Incas s/n
Bloque 1 - Planta baja - Ala este.
Tel. +54 387 436 61 13/14

Entre todos.

ESTRUCTURA Y FUNCIONES

SECRETARIO: Horacio Zenarruza.
DIRECTORA GRAL. Lic. María Florencia Rivero.
ASESOR EXTERNO: Ing. Fernando Escudero.
SUBSECRETARIO DE PROYECTOS Y SISTEMAS: Lic. Marcos Kabala.

SECRETARIA DE MODERNIZACION DEL ESTADO

Director General de Cercanía ciudadana y comunicación: María Florencia Rivero.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

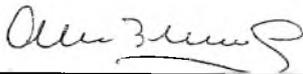
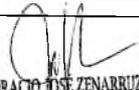
Responsable: Lourdes Montaldi.

Función:

- Gestión administrativa general de la secretaria: caja chica/viáticos/ etc.
- Brindar asistencia general a la Secretaría.
- Elaboración y seguimiento de expedientes.
- Análisis y seguimiento de los temas planteados.
- Funcionar articuladamente y funcionalmente con todos los organismos.
- Impulsar el buen funcionamiento de la Secretaría.
- Recursos Humanos de la Secretaria.
- Control de Insumo de librería y general.
- Agenda del Secretario.
- Soporte y desarrollo Gestión y Calidad.

ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Responsable: Fernanda Toledo.

| | |
|--|--|
| Emitió:  | Aprobó:  Sr. HORACIO JOSÉ ZENARRUZA Secretario de Modernización del Estado Secretaría General de la Gobernación |
|--|--|



Secretaría General de la Gobernación
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 324 D



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.
Secretaría General de la Gobernación.
Secretaría de Modernización del Estado.

Centro Cívico Grand Bourg
Av. Los Incas s/n
Bloque 1 - Planta baja - Ala este.
Tel. +54 387 436 61 13/14



Servicio Inclusivo atención ciudadana.

Responsable: Carolina Rossi.

Función:

- Ser nexos entre los ciudadanos y el gobierno para fortalecer la gestión y comunicación directa, facilitando y simplificando el vínculo entre ellos.
- Crear actividades conjuntas con áreas de prestación directa de servicios.
- Crear vínculos y trabajo conjunto para replicar en los municipios los servicios del Estado.
- Ser nexo con la Línea Única de Atención Ciudadana 148.
- Recepción DE QRSyF (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) de la Secretaría de Modernización.
- Soporte y desarrollo Gestión y Calidad.
- Brindar el servicio inclusivo de atención ciudadana.
- Facilitar el acceso a la realización de trámites y consultas ante los organismos públicos provinciales a personas sordas.

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN CIUDADANA 148

Responsable: Coordinador de Sistemas de Información: Ing. Luis Terroba.

Jefe de programa control de gestión del servicio de atención ciudadana "148": María Marta Durand Cornejo.

Función:

- Coordinación número telefónico único gratuito de Atención Ciudadana 148.
- Evaluación procesos y tramites del número único gratuito de atención ciudadana.
- Nexo entre la Empresa KROK, adjudicataria de licitación, y los distintos Organismos del Gobierno de la Provincia de Salta.
- Seguimiento, evaluación y mejoras de los servicios de call center.
- Proyección de las distintas etapas de implementación de los diversos servicios que brinda el gobierno a través de la línea 148.

| | |
|---------|---------|
| Emitió: | Aprobó: |
| | |

RODRIGO JOSÉ VARRUZA
Secretaría de Modernización del Estado
Secretaría General de la Gobernación



Secretaría General de la Gobernación
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 324 D



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.
Secretaría General de la Gobernación.
Secretaría de Modernización del Estado.

Centro Cívico Grand Bourg
Av. Los Incas s/n
Bloque 1 - Planta baja - Ala este.
Tel. +54 387 436 61 13/14

Entre todos.

- Nexo con las empresas prestatarias de comunicación.
- Asistencia general.
- Seguimiento y elaboración de informes periódicos con respecto al uso de los sistemas informáticos externos al cali center (Salta Salud, Sistema Sofía, páginas de turnos, páginas de información, etc).
- Resolución de problemas puntuales de forma on line al vecino.
- Desarrollo Gestión y Calidad.

ÁREA DE EJECUCIÓN

Responsable: Daniel Isa Toranzo.

Función:

- Investigar y ejecutar herramientas para beneficio del ciudadano.
- Investigar y ejecutar herramientas para optimizar los recursos del Estado.
- Desarrollo propios de sistemas/ webs/aplicaciones.
- Control y seguimiento buzón de sugerencias.
- Desarrollo/Control y actualización permanente de webs propias: Atención Ciudadana/Salta Ticket.
- Soporte Subsecretaría de Proyectos y Sistemas.
- Soporte general Secretaría.
- Realización de presentaciones digitales.
- Soporte y desarrollo Gestión y Calidad

SUBSECRETARÍA DE PROYECTOS Y SISTEMAS DE SALTA

La subsecretaría de Proyectos y Sistemas, depende de la Secretaría de Modernización del Estado, teniendo como misión mejorar la gestión de las entidades del Gobierno Central mediante la estandarización, regulación, control, integración y ejecución de los proyectos informáticos y de telecomunicaciones; otorgar productos y servicios informáticos de calidad y, coordinar acciones en este campo en las demás instituciones del sector público.

| | |
|---------|---------|
| Emitió: | Aprobó: |
| | |

Sr. HORACIO JOSÉ ZAVARRUZA
Secretaría de Modernización del Estado
Secretaría General de la Gobernación



Secretaría General de la Gobernación
Provincia de Salta

RESOLUCIÓN N° 324 D



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.
Secretaría General de la Gobernación.
Secretaría de Modernización del Estado.

Centro Cívico Grand Bourg
Av. Los Incas s/n
Bloque 1 - Planta baja - Ala este.
Tel. +54 387 436 61 13/14

Entre todos.

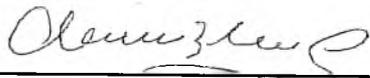
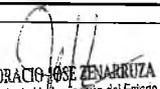
Subsecretario: Lic. Marcos Kabala.

La subsecretaría de Proyectos y Sistemas cuenta en su estructura con 3 direcciones:

- Dirección General de Tecnologías de la Información: Juan Pablo Montellano.
- Dirección General de Comunicaciones: Cristian Fernández.
- Dirección General de Informática: Fernando Lávaque.

Función:

- 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 que se haga desde las áreas del Estado centralizado u organismos descentralizados.
- Analizar y observar sobre los estándares, la conveniencia del producto respecto a la oferta de mercado existente, y las interfaces necesarias con otros sistemas del Estado sobre todo sistema a implementarse en organismos centralizados o descentralizados.
- Solicitar bases de datos y demás información, de todos los organismos de la Administración Pública Provincial, centralizada y descentralizada.
- Suscribir convenios de intercambio, recepción y/o envío de la información, con organismos provinciales, nacionales o internacionales.
- Todas las áreas informáticas y de comunicaciones de las distintas jurisdicciones del Poder Ejecutivo Provincial dependerán funcionalmente, en lo que hace a lo precedentemente dispuesto, debiendo prestar la colaboración y asistencia requerida por la misma.
- Ejercer las demás atribuciones y responsabilidades que le delegare el Gobernador de la Provincia de Salta.

| | |
|--|--|
| Emitió:  | Aprobó:  Sr. HORACIO JOSÉ ZENARRUZA Secretaría de Modernización del Estado Secretaría General de la Gobernación |
|--|--|