

Gobernación  
Dpto. Numer. Gral. de Leyes y Decretos  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
SALTA  
3 ABR 2009  
RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación

"Gral. Martín Miguel de Güemes  
Héroe de la Nación Argentina"



Provincia de Salta  
Ministerio de Educación

Salta, 3 ABR 2009

RESOLUCIÓN N° 52 **D**  
Ref. Expte. N° 280-150/09

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por la Dirección General de Personal, de la Secretaría de Gestión Administrativa y Recursos Humanos, dependiente del Ministerio de Educación, conforme a las disposiciones del Decreto N° 3062/99; y

CONSIDERANDO:

Que el mismo cumple con las previsiones de los artículos 3° y 4° del decreto citado, expresando la naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y servicios; la determinación de los niveles de calidad en dicha provisión; los mecanismos de consulta a los ciudadanos y las previsiones para la evaluación del cumplimiento de la carta;

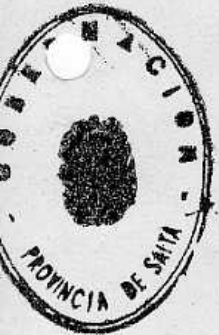
Que se ha seguido el procedimiento establecido en los artículos 5° y 6°, habiendo dictaminado favorablemente la Oficina de Calidad;

Por ello, y conforme a las atribuciones establecidas en el artículo 6° inciso 1° del Decreto N° 3062/99

EL MINISTRO DE EDUCACIÓN  
RESUELVE:

Artículo 1°. - Aprobar el texto de la Carta de Servicios de la Dirección General de Personal, de la Secretaría de Gestión Administrativa y Recursos Humanos, dependiente del Ministerio de Educación, que como Anexo I forma parte de la presente.-

Artículo 2°. - Comunicar, remitir a la Oficina de Calidad de los Servicios para su registro y publicar en el Boletín Oficial.-



*ms*

Lic. LEOPOLDO VAN CAUWLAERT  
MINISTRO DE EDUCACION  
PROVINCIA DE SALTA

ES COPIA FIEL  
DEL ORIGINAL

AZUCENA CHOCOBAR  
JEFA DIVISION REGISTROS Y NOTIFIC.  
MINISTERIO DE EDUCACION

ES COPIA

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



RESOLUCION Nº

52

**D**

**CARTA DE SERVICIOS  
MINISTERIO DE EDUCACION  
SECRETARÍA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y RECURSOS HUMANOS  
DIRECCION GENERAL DE PERSONAL  
AÑO 2009**

**IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO**

**Denominación:** Ministerio de Educación - Secretaría de Gestión Administrativa y Recursos Humanos - Dirección General de Personal.

**Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios**

Adriana Caballero - Encargada del Departamento Calidad - 03874370393 -  
e-mail: sga-cal@edusalta.gov.ar.

**Dirección:** Lavalle 550 - C.P.: A4402EML - Salta - Capital.

**Teléfonos**

**Dirección General de Personal:** 0387-4212102 (Int. 208) / 0387-4210854 /  
0387-4211637 - Centrex: 4299 / 4305. Fax: 0387-4312194.

**Horarios de atención al cliente/ciudadano**

Dirección General de Personal: 08:00 hs. a 14:00 hs. de Lunes a Viernes.

**Referencia Normativa**

Creada por Decreto Nº 1161/98 y aprobada su estructura por Decreto Nº 3468/08

**FINES DEL ORGANISMO**

Atender el estricto cumplimiento de las actividades administrativas, para satisfacer los requerimientos institucionales a través de servicios perfeccionados y adaptados al cumplimiento de los objetivos superiores.

Administrar los recursos humanos como el activo más importante y un factor clave de éxito. Formular e implementar las políticas de Recursos Humanos que contribuyan al logro de la misión de la organización, integrando a todos sus miembros.

Promover la participación de los usuarios, y la innovación de las prestaciones, mediante un plan de sugerencias y mejores prácticas.

Atender con rapidez, seguridad, y eficacia las consultas y reclamos expuestos por los agentes.

**CATÁLOGO DE PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS**

- Gestión de expedientes referidos a: Designaciones de docentes en cargos - horas cátedras, frente a alumnos, Licencias con y sin goce de haberes, Renuncia de agentes docentes y administrativos, Creaciones de cursos, Traslado de

ES COPIA

MINISTERIO DE TERCEROS  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



RESOLUCION N°

52

D

docentes y personal administrativo, Ascensos automáticos, Cambios de causal de designaciones, Cambios de situación de revista, Permutas de cargos docentes.

- Control y liquidación de sueldos de todo el personal docente y administrativo del Ministerio de Educación.
- Gestión de Gastos de Traslado, Asignaciones familiares y Oficios judiciales.
- Registro de inasistencias y Gestión del reintegro de haberes por regularización de inasistencias injustificadas.
- Registro y control de licencias usufructuadas por los agentes de la Secretaría de Gestión Administrativa y Recursos Humanos.
- Registro de sanciones disciplinarias.
- Administración del Legajo Electrónico.
- Reconocimiento de servicios.
- Certificación de servicios y remuneraciones.

#### **SISTEMA DE RECLAMOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este organismo, se encuentran a disposición del cliente/ciudadano formularios y buzones de reclamos, quejas y sugerencias, ubicados en las oficinas dependientes de la Dirección General de Personal.

Se encuentra disponible el Centro de Atención Docente (CAD) que cuenta con este sistema.

Están habilitadas también direcciones de correo electrónico oficiales para facilitar la comunicación.

#### **COMPROMISOS DE CALIDAD**

A fin de optimizar los niveles de calidad en los servicios se:

- Ajustará en forma estricta los tiempos de las tareas internas para el cumplimiento exacto del cronograma de Gestión Administrativa y de liquidación de sueldos.
- Reducirá el tiempo que llevan los procesos mediante una planificación de gestión, y una adecuada evaluación de servicios.
- Dará respuesta a las consultas y reclamos en un plazo de 48 horas.
- *Monitoreará la tramitación de los expedientes.*
- Habilitarán servicios de consulta y gestión de información a través de Internet.
- Elaborarán los manuales de procedimientos para la atención al público.
- *Crearán procedimientos para medir la satisfacción del cliente/ciudadano en la atención.*
- Realizará un seguimiento de la efectividad de la atención al cliente/ciudadano.
- Diseñará, definirá, llevará adelante planes de mejora, partiendo de los resultados de auto evaluación y los objetivos propuestos en el plan de gestión de la calidad.

ES COPIA

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



RESOLUCION Nº 52 D

- Mantendrá un plan de capacitación y actualización del personal administrativo.

### CRITERIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los clientes/ciudadanos, se establecen los siguientes indicadores:

- Cantidad de consultas y reclamos resueltos.
- Tiempo promedio de respuesta a consultas o reclamos.
- Cantidad de expedientes finalizados en los tiempos estimados de acuerdo a los manuales de procesos.
- Tiempo máximo promedio para la tramitación de expedientes por proceso.
- Cantidad de agentes que utilizan los servicios a través de Internet.
- Cantidad de capacitaciones proporcionadas al personal administrativo.
- Nivel de calidad percibido por los agentes administrativos que participan en las capacitaciones.
- Expectativa de los clientes/ciudadanos en cuanto a la calidad de los servicios prestados.
- Nivel de calidad percibido por los clientes/ciudadanos que usan los servicios proporcionados en el organismo.

### CATÁLOGO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CLIENTE/CIUDADANO

#### Derechos de los clientes/ciudadanos

- Derecho a recabar la información que requieran, ejerciendo los derechos civiles y legales que les asisten.
- Derecho a recibir asesoramiento técnico y legal sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones.
- Derecho a recibir servicios de calidad.
- Derecho a exigir el respeto a los plazos pactados para el cumplimiento de los procesos y procedimientos administrativos.
- Derechos a ser tratado con respeto por las autoridades y el personal al servicio de la Dirección.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de sus actuaciones y, en el caso que corresponda, a obtener copia de los documentos contenidos en ellas.
- Derecho a participar en la mejora continua de los servicios de la Dirección a través del buzón de quejas, reclamos y sugerencias instalados en las dependencias del organismo.

#### Obligaciones de los clientes/ciudadanos

- Cumplir con los requisitos de los procesos administrativos para colaborar en la prestación de los servicios.
- Actuar de acuerdo a las normativas vigentes.
- Tratar con respeto a las autoridades y al personal al servicio de la Dirección.
- Respetar los horarios de atención establecidos por el organismo.

ES COPIA

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



RESOLUCION Nº

52 **D**

**GESTION DE LA CARTA DE SERVICIO Y SISTEMA DE AUTOEVALUACION**

La gestión y actualización de la Carta de Servicio está a cargo del Departamento Calidad, quién a través del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones y un sistema de auto evaluación, realizará un análisis del cumplimiento de las funciones y compromisos asumidos por este organismo. Utilizando como segundo método de medición encuestas dirigidas a los ciudadanos, con el fin de tomar distintas muestras que permitan realizar un análisis que contribuya al sistema de mejora.



ORLANDO BENICIO CARRASCO  
DIRECTOR GENERAL DE PERSONAL  
MINISTERIO DE EDUCACION  
SALTA