



Cordinación Administrativa de la Gobernación
Provincia de Salta

ES COPIA FIEL

Dra. ALEJANDRA MORALES
DIRECTORA DE DESPACHO
DIR. GRAL. DE ACTUACIONES
COORD. ADM. DE LA GOBERNACIÓN

RESOLUCION DELEGADA N° 233

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GOBERNACIÓN
Expte. N°280-41864/2024-0

NORMA MARQUEZ DE OCHOA
Dirección Gral. de Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación
SALTA, 2 JUL 2024

GOBERNACION
FOLIO
1

FOLIO N°
19
SALTA

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";

Que tal mandato se encuentra plasmado en el Decreto N° 121/95 que especifica que todos los integrantes de la Administración Centralizada y Descentralizada y su Jefe, el Gobernador, son servidores públicos;

Que por el 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, a saber: "Mejorar los servicios públicos sobre la base de modelos de gestión, de gestión de la excelencia o de aseguramiento de la calidad" con la finalidad de facilitar la vida diaria de las personas, acercar las decisiones a los ciudadanos, renovar y mejorar la gestión de la atención y de los servicios;

Que todas las organizaciones incluidas en el decreto mentado deben observar esta política de calidad y para llevarla a cabo deben planificar, determinar y ejecutar las acciones necesarias para fijar los objetivos y los requisitos para la calidad y la aplicación del sistema de calidad;

Que es importante que las organizaciones evalúen sus necesidades y contextos particulares antes de seleccionar el modelo más adecuado para implementar, conforme a la misión de cada una y los servicios que prestan, entre otros;

Que en la planificación debe tenderse a que el proyecto de calidad sea realista, medible a través del tiempo, flexible, motivador, obligatorio, participativo, transparente y eficaz;

Que corresponde a la Dirección General de Calidad de Atención y de los Servicios diseñar los planes operativos anuales y coordinar su seguimiento, reconocer y fomentar la realización de las acciones que prevé el plan de calidad vigente, establecer los criterios de reconocimiento para organizaciones y encargados de calidad, entre otros;

Que la Dirección ha desarrollado un plan, teniendo en cuenta el nivel de calidad sostenido globalmente por la Administración Pública con el objetivo de hacerlo plausible para que todas las unidades de organización definidas en las leyes de presupuesto desplieguen las acciones, conforme el modelo que seleccionen al efecto;

Que, dada la cantidad de organizaciones que ya han implementado sistemas de gestión de la calidad - algunos certificados según la norma ISO 9001, y/o participado de Premios a la Calidad -; el número de organizaciones que se encuentran en proceso de implementación y las que aún no han avanzado en ello, es necesario que el criterio de

ES COPIA FIEL



Coordinación Administrativa de la Gobernación
Provincia de Salta

ES COPIA
NORMA MARTINEZ DE BOCCA
Dirección Gral. de Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

FOLIO N°
20
SALTA

Dra. ALEJANDRA MORALES
DIRECTORA DE DESPACHO
DIR. GRAL. DE ACTUACIONES
COORD. ADM. DE LA GOBERNACIÓN

283

RESOLUCION DELEGADA N°

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GOBERNACIÓN
Expte. N°280-41864/2024-0

reconocimiento tenga en cuenta las distintas situaciones para que la competencia por los méritos sea equilibrada;

Por ello, con arreglo a lo dispuesto por la Ley N° 8.171 modificada por su similar N° 8.274 y lo establecido en el artículo 2° del Decreto N° 16/19, el Decreto 13/19 y el Decreto N° 12/23;

EL COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE LA GOBERNACIÓN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. Las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo Provincial, tanto de la Administración Central y de la Administración Descentralizada, Entes Autárquicos y además las Empresas y Sociedades del Estado, trátense de sociedades del estado, sociedades anónimas con participación estatal mayoritaria, sociedades de economía mixta y todas aquellas organizaciones empresariales donde el Estado tenga participación mayoritaria en el capital o en la formación de las decisiones societarias, deben adoptar el Plan Operativo de Calidad que corre agregado en anexo y se aprueba por la presente- de implementación progresiva-, que en todos los casos se emprenderá sobre la base de un modelo de gestión de la calidad, modelo de gestión de la excelencia, o un modelo de aseguramiento, a elección.

ARTÍCULO 2°. Corresponde a la autoridad máxima de cada organización la responsabilidad directa de la implementación, gestión y seguimiento interno del modelo elegido de calidad. El encargado de calidad y/o el equipo de calidad y los responsables de procesos son operativos.

La elección o confirmación del modelo debe realizarse hasta el día 30 de abril de 2024, y debe informarse por nota suscripta por la máxima autoridad de la organización a la Dirección General de Calidad de Atención y de los Servicios.

ARTÍCULO 3°. El despliegue de todas las acciones del Plan Operativo debe realizarse incorporando la perspectiva de género y el enfoque interseccional en la planificación, ejecución, control y retroalimentación (ciclo PHVA) de cada una de ellas, con el objetivo de promover la igualdad real de condiciones, oportunidades y trato para todas las personas, y especialmente para mujeres y diversidades".

De la misma manera, deben trabajarse las acciones para contemplar los requisitos de las personas con capacidades restringidas para hacer accesible los servicios para todas las partes interesadas con distintos tipos de capacidades.

Teniendo en cuenta que la Responsabilidad Social es la responsabilidad ante los impactos que las decisiones y actividades de la organización ocasionan en la comunidad y el medio ambiente, mediante un comportamiento reglado a sus principios, en todos los casos las acciones deben desplegarse con la responsabilidad social que la misión de la organización y los servicios que brinda requieren.

ES COPIA FIEL



Coordinación Administrativa de la Gobernación
Provincia de Salta

ES COPIA

NORMA MARCELA DE OCHOA
Dirección Gral. de Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

Dra. ALEJANDRA MORALES
DIRECTORA DE DESPACHO
DIR. GRAL. DE ACTUACIONES
COORD. ADM. DE LA GOBERNACION

3
FOLIO N°
21
SALTA

RESOLUCION DELEGADA N° 280

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GOBERNACIÓN
Expte. N°280-41864/2024-0

ARTÍCULO 4º. La Dirección General de Calidad de Atención y de los Servicios tiene a su cargo la coordinación de las acciones necesarias para que la formación, información y/o capacitación en las organizaciones sea concomitante a las acciones de mejora, sin perjuicio de los emprendimientos de otras instituciones a las que el sector público pueda recurrir.

ARTÍCULO 5º. Establecer que la Dirección General de Calidad de Atención y de los Servicios efectúa el seguimiento permanente del cumplimiento de lo dispuesto en el Plan Operativo de Calidad, y que las organizaciones deben informar, de manera periódica los avances en las acciones de mejora, concretadas en las evidencias.

Las autoridades responsables del sistema de calidad de cada organización deben remitir, al menos dos informes de seguimiento del sistema de la calidad adoptado, al 30 de junio y al 30 de noviembre de cada año a la Dirección General de Calidad de Atención y de los Servicios.

ARTÍCULO 6º. Dejar establecido como criterios de reconocimiento a la buena gestión, los siguientes: los mejores diez puntajes en el Indicador General de la Calidad del Poder Ejecutivo, de cada modelo adoptado: gestión, aseguramiento o excelencia. Además, a se reconoce el esfuerzo paulatino con un diploma de honor a las organizaciones que superen los seiscientos (600) puntos por las acciones desplegadas del Plan, conforme las evidencias.

ARTÍCULO 7º. La distinción es honorífica, sin costo para el Estado Provincial. La que corresponde a la buena gestión se expresa en un certificado, tanto para la organización, como para la autoridad máxima responsable y el encargado o equipo de la calidad; y la distinción al esfuerzo paulatino de las organizaciones se realiza por acto administrativo, todo suscripto por el señor Coordinador Administrativo de la Gobernación.

ARTÍCULO 8º. El Plan Operativo de Calidad que se aprueba por la presente, como así también el criterio de reconocimiento, estarán vigentes hasta que no se modifiquen por otro acto de igual o mayor jerarquía.

ARTÍCULO 9º. Comunicar, publicar en el Boletín Oficial y archivar.

Dr. NICOLAS J. DEMITROPULOS
COORD. ADM. DE LA GOBERNACION
PROVINCIA DE SALTA

ES COPIA FIEL



*Coordinación Administrativa de la Gobernación
Provincia de Salta*

ES COPIA FIEL
NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Dirección Gral. de Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

Dra. ALEJANDRA MORALES
DIRECTORA DE DESPACHO
DIR. GRAL. DE ACTUACIONES
COORD. ADM. DE LA GOBERNACION

RESOLUCION DELEGADA N° 280

FOLIO N°
22
SALTA

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GOBERNACIÓN
Expte. N°280-41864/2024-0

ANEXO

Dr. NICOLAS J. DEMITROPULOS
COORD. ADM. DE LA GOBERNACION
PROVINCIA DE SALTA

RESTRICCIÓN 283

ES COPIA FIEL

ES COPIA
 NORMA MARTINEZ DE OCHOA
 Dirección Gral. de Leyes y Decretos
 Secretaría General de la Gobernación

PLAN PROVINCIAL DE CALIDAD 2024/2027

GESTIÓN

OBJETIVO	Mejorar la calidad de los productos o servicios de la organización.		
ALCANCE	Orientado a los procesos y actividades relacionados con la producción o prestación de servicios.		
ENFOQUE	Dar envergadura a la identificación, control y mejora de los procesos para garantizar que los servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos y satisfagan las necesidades de las partes interesadas		
ORDEN	ACCIÓN	EVIDENCIA	PUNTAJE
1	Designar a un Encargado o Equipo para la Gestión de la Calidad, cuando no exista una unidad de organización interna con la misión y funciones específicas de calidad.	Acto administrativo de aprobación de Estructura Organizativa o de Designación del Encargado o Equipo de Calidad con especificación del modelo de gestión a implementar. Las Autoridades Superiores deberán concurrir a la presentación del nuevo Plan de Calidad de la Provincia para la toma de conciencia, como así también al inicio de un nuevo período gubernamental para compartir los avances en sus unidades de gestión.	20
2	Elección o ratificación del Modelo de Calidad elegido.	Nota de la Autoridad Superior dirigida a la Dirección de Calidad de Atención y de los Servicios hasta el día treinta de abril de cada año calendario. Documento enviado con firma digital de la autoridad superior y de mandos intermedios (dependerá de la estructura de cada organización) confirmando el compromiso asumido con la Calidad. Correo electrónico: calidad@salta.gob.ar	20
3	Tener definida y comunicada la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la Organización.	Documento suscripto por la Autoridad Superior de la Organización y evidencia de la Comunicación Interna y Externa.	20
4	Declarar una Política de Calidad que incluya el compromiso con la Mejora Continua, en concordancia con la Política que lleva adelante el Gobierno de la Provincia de Salta. Debe estar comunicada y entendida por todo los integrantes de la Organización.	Instrumento legal aprobatorio de la máxima Autoridad y acta evidencia de la comunicación interna y externa.	20
5	Disponer de Manual de Misiones y Funciones. <u>Decreto 2445/01</u>	Instrumento legal de aprobación, expediente u otra evidencia de la tramitación o aprobación.	40
6	Poseer Carta de Servicios de la Organización. <u>Resolución 300D/07</u>	Instrumento legal de aprobación, expediente u otra evidencia de la tramitación o aprobación. Publicar la Carta de Servicio en la página de Atención Ciudadana.	40
7	Tener actualizada la Estructura Organizacional, el Cuadro de Cargos y su cobertura.	Instrumento legal de aprobación o expediente por el cual se tramita la aprobación de su actualización.	40
8	Identificar las Partes Interesadas de la Organización. <u>Resolución 52D/23</u>	Documento de identificación de Partes Interesadas con su impacto o posible incidencia en la Organización.	30
9	Realizar el Análisis del Contexto de la Organización.	Documento de análisis FODA, con identificación de los Factores Internos y Externos que afectan la Organización	40
10	Realizar la Evaluación de Riesgos. <u>Resolución SIGEP 136/17</u>	Documento de la Evaluación de Riesgos y su tolerancia.	40

Dra. ALEJANDRA MORALES
 DIRECTORA DE DESPACHO
 DIR. GRAL. DE ACTUACIONES
 COORD. ADM. DE LA GOBERNACIÓN

ES COPIA FIEL

ES COPIA

NORMA MARTINEZ DE OCHOA
 Dirección Gral. de Leyes y Decretos
 Secretaría General de la Gobernación



11	Implementar, un Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. <u>Lev 7800</u> <u>Decreto 3296/14</u> <u>Decreto 3009/00</u> <u>Resolución 353D/07</u>	Documento del Análisis de la Eficacia del Sistema.	
12	Planificar el Sistema de Gestión de la Calidad conforme el Modelo elegido. <u>Decreto 4116/08</u>	Información Documentada de la Planificación	40
13	Implementación del Sistema conforme el Modelo, con inclusión de la mayoría de los Procesos Operativos y De apoyo.	Información Documentada de la Implementación (Manual, Roles, Procesos, Plan de Auditorías, Registros, etc.).	30
14	Tener el Inventario de Procesos actualizado: Estratégicos, Operativos y De apoyo.	Mapa de Procesos de la unidad de gestión con uso de simbología ISO	50
15	Revisión del Sistema conforme el Modelo elegido.	Información Documentada de las Auditorías y las revisiones efectuadas.	50
16	Establecer mecanismos de comunicación entre departamentos o áreas para gestionar estas interfaces de manera efectiva.	Informe sobre los Sistemas y Procedimientos de Comunicación Internos	30
17	Desarrollar Proyectos de Innovación sostenibles y congruentes con su Misión.	Descripción del Proyecto, incluyendo la Planificación, tiempo de Implementación e informe de Seguimiento de avance.	40
18	Identificar y gestionar las Oportunidades de Mejora provenientes de las Partes Interesadas y de la interacción de otros Organismos.	Planilla de gestión de Oportunidad de Mejora (OM).	30
19	Realizar un estudio del Entorno Social Interno	Informe sobre los resultados de la evaluación (Evaluación 360°)	30
20	Realizar un Sondeo de Opinión. <u>Resolución 337D/07</u>	Informe sobre los resultados de la evaluación	40
21	Construir un Sistema de Indicadores que permitan medir las Acciones implementadas y su grado de avance.	Tablero de Indicadores con información actualizada.	40
22	Desarrollar acciones de Gobierno Abierto y Transparencia, que incluyan la publicación de los Indicadores de Calidad sobre la Atención y los Servicios prestados.	Plan de Acción de Gobierno Abierto y su seguimiento.	30
23	Desarrollar acciones de Gobierno Electrónico como herramientas para la mejora de la atención y prestación de servicios	Plan de Acción de Gobierno Electrónico, incluyendo la Planificación, tiempo de Implementación e Informe de Seguimiento de avance. Evidencia de un trámite íntegramente digital	30
24	Desarrollar Planes de Capacitación a las personas de la Organización para satisfacer los requisitos de las Partes Interesadas.	Plan de Capacitación y su seguimiento, registro de asistencias.	30
25	Establecer un Sistema de Reconocimiento dentro de la Organización para distinguir al personal cuyas acciones evidencian Compromiso con la Calidad, la Mejora Continua y la Innovación.	Acto Administrativo que aprueba el Sistema de Reconocimientos otorgados anualmente por aplicación del Sistema.	30
26	Contar con Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad realizadas por auditores de otros organismos	Informes de Auditoría de otros Organismos.	30

Dr. ALEJANDRA MORALES
 DIRECTORA DE DESPACHO
 DIR. GRAL. DE ACTUACIONES
 COORD. ADM. DE LA GOBERNACIÓN

ES COPIA FIEL

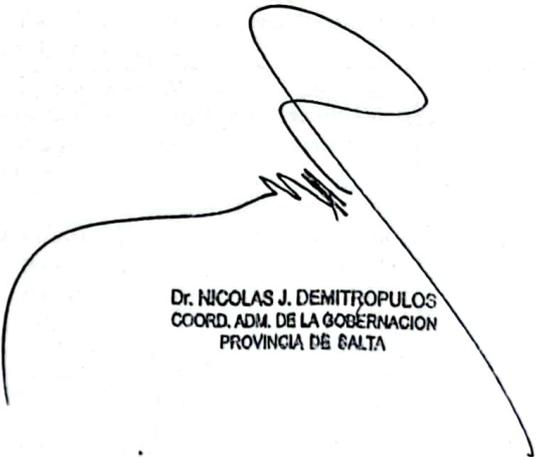
ES COPIA

NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Dirección Gral. de Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación



27	Participar en la Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en otros Organismos.	Acto Administrativo que dispone la colaboración y participación en la Implementación de SGC en otro Organismo con acuerdo de Autoridad Superior de ambos.	
28	Realizar Auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad a otros Organismos	Informes de Auditoría a otros Organismos.	30
29	Tener Certificación ISO o equivalente y/o validación otorgada por la Dirección General de Calidad de Atención y de los Servicios de la Provincia de Salta.	Presentación del correspondiente Certificado otorgado.	30
30	Entender los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definir prioridades y establecer Objetivos acordes a la Misión de la Organización, integrarlos en la Estrategia y Gestión Organizacional, monitorear y comunicar.	Documento de Integración de ODS con definición de Objetivos y Reporte.	30
TOTAL			1000

Dr. ALEJANDRA MORALES
DIRECTORA DE DESPACHO
DIR. GRAL. DE ACTUACIONES
COORD. ADM. DE LA GOBERNACION


Dr. NICOLAS J. DEMITROPULOS
COORD. ADM. DE LA GOBERNACION
PROVINCIA DE SALTA

RESOLUCION 283

ES COPIA FIEL

ES COPIA FIEL
 FOLIO N° 99
 NORMA MARTINEZ DE OCHOA

PLAN PROVINCIAL DE CALIDAD 2024/2027

ASEGURAMIENTO

OBJETIVO	Garantizar que los servicios/productos cumplan con los estándares de calidad establecidos.
ALCANCE	Considera la prevención de defectos y la implementación de controles y procesos durante todas las etapas del ciclo de vida del producto o servicio.
ENFOQUE	Orientada a la planificación, ejecución y monitoreo de actividades para asegurar la calidad, así como en la mejora continua de los procesos.

ORDEN	ACCIÓN	EVIDENCIA	PUNTAJE
1	Designar a un Encargado o Equipo para la Gestión de la Calidad, cuando no exista una unidad de Organización interna con la misión y funciones específicas de calidad.	Acto administrativo de aprobación de Estructura Organizativa o de Designación del Encargado o Equipo de Calidad con especificación del modelo de gestión a implementar. Las Autoridades Superiores deberán concurrir a la presentación del nuevo Plan de Calidad de la Provincia para la toma de conciencia, como así también al inicio de un nuevo período gubernamental para compartir los avances en sus unidades de gestión.	0
2	Elección o ratificación del Modelo de Calidad elegido.	Nota de la Autoridad Superior dirigida a la Dirección de Calidad de Atención y de los Servicios hasta el día treinta de abril de cada año calendario. Documento enviado con firma digital de la autoridad superior y de mandos intermedios (dependerá de la estructura de cada organización) confirmando el compromiso asumido con la Calidad. Correo electrónico: calidad@salta.gov.ar	10
3	Tener definida y comunicada la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la Organización.	Documento suscripto por la Autoridad Superior de la Organización y evidencia de la Comunicación Interna y Externa.	0
4	Declarar una Política de Calidad que incluya el compromiso con la Mejora Continua, en concordancia con la Política que lleva adelante el Gobierno de la Provincia de Salta. Debe estar comunicada y entendida por todo los integrantes de la Organización.	Instrumento legal aprobatorio de la máxima Autoridad y acta evidencia de la comunicación interna y externa.	0
5	Disponer de Manual de Misiones y Funciones. <u>Decreto 2445/01</u>	Instrumento legal de aprobación, expediente u otra evidencia de la tramitación o aprobación.	30
6	Poseer Carta de Servicios de la Organización. <u>Resolución 300D/07</u>	Instrumento legal de aprobación, expediente u otra evidencia de la tramitación o aprobación. Publicar la Carta de Servicio en la página de Atención Ciudadana.	30
7	Tener actualizada la Estructura Organizacional, el Cuadro de Cargos y su cobertura.	Instrumento legal de aprobación o expediente por el cual se tramita la aprobación de su actualización.	10
8	Identificar las Partes Interesadas de la Organización. <u>Resolución 52D/23</u>	Documento actualizado de identificación de Partes Interesadas con su impacto o posible incidencia en la Organización. (*)	30
9	Realizar el Análisis del Contexto de la Organización.	Documento de análisis FODA, con identificación de los Factores Internos y Externos que afectan la Organización	30
10	Realizar la Evaluación de Riesgos. <u>Resolución SIGEP 136/17</u>	Documento de la Evaluación de Riesgos y su tolerancia (*)	40

Dra. ALEJANDRA MORALES
 DIRECTORA DE DESPACHO
 DIR. GRAL. DE ACTUACIONES
 GOB. PROV. DE SALTA

ES COPIA

NORMA MARTINEZ DE OCHOA
 Dirección Gral. de Leyes y Decretos
 Secretaría General de la Gobernación

12
 127

11	Implementar, un Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. <u>Ley 7800</u> <u>Decreto 3296/14</u> <u>Decreto 3009/00</u> <u>Resolución 353D/07</u>	Documento del Análisis de la Eficacia del Sistema. (*)	40
12	Planificar el Sistema de Gestión de la Calidad conforme el Modelo elegido. <u>Decreto 411E/08</u>	Información Documentada de la Planificación	30
13	Implementación del Sistema conforme el Modelo, con inclusión de la mayoría de los Procesos Operativos y De apoyo.	Información Documentada de la Implementación (Manual, Roles, Procesos, Plan de Auditorías, Registros, etc.).(*)	30
14	Tener el Inventario de Procesos actualizado: Estratégicos, Operativos y De apoyo. (*)	Mapa de Porcesos de la unidad de gestión con uso de simbología ISO. Mapa de Procesos actualizado	40
15	Revisión del Sistema conforme el Modelo elegido.	Información Documentada de las Auditorías y las revisiones efectuadas.	40
16	Establecer mecanismos de comunicación entre departamentos o áreas para gestionar estas interfaces de manera efectiva.	Informe sobre los Sistemas y Procedimientos de Comunicación Internos	40
17	Desarrollar Proyectos de Innovación sostenibles y congruentes con su Misión.	Descripción del Proyecto, incluyendo la Planificación, tiempo de Implementación e Informe de Seguimiento de avance.(*)	50
18	Identificar y gestionar las Oportunidades de Mejora provenientes de las Partes Interesadas y de la interacción de otros Organismos.	Evidencia concreta de la gestión realizada con las OP.	40
19	Realizar un estudio del Entorno Social Interno	Informe sobre los resultados de la evaluación (Evaluación 360°)(*)	40
20	Realizar un Sondeo de Opinión. <u>Resolución 337D/07</u>	Informe sobre los resultados de la evaluación (*)	40
21	Construir un Sistema de Indicadores que permitan medir las Acciones Implementadas y su grado de avance.	Los tableros de control o dashboards informatizado. Informe de Reingeniería o Simplificación de Operaciones.	60
22	Desarrollar acciones de Gobierno Abierto y Transparencia, que incluyan la publicación de los Indicadores de Calidad sobre la Atención y los Servicios prestados.	Plan de Acción de Gobierno Abierto y su seguimiento.(*)	40
23	Desarrollar acciones de Gobierno Electrónico como herramientas para la mejora de la atención y prestación de servicios	Informe detallado de las acciones de Gobierno Electrónico. Trámite en Plataforma IDDI o equivalente. Evidencia de 2 o más trámites íntegramente digitales.	40
24	Desarrollar Planes de Capacitación a las personas de la Organización para satisfacer los requisitos de las Partes Interesadas.	Plan de Capacitación y su seguimiento, registro de asistencias.	30
25	Establecer un Sistema de Reconocimiento dentro de la Organización para distinguir al personal cuyas acciones evidencian Compromiso con la Calidad, la Mejora Continua y la Innovación.	Acto Administrativo que aprueba el Sistema de Reconocimientos otorgados anualmente.(*)	30

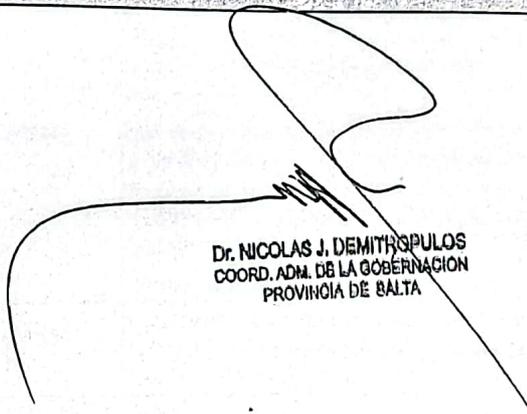
ES COPIA FIEL

ES COPIA FIEL
NORMA MARTINEZ DE OCHOA
Dirección Gral. de Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación
30/12/2011

26	Contar con Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad realizadas por auditores de otros organismos	Informes de Auditoría de otros Organismos.	50
27	Participar en la Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en otros Organismos.	Acto Administrativo que dispone la colaboración y participación en la Implementación de SGC en otro Organismo con acuerdo de Autoridad Superior de ambos.	40
28	Realizar Auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad a otros Organismos	Informes de Auditoría a otros Organismos.	40
29	Tener Certificación ISO o equivalente y/o validación otorgada por la Dirección General de Calidad de Atención y de los Servicios de la Provincia de Salta.	Presentación del correspondiente Certificado otorgado.	50
30	Entender los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definir prioridades y establecer Objetivos acordes a la Misión de la Organización, integrarlos en la Estrategia y Gestión Organizacional, monitorear y comunicar.	Documento de Integración de ODS con definición de Objetivos y Reporte.	50
TOTAL			1000

(*) EVIDENCIA DE 3 AÑOS


Dra. ALEJANDRA MORALES
DIRECTORA DE DESPACHO
DIR. GRAL. DE ACTUACIONES
COORD. ADM. DE LA GOBERNACION


Dr. NICOLAS J. DEMITHROPULOS
COORD. ADM. DE LA GOBERNACION
PROVINCIA DE SALTA

REVIZION 283

ES COPIA FIEL

ES COPIA

NOBIA MARQUEZ DE OCHOA
Dirección Gral. de Actuaciones



PLAN PROVINCIAL DE CALIDAD 2024/2027

EXCELENCIA

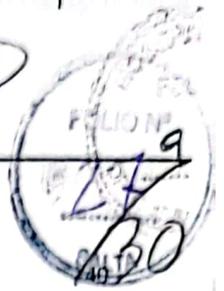
OBJETIVO	Promover la excelencia en todos los aspectos de la organización.
ALCANCE	Aborda diversos aspectos de la gestión empresarial, incluyendo liderazgo, estrategia, personas, procesos, resultados en personas, resultados en la sociedad y resultados clave.
ENFOQUE	Se basa en principios de gestión de la calidad total y promueve la mejora continua en todas las áreas de la organización, con el objetivo de alcanzar la excelencia.

ORDEN	ACCIÓN	EVIDENCIA	PUNTAJE
1	Designar a un Encargado o Equipo para la Gestión de la Calidad, cuando no exista una unidad de Organización interna con la misión y funciones específicas de calidad.	Acto administrativo de aprobación de Estructura Organizativa o de Designación del Encargado o Equipo de Calidad con especificación del modelo de gestión a implementar. Las Autoridades Superiores deberán concurrir a la presentación del nuevo Plan de Calidad de la Provincia para la toma de conciencia, como así también al inicio de un nuevo período gubernamental para compartir los avances en sus unidades de gestión.	0
2	Elección o ratificación del Modelo de Calidad elegido.	Nota de la Autoridad Superior dirigida a la Dirección de Calidad de Atención y de los Servicios hasta el día treinta de abril de cada año calendario. Documento enviado con firma digital de la autoridad superior y de mandos intermedios (dependerá de la estructura de cada organización) confirmando el compromiso asumido con la Calidad. Correo electrónico: calidad@salta.gob.ar	10
3	Tener definida y comunicada la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la Organización.	Documento suscripto por la Autoridad Superior de la Organización y evidencia de la Comunicación Interna y Externa.	0
4	Declarar una Política de Calidad que incluya el compromiso con la Mejora Continua, en concordancia con la Política que lleva adelante el Gobierno de la Provincia de Salta. Debe estar comunicada y entendida por todo los integrantes de la Organización.	Instrumento legal aprobatorio de la máxima Autoridad y acta evidencia de la comunicación interna y externa.	0
5	Disponer de Manual de Misiones y Funciones. <u>Decreto 2445/01</u>	Instrumento legal de aprobación, expediente u otra evidencia de la tramitación o aprobación.	20
6	Poseer Carta de Servicios de la Organización. <u>Resolución 300D/07</u>	Instrumento legal de aprobación, expediente u otra evidencia de la tramitación o aprobación. Publicar la Carta de Servicio en la página de Atención Ciudadana.	20
7	Tener actualizada la Estructura Organizacional, el Cuadro de Cargos y su cobertura.	Instrumento legal de aprobación o expediente por el cual se tramita la aprobación de su actualización.	10
8	Identificar las Partes Interesadas de la Organización. <u>Resolución 52D/23</u>	Documento actualizado de identificación de Partes Interesadas con su impacto o posible incidencia en la Organización. (*)	30
9	Realizar el Análisis del Contexto de la Organización.	Documento de análisis FODA, con identificación de los Factores Internos y Externos que afectan la Organización	30
10	Realizar la Evaluación de Riesgos. <u>Resolución SIGEP 136/17</u>	Documento de la Evaluación de Riesgos y su tolerancia. (*)	40

Dra. ALEJANDRA MORALES
DIRECTORA DE DESPACHO
DIR. GRAL. DE ACTUACIONES
GOBIERNO DE SALTA

ES COPIA FIEL

ES COPIA
 NORMA MARTINEZ DE OCHOA
 Dirección Gral. de Leyes y Decretos
 Secretaría General de la Gobernación



11	Implementar, un Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. <u>Lev 7800</u> <u>Decreto 3296/14</u> <u>Decreto 3009/00</u> <u>Resolución 353D/07</u>	Documento del Análisis de la Eficacia del Sistema. (*)	
12	Planificar el Sistema de Gestión de la Calidad conforme el Modelo elegido. <u>Decreto 4116/08</u>	Información Documentada de la Planificación	20
13	Implementación del Sistema conforme el Modelo, con inclusión de la mayoría de los Procesos Operativos y De apoyo.	Información Documentada de la Implementación (Manual, Roles, Procesos, Plan de Auditorías, Registros, etc.).(*)	30
14	Tener el Inventario de Procesos actualizado: Estratégicos, Operativos y De apoyo.	Mapa de Porcesos de la unidad de gestión con uso de simbología ISO. Mapa de Procesos actualizado	30
15	Revisión del Sistema conforme el Modelo elegido.	Información Documentada de las Auditorías y las revisiones efectuadas.	30
16	Establecer mecanismos de comunicación entre departamentos o áreas para gestionar estas interfaces de manera efectiva.	Informe sobre los Sistemas y Procedimientos de Comunicación Internos	50
17	Desarrollar Proyectos de Innovación sostenibles y congruentes con su Misión.	Descripción del Proyecto, incluyendo la Planificación, tiempo de Implementación e informe de Seguimiento de avance. (*)	50
18	Identificar y gestionar las Oportunidades de Mejora provenientes de las Partes Interesadas y de la interacción de otros Organismos.	Evidencia concreta de la gestión realizada con las OP.	40
19	Realizar un estudio del Entorno Social Interno	Informe sobre los resultados de la evaluación (Evaluación 360°)(*)	40
20	Realizar un Sondeo de Opinión. <u>Resolución 337D/07</u>	Informe sobre los resultados de la evaluación (*)	40
21	Construir un Sistema de Indicadores que permitan medir las Acciones Implementadas y su grado de avance.	Los tableros de control o dashboards informatizado. Informe de Reingeniería o Simplificación de Operaciones.	60
22	Desarrollar acciones de Gobierno Abierto y Transparencia, que incluyan la publicación de los Indicadores de Calidad sobre la Atención y los Servicios prestados.	Plan de Acción de Gobierno Abierto y su seguimiento.(*)	40
23	Desarrollar acciones de Gobierno Electrónico como herramientas para la mejora de la atención y prestación de servicios	Informe detallado de las acciones de Gobierno Electrónico. Trámite en Plataforma IDDI o equivalente. Evidencia de 3 o más trámites íntegramente digitales.	40
24	Desarrollar Planes de Capacitación a las personas de la Organización para satisfacer los requisitos de las Partes Interesadas.	Plan de Capacitación y su seguimiento, registro de asistencias.	30
25	Establecer un Sistema de Reconocimiento dentro de la Organización para distinguir al personal cuyas acciones evidencian Compromiso con la Calidad, la Mejora Continua y la Innovación.	Acto Administrativo que aprueba el Sistema de Reconocimientos otorgados anualmente.(*)	30

Dra. ALEJANDRA MORALES
 DIRECTORA DE DESPACHO
 DIR. GRAL. DE ACTUACIONES
 COORD. ADM. DE LA GOBERNACIÓN

283

ES COPIA FIEL

ES COPIA FIEL

NORMA MARTINEZ DE OCHOA
 Dirección Gral. de Leyes y Decretos
 Secretaría General de la Gobernación

78

SALTA

26	Contar con Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad realizadas por auditores de otros organismos	Informes de Auditoría de otros Organismos.	
27	Participar en la Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en otros Organismos.	Acto Administrativo que dispone la colaboración y participación en la Implementación de SGC en otro Organismo con acuerdo de Autoridad Superior de ambos.	60
28	Realizar Auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad a otros Organismos	Informes de Auditoría a otros Organismos.	50
29	Teher Certificación ISO o equivalente y/o validación otorgada por la Dirección General de Calidad de Atención y de los Servicios de la Provincia de Salta.	Presentación del correspondiente Certificado otorgado.	60
30	Entender los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definir prioridades y establecer Objetivos acordes a la Misión de la Organización, integrarlos en la Estrategia y Gestión Organizacional, monitorear y comunicar.	Documento de Integración de ODS con definición de Objetivos y Reporte.	50
TOTAL			1000

(*) EVIDENCIA DE 3 AÑOS

Dr. ALEJANDRO MORALES
 DIRECTORA DE DESPACHO
 DIR. GRAL. DE ACTUACIONES
 COORD. ADM. DE LA GOBERNACIÓN

Dr. NICOLAS J. DEMITTE
 COORD. ADM. DE LA GOBERNACIÓN
 PROVINCIA DE SALTA