

Gobernación

Dpto. Numer. Gral. de Leyes y Decretos

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

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

SALTA

3 ABR 2009



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

Provincia de Salta
Ministerio de Educación

Salta, 3 ABR 2009

RESOLUCIÓN N° 54 **D**
Ref. Expte. N° 280-150/09

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por 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;

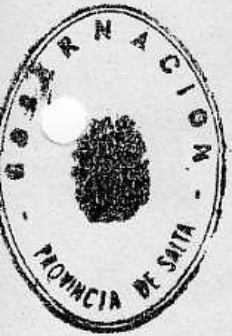
Que se ha seguido el procedimiento establecido en los artículos 5° y 6°, habiendo dictaminado favorablemente la Oficina de Calidad;

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 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.-



Lic. LEOPOLDO VAN CAUWLAER
MINISTRO DE EDUCACION
PROVINCIA DE SALTA

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

ES COPIA

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



RESOLUCION Nº 54

D

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

IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO

Denominación: Ministerio de Educación - Secretaría de Gestión Administrativa y Recursos Humanos.

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: Santa Fe 561 – C.P.: A4402EOK - Salta – Capital.

Teléfonos

Secretaría: 0387-4312478 / 0387-4218791. Fax/Centrex: 4466

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

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

Plan Provincial de Nutrición del Escolar: 0387-4373035 - Centrex: 3035

Programa Becas: 0387-4229654

Dirección de e-mail

Centro de Atención Docente: sga-cad@edusalta.gov.ar

Departamento Calidad: sga-cal@edusalta.gov.ar

Página Web: <http://sga.edusalta.gov.ar>

Horarios de atención al cliente/ciudadano

Mesa de Entrada: 7:00 hs. a 16:00 hs de Lunes a Viernes.

Centro de Atención Docente: 08:30 hs. a 13:30 hs. de Lunes a Viernes.

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

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

Plan Provincial de Nutrición del Escolar: 08:30 a 13:30 hs. de Lunes a Viernes

Programa Becas: 09:00 a 14:00 de Lunes a Viernes

Referencia Normativa

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

ES COPIA

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



RESOLUCION N° 54 D

FINES DEL ORGANISMO

Asistir al señor Ministro de Educación en las políticas económicas y financieras que le fueran fijadas.

Atender el estricto cumplimiento de las actividades administrativas relacionadas al área de recursos humanos, organizativas, contables, financieras, materiales y de mantenimiento, 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.

Implementar metodologías y herramientas que permitan medir los indicadores establecidos en la planificación de la política pública de la provincia, en el sector administrativo del Ministerio de Educación, para 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.

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

CATÁLOGO DE PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

- Información y asesoramiento sobre:

- Apertura de legajo y actualizaciones de datos personales.
- Requisitos para trámite de Jubilación.
- Confección de Certificaciones de Trabajo.
- Trámites por haberes devengados.
- Tramitación por Retiro Voluntario.
- Tramitación de Licencias.
- Liquidación y lectura del recibo de sueldo.
- Ticket Alimentarios (Excepciones – Lugar de entrega).
- Ubicación de Expedientes por designación y Licencias.
- Recepción de formularios de apertura de Caja de Ahorro.
- Recepción de la Declaración Jurada por cambio de domicilio.
- Compra y entrega de bienes.
- Contratación de servicios.
- Licitación apertura de contratación.
- Nómina de bienes autorizados para compra de bienes.

ES COPIA

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



RESOLUCIÓN 54 D

- **Gestión de expedientes referidos a:**

- Creación de cursos / secciones de grado.
 - Designación de docentes en cargos / horas cátedras.
 - Cambio de causal de designación.
 - Cambio de situación de revista.
 - Otorgamiento de licencias con o sin goce de haberes.
 - Traslado del personal docente.
 - Cambio de funciones, tareas pasivas.
 - Renuncia.
 - Cierre de curso, disponibilidad del personal docente.
 - Reubicación del personal docente titular en disponibilidad.
- Entrega de ticket alimentarios y recibos de sueldo.
 - Pago por ventanilla/Acreditación bancaria de sueldos al personal administrativo y al personal de los establecimientos públicos y privados.
 - Depósitos de fondos para comedores escolares y gastos de combustible para establecimientos del interior.
 - Depósitos de Litis y Embargos Judiciales.
 - Depósitos a beneficiarios de becas.
 - Pago de viáticos.
 - Pago de proveedores.
 - Información on line a través de la página Web para consulta de expedientes, legajo electrónico y recibo de sueldo.

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 el Centro de Atención Docente y las oficinas dependientes de la Dirección General de Personal y 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 se:

- 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.

ES COPIA

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



RESOLUCIÓN N° 54 D

- Habilitarán servicios de consulta y gestión de información a través de Internet.
- Elaborarán los manuales de procedimientos para la atención al público.
- Distribuirán folletos informativos sobre los nuevos servicios a los que tiene acceso el cliente/ciudadano.
- 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 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.
- Derecho a ser tratado con respeto por las autoridades y el personal al servicio de la Secretaría.

ES COPIA

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



RESOLUCION N° 54 **D**

- 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 Secretaría 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 Secretaría.
- 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.

DEPENDENCIAS A CARGO DE LA SECRETARIA

Dirección General de Personal

Lavalle 550.

Teléfonos: 0387-4212102 (Int. 208) / 0387-4210854 / 0387-4211637.

Centrex: 4299 / 4305. Fax: 0387-4312194.

Dirección General de Administración

Lavalle 550.

Teléfonos: 0387-4212102 / 0387-4211637 (Int. 219).

Centrex: 4299 / 4305. Fax: 0387-4312194.

Dirección General de Informática

Lavalle 550.

Plan Provincial de Nutrición Escolar

Mendoza 528

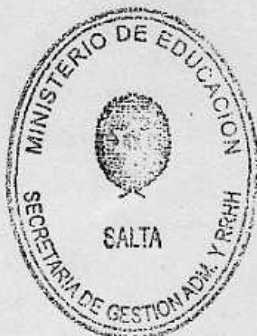
Teléfono: 0387-4373035

Centrex: 3035

Programa Becas

San Luis 52

Teléfono: 0387-4229654



Lic. ALEJANDRO GAUDELLI
SECRETARIO DE GESTION
ADMINISTRATIVA Y RECURSOS HUMANOS
MINISTERIO DE EDUCACION SALTA