

Gobernación

Dpto. Numer. Gral. de Leyes y Decretos

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

SALTA

3 ABR 2009

RINARI 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, 13 ABR 2009

53 D

RESOLUCIÓN N°  
Ref. Expte. N° 280-150/09

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por la Dirección General de Administración, 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 Administración, 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.-



*[Handwritten signature]*

Lic. LEOPOLDO VAN CAUWLAERT  
MINISTRO DE EDUCACION  
PROVINCIA DE SALTA

ES COPIA  
DEL ORIGINAL  
AZUCENA CHOCOBAR  
JEFA DIVISION REGISTROS Y  
MINISTERIO DE EDUCACION

ES COPIA

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



RESOLUCION Nº

53 **D**

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

**IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO**

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

**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 Administración:** 0387-4212102 / 0387-4211637 (Int. 219) - Centrex: 4299 / 4305. Fax: 0387-4312194

**Tesorería:** 0387-4214308

**Departamento Contrataciones:** 0387-4214408 / Centrex 4450

**Departamento Contable:** 0387-4214045/0387-4214302

**Horarios de atención al cliente/ciudadano**

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

**Tesorería:** 08:30 hs. a 13:30 hs. de Lunes a Viernes.

**Contrataciones e Infraestructura:**

**Ciudadanos:** 10:00 hs. a 12 hs. Lunes, Miércoles y Viernes.

**Proveedores** 8,00 hs. a 11 hs. Martes y Jueves.

**Departamento Contable:** 8:00 hs. a 16:00 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**

Recibir, administrar, controlar y distribuir los fondos para el pago de haberes de todas las dependencias de este Ministerio, de proveedores, y gastos menores.

Actuar como agente de retención en los casos que corresponda.

Rendir cuenta documentada de los movimientos de fondos efectuados.

Adquirir, mantener y proveer los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento operativo del Ministerio de Educación y los establecimientos dependientes del mismo.

Optimizar la funcionalidad de los servicios de la Dirección, dotándolos de calidad, para dar cumplimiento a la normativa legal vigente.

M

ES COPIA

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



RESOLUCION N°

53 D

Realizar el registro de los movimientos de las distintas partidas presupuestarias de las unidades de organización que conforman el Ministerio de Educación.

Llevar adelante las contrataciones con proveedores del Ministerio, mediante los procedimientos de licitación, concursos de precios, precio testigo, contratación directa.

Dar respuesta en forma ágil y permanente a los planteos de los proveedores, prestando el servicio con los adecuados criterios de calidad.

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

- Confección de imputaciones preventivas y definitivas correspondientes a pago de proveedores, alquiler de inmuebles, contratos de locación de servicios que se presenten en los distintos establecimientos dependientes del Ministerio.
- Registro de movimientos presupuestarios.
- Liquidación de órdenes de pago.
- Recepción de pedidos de Provisión.
- Recepción de las facturas conformadas.
- Emisión de información referida al contenido de movimientos presupuestarios.
- Mantener actualizados el inventario permanente de los bienes pertenecientes al Ministerio de Educación.
- Control en cuanto a vencimientos de contratos y certificaciones de servicios prestados.
- Colaborar en la recopilación de datos y elaboración del Presupuesto de Gastos del Ministerio de Educación.
- Realizar el Control Patrimonial de bienes adquiridos para distintas unidades funcionales y Unidades Educativas.
- Recepción de toda la documentación necesaria que es objeto de rendición.
- Pago de sueldos a docentes y administrativos.
- Pago de proveedores, combustibles y servicios.
- Pago de viáticos.

### 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 Administración. 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 de la Dirección General de Administración se:

M

ES COPIA

GOBIERNO DE TURKES  
Proyecto de Leyes y Decretos  
Secretaría General de la Gobernación



RESOLUCION Nº 53 D

- Ajustará en forma estricta los tiempos de las tareas internas para el cumplimiento exacto del cronograma de Gestión Administrativo y de liquidación de sueldos.
- Dará respuesta a las consultas y reclamos en un plazo de 48 horas.
- Resolverá el 80% de las solicitudes de compra de bienes o contratación de servicios que tenga la documentación completa, en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud y en el caso de que hubiera asignación presupuestaria.
- Monitoreará la tramitación de los expedientes.
- 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.
- 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 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.

M

ES COPIA

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



RESOLUCION N° 53 **D**

- Derecho 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.

**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.

M



*[Handwritten signature]*  
C.P.N. SANTIAGO JORGE SCAMUFFO  
DIRECTOR GRAL. DE ADMINISTRACION  
MINISTERIO DE EDUCACION - SALTA

*[Handwritten signature]*