

ES COPIA



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

RESOLUCION N° 243 D

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO -
SUBSECRETARÍA DE ESTADO ABIERTO
JURISDICCIÓN 01: SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACION
PODER EJECUTIVO DE LA PROVINCIA DE SALTA
DOMICILIO: CENTRO CIVICO GRAND BOURG. 3ER BLOQUE. PLANTA BAJA. ALA
ESTE. SALTA CAPITAL
CENTREX: 0054 387 4324000
TELEFONO: 0054 387 4366090

ANTECEDENTES HISTORICOS Y/O JURÍDICOS DE LA ORGANIZACIÓN

- Decreto N° 3418/99
- Decreto N° 3062/99
- Resolución N° 453/99 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 295/00 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Decreto N° 2594/00
- Decreto N° 2612/00
- Decreto N° 3009/00
- Decreto N° 2445/01
- Decreto N° 2242/02
- Decreto N° 1040/03
- Resolución N° 294D/05 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 300D/07 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 336D/07 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 337D/07 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 353D/07 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 02D/08 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 40D/08 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 199D/08 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Decreto N° 4116/08 en Acuerdo General de Ministros
- Resolución N° 169D/09 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 165D/10 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Decreto N° 4247/11
- Resolución N° 32D/12 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 69D/12 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 434D/12 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 229D/14 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 507D/14 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 485D/14 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Decreto N° 2013/15
- Resolución N° 109/16 SGG Secretaría General de la Gobernación

ES COPIA



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

RESOLUCION Nº 243 D

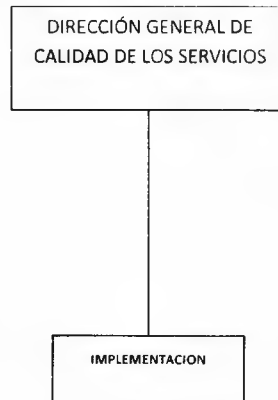
- Resolución N° 347D/16 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Resolución N° 416D/17 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Decreto N° 464/17
- Resolución N° 521D/17 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Ley 8053 – Decreto N° 1622/17 Anexo I
- Resolución N° 52/18 SGG Secretaría General de la Gobernación
- Ley 8127 – Decreto N° 172/19 Anexo I
- Ley 8178 – Decreto N° 309/20 Anexo I

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

SECRETARIA GENERAL DE LA GOBERNACION

SECRETARIA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

SUBSECRETARÍA DE ESTADO ABIERTO



VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- Coordinar en forma eficiente la gestión de la calidad de todas las organizaciones de la Administración Pública dependiente del Poder Ejecutivo, con cada equipo de responsables jurisdiccionales respectivo, tanto para la evaluación como para la realización de mejoras.

MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- 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.

RESOLUCION Nº 243 D

ES COPIA

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



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

FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Coordinar la información sobre las evaluaciones de la calidad de los servicios que realicen los órganos, organismos y entidades incluidos en su ámbito de aplicación.

Coordinar la utilización de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social para la medición de la calidad de los servicios.

Fomentar y colaborar en los organismos del Poder Ejecutivo con la realización de sondeos de opinión.

Fomentar el desarrollo del sistema de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y a la habilitación de diferentes accesos de comunicación.

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.

Evaluar y medir la atención a las partes interesadas.

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.

Registrar las Cartas de Servicios, emitir dictamen favorable con carácter previo a la elaboración del proyecto de resolución.

Coordinar la alianza con la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ)

Coordinación de la alianza con IRAM Argentina, fomentando la implementación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad conforme a la Norma IRAM ISO 9001:2015.

Establecer los criterios de reconocimiento para organizaciones y encargados de calidad.

Diseñar los planes operativos anuales y coordinar su seguimiento.

ES COPIA

RINAR DE TAREAS
Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



RESOLUCION Nº 243 D

Elaborar el informe de evaluación global de la calidad sobre el conjunto de los servicios públicos.

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.

Medir semestralmente el índice de percepción de calidad del servicio.

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

Efectuar el seguimiento y verificación del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.

Desarrollar el indicador de gestión de la calidad de los servicios públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.

Efectuar el seguimiento y verificación del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.

Desarrollar el indicador de gestión de la calidad de los servicios públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.

Fomentar las técnicas de autoevaluación.

Capacitar a las organizaciones o a los encargados de la calidad, o a las personas de la Administración Pública, en gestión de la calidad, cualquiera sea el modelo adoptado.

Administrar el modelo iberoamericano de excelencia en la gestión.

Reconocer y fomentar la realización de las acciones que prevé el plan de calidad vigente.

Registrar los esfuerzos y mejoras con enfoque a las acciones del plan vigente en un indicador cuantitativo.

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, modelos de gestión, de aseguramiento o de excelencia.

Colaborar en la realización del Premio Provincial a la Calidad e Innovación en el Sector Público.

DEFINICIÓN DE LAS TAREAS DE LA UNIDAD INTERNA

Departamento Implementación y personal técnico

Descripción de Tareas:

Colaborar para el impulso de la implementación de los modelos de gestión, los modelos de excelencia, de premiación y los modelos de aseguramiento de la calidad en la totalidad de las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo.

Colaborar con la Dirección en todas las tareas que se le indiquen.

Coordinar cursos y talleres de capacitación y dictar las clases respectivas.

RESOLUCION Nº **243** **D**

ES COPIA

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



Mantener la comunicación de la Oficina de Calidad de los Servicios con la Administración Pública Provincial.

Redactar del material de doctrina y consulta de todas las herramientas de la gestión de la calidad.

Colaborar con las unidades responsables de los distintos organismos en el diseño de las acciones de calidad.

Cargar diariamente el indicador de gestión de la calidad de los servicios públicos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.

Colaborar para el asesoramiento de la aplicación de técnicas de gestión a la Administración Pública, aconsejando dispositivos de control, de investigación y gestión de calidad.

Mantener la comunicación, monitorear y asesorar a todas las unidades responsables de gestión dependientes del Poder Ejecutivo, conforme indicaciones de la Dirección General sobre el plan vigente.

Responsable como usuario del SiCE asignado a la Oficina de Calidad con identificación propia.

Llevar la información documentada de la Dirección General, conforme flujogramas, instructivos e indicaciones de la Dirección General.

Registrar Evidencias, Méritos, Certificados, Constancias de Capacitaciones, Facturas y Remitos.