

ES COPIA

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



RESOLUCION Nº 57 D

CARTA DE SERVICIOS
Dirección General de Calidad de los Servicios
Año 2.021

Dependencia del Organismo: Jurisdicción N° 01. Secretaría General de la Gobernación - Secretaría de Modernización del Estado – Subsecretaría de Estado Abierto.

Denominación del Organismo: Dirección General de Calidad de los Servicios.

Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios:
Téc. Maria Celeste Santos.

Dirección: Av. de los Incas S/N - Centro Cívico Grang Bourg - Tercer bloque – Planta baja - Ala este - Salta – Capital - Provincia de Salta - C.P: 4400.

Teléfono: 0054 – 387 – 4366090.

Correo electrónico: calidad.delosservicios@gmail.com

Horario de atención al cliente/ciudadano: De lunes a viernes (Hábiles) de 08:00 a 14:00 hs.

Fines del Organismo:

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en los distintos Ministerios y Organismos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, integrado por la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para la vigencia de la gestión de la calidad.

Misión:

- 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.
- 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.
- Fomentar que los ciudadanos accedan a la información sobre los niveles de calidad realmente prestados para el ejercicio de sus derechos ante la Administración.
- 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



ES COPIA



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

RESOLUCION Nº 57 D

los ciudadanos, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

Catálogo de Prestaciones o Servicios Dispensados:

- Impulsar, asesorar y apoyar a las Unidades de Gestión en la elaboración y actualización de las Cartas de Servicios.
- Colaborar con las Unidades de Gestión en el diseño de los sistemas de auto evaluación.
- 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.
- Asegurar el cumplimiento del Decreto N° 3062/99 y de las normas que se dicten en consecuencia.
- Asesorar y coordinar para la vigencia del sistema de gestión de la calidad en la Administración Pública.
- Evaluar globalmente la calidad de los servicios públicos.
- Administrar el modelo iberoamericano de excelencia en la gestión, dispuesta por el Decreto N° 1.040/03.
- Evaluar el cumplimiento de los Criterios de Calidad de la Atención Administrativa (Resolución N° 294D/05 SGG – Capítulo III y Decreto N° 4.116/08 en Acuerdo General de Ministros).
- Desarrollar el indicador de gestión de la calidad de los servicios públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.
- Coordinar el seguimiento de los planes operativos. En la actualidad está vigente el Plan aprobado por Resolución N° 476D/2020 SGG.
- Establecer los procesos y procedimientos para el reconocimiento de los esfuerzos y mejoras, cumplidos por las organizaciones públicas.
- Reconocer, fomentar y asesorar sobre la realización de las acciones que prevé el plan de calidad conforme a las Resolución N° 476D/20 SGG a los organismos del Poder Ejecutivo Provincial.
- Registrar los esfuerzos y mejoras con enfoque en dichas acciones en un indicador cuantitativo.
- Fomentar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Norma IRAM ISO 9001.



ES COPIA



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

RESOLUCION Nº 57 D

- Asesorar para la aplicación de técnicas de gestión a la Administración de la Actividad Pública, aconsejando dispositivos de control, de investigación y gestión de la calidad, modelos de gestión, de aseguramiento o de excelencia

Participación de los clientes/ciudadanos/unidades de gestión:

La Oficina cuenta con diversas modalidades de participación de las Unidades de Gestión:

Atención a consultas personales, escritas, telefónicas y mediante correo electrónico.

Referencia Normativa:

Decreto N° 3062/99 - Comienzo de la Gestión de la Calidad.

Decreto N° 3418/99 - Creación estructural de la Oficina de Calidad.

Decreto N° 1040/03 - Disponibilidad del Modelo Iberoamericano.

Resolución N° 40D/08 SGG - Secretaría de la Función Pública manifiesta su adhesión al programa Estratégico de la Fundación Iberoamericana.

Decreto N° 4.116/08 - Se aprueba la Política de Calidad, Visión, Misión y funciones de la Oficina de Calidad de los Servicios.

Decreto N° 1438/13 - Se aprueba el Manual de Buenas Prácticas para la generación de Estadísticas e Indicadores en la Administración Pública.

Resolución N° 476D/20 SGG - Plan Operativo de Calidad y Sistema de Reconocimiento.

Ley 8171 Decreto. 127/20 SGG – Aprobación de Estructuras Orgánicas

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 de las Unidades de Gestión: el correo electrónico de la Oficina: calidad.delosservicios@gmail.com, el Sistema centralizado de Expedientes (SiCe) Código de mesa: 280, para poder expresar sus reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el funcionamiento y atención de los servicios prestados en este Organismo.

La Oficina de calidad de los Servicios recibirá su opinión a través de los medios disponibles para tal fin y deberán constar los datos personales como nombre y apellido, dirección o teléfono y organismo al que pertenecen. Las mismas serán respondidas en un plazo de 24 hs. a partir de su recepción.



Compromisos de calidad:

ES COPIA

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



RESOLUCION Nº 57 D

A fin de optimizar los niveles de Calidad en los Servicios se:

- Asesorará y colaborará con los encargados o responsables de calidad de las diferentes Unidades de Gestión sobre el Plan Operativo de Gestión de la Calidad.
- Efectuará el seguimiento permanente del cumplimiento de lo dispuesto en el Plan Operativo registrando evidencias diariamente.
- Asesorará para la aplicación de técnicas de gestión de calidad en forma verbal, con pedido de audiencia o por escrito, ya sea, por e-mail, o expediente. También atenderá consultas telefónicas.

Criterio para la actualización de los compromisos de calidad:

A los fines de actualizar los compromisos adquiridos con las Unidades de Gestión, se establecen los siguientes indicadores:

- Indicador General de la Gestión de la Calidad de los Organismos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.
- Indicador cuantitativo de mensajes emitidos y recibidos,
- Comunicaciones periódicas sobre los temas atinentes a las funciones de la Oficina de Calidad y deberes pertinentes de las Unidades de Gestión.

Catálogo de los Derechos y Deberes de las Unidades de Gestión:

Deberes:

- Desplegar las acciones que integran el Indicador de Gestión de Calidad del Poder Ejecutivo Provincial
- Enviar las evidencias de las citadas acciones a la Oficina de Calidad de los Servicios hasta el día 30 de Noviembre de cada año.
- Mantener actualizada la información documentada de las acciones.
- Gestionar la Calidad de los Servicios conforme al modelo de elección (modelo de gestión, modelo de aseguramiento o un modelo de excelencia).

Derechos:



ES COPIA



RINA R. DE TORRES
Programa Leyes Y Decretos
Secretaria Gral de la Gobernación

RESOLUCION Nº 57 D

- A solicitar asesoramiento para el cumplimiento de las acciones a realizar u otro modelo de gestión que elijan.
- A recibir asistencia técnica para implementar modelos de aseguramiento.
- A que se registre la documentación que envíen las unidades de gestión en cumplimiento al Plan de Calidad vigente.
- A ser informados sobre su estado de puntuación en el Indicador de Gestión.
- A que se les dictaminen las Cartas de Servicios y que se le elaboren los Proyectos de Resolución Aprobatorios.
- A que se le reconozcan los esfuerzos y mejoras realizados durante el año calendario.




SANTOS CELESTE


EDUARDO SICILIANO
SUBSECRETARIO DE ESTADO ABIERTO