

SALTA, 07 NOV 2012

RESOLUCIÓN N° **4257**

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
Expediente N° 0120159-182214/2012-0

VISTO los proyectos de las Cartas de Servicios formulados por la Secretaría de Gestión Administrativa y Recursos Humanos, Dirección General de Administración, Dirección General de Personal y Dirección General de Informática, dependientes, del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, conforme a las disposiciones del Decreto N° 3062/99; y

CONSIDERANDO:

Que los mismos cumplen 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;

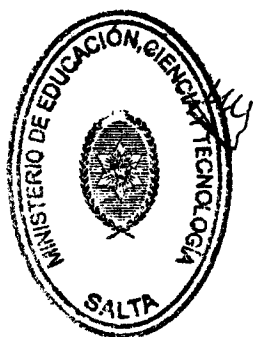
Que se ha seguido el procedimiento establecido en los artículos 5° y 6°, habiendo dictaminado favorablemente la Oficina de Calidad de los Servicios;

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

EL MINISTRO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
RESUELVE:

Artículo 1°. - Aprobar el texto de las Cartas de Servicios de la Secretaría de Gestión Administrativa y Recursos Humanos, Dirección General de Administración, Dirección General de Personal y Dirección General de Informática, dependientes, del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, que como Anexo I forman parte de la presente.-

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



ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

Sra. GRACIELA ROSANA ARANCIBIA
SUPERVISOR TÉCNICO
DPTO. CONTROL ADMINISTRATIVO Y PROC.
Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología

C.P.N. Roberto Dib Ashur
Ministro de Educación, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

4257

**CARTA DE SERVICIOS
MINISTERIO DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SECRETARÍA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y RECURSOS HUMANOS
AÑO 2012**

IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO

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

Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios
Adriana Caballero – Jefa 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 / 0387-4210854 / 0387-4211637
- Centrex: 4299 / 4305. (Int. 208) Fax: 0387-4312194.

Dirección General de Administración: 0387-4212102 / 0387-4211637/ 0387-4210854
(Int. 219)- Centrex: 4299 / 4305. (Int. 219) Fax: 0387-4312194

Dirección General de Informática: 0387-4217588 – Fax:/Centrex: 4871

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

Programa Becas: 0387-4229654

Asesoría Legal y Técnica: 0387-4212102 / 0387-4210854 / 0387-4211637 -
(Internos 130-131) Centrex: 4472

Departamento de Apoyo Administrativo: 0387-4312478 / 0387-4218791.
Centrex: 4466-4359 – Fax 0387-4321478

Departamento de Infraestructura: 0387-4954225

Departamento Legajo Único del Alumno: 0387-4370390 / 0387-4370391
Centrex: 6390 / 6391

Centro de Atención al Docente: Línea de Atención Directa: 0387-4213696 –
Líneas de Conmutador: 0387-4212102 / 0387-4210854 / 0387-4211637/0387-
4211559 - Centrex: 4299 / 4305. (Int. 228 y 230)

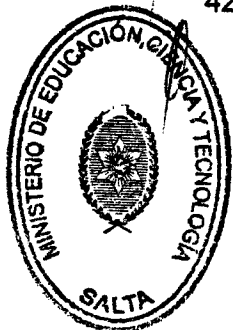
Mail.: sga-cad@edusalta.gov.ar

Mesa de ayuda en línea: <http://sga.edusalta.gov.ar> – Link Centro de Atención Docente

Departamento de Calidad: 0387-4370393 – Centrex: 6393

Mail: sga-cal@edusalta.gov.ar

Sub-programa Mesa de Entradas: 0387-4212102 / 0387-4210854 / 0387-
4211637 - Centrex: 4299 / 4305. (Int. 110) Fax: 0387-4312194.



Unidad de Auditoría: Santa Fe 561
0387-4212102 / 0387-4210854 / 0387-4211637 - (Internos 130-131) Centrex: 4472

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

Horarios de atención al cliente/ciudadano

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.
Dirección General de Informática: 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 18:00 hs. de Lunes a Viernes
Asesoría Legal y Técnica: 8:00 hs. a 14:00 hs de Lunes a Viernes
Departamento de Apoyo Administrativo: 8:00 hs. a 14:00 hs de Lunes a Viernes
Departamento de Infraestructura: 8:00 hs. a 14:00 hs de Lunes a Viernes
Departamento Legajo Único del Alumno: 8:00 hs. a 18:00 hs de Lunes a Viernes
Centro de Atención Docente: 08:30 hs. a 13:30 hs. de Lunes a Viernes
Departamento Calidad: 8:00 hs. a 14:00 hs de Lunes a Viernes
Sub-programa Mesa de Entradas: 8:00 hs. a 16:00 hs de Lunes a Viernes
Unidad de Auditoría: 8:00 hs. a 14:00 hs de Lunes a Viernes

Referencia Normativa

Creada por Decreto N° 1161/98 y aprobada su estructura por Decreto N° 3468/08.

FINES DEL ORGANISMO

Asistir al señor Ministro de Educación, Ciencia y Tecnología 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, Ciencia y Tecnología, 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.
- 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.

- 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.
- Renuncias.
- Cierre de curso, disponibilidad del personal docente.
- Reubicación del personal docente titular en disponibilidad.

- Entrega de Recibos de Sueldos.
- 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.
- Pago de subsidios a colegios privados.
- Pago con fondos de Programas Nacionales (Contratados, Viáticos, Transferencias Corrientes, Centro de Actividades Infantiles dependientes de escuelas abiertas, Servicios no Personales, Bienes de Consumo y otros)
- Información on line a través de la página Web para consulta de expedientes, legajo electrónico y recibo de sueldo.
- Información y asesoramiento sobre:
 - Estudio de factibilidad de proyectos informáticos.
 - Soporte técnico informático a los usuarios de la SGA y RR HH.
- Análisis e Implementación de Sistemas Informáticos.
- Gestionar la Seguridad de accesos y permisos a la red informática de la SGA y RR HH.
- Mantenimiento y actualización de la información publicada en la página web de la SGA y RR HH.
- Administrar y ejecutar el Sistema Informático de Liquidación de Haberes.
- Velar por el correcto funcionamiento de los equipos informáticos de la SGA y RR HH mediante un plan de mantenimiento preventivo.

SISTEMA DE RECLAMOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este organismo, se encuentra a disposición del cliente/ciudadano el buzón de reclamos, quejas y sugerencias. De la misma forma funciona el Sistema RQS (Reclamos, quejas y sugerencias) a través de tickets electrónicos en el Centro de Atención Docente. 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.
- Habilitarán servicios de consulta y gestión de información a través de Internet.
- 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.

CRITERIOS 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.
- 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 instalado en el Centro de Atención al Docente.



4257 1

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 / 0387-4210854 / 0387-4211637. Centrex: 4299 / 4305. (Int. 208). Fax: 0387-4312194.

Dirección General de Administración

Lavalle 550.

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

Dirección General de Informática

Lavalle 550.

Teléfonos: 0387-4217588-Fax/Centrex: 4871

Plan Provincial de Nutrición Escolar

Mendoza 528

Teléfono: 0387-4373035

Centrex: 3035

Programa Becas

Ituzaingo 371 – 1° Piso

Teléfono: 0387-4229654

Asesoría Legal y Técnica:

Santa Fe 561

0387-4212102 / 0387-4210854 / 0387-4211637 - (Internos 130-131) Centrex: 4472

Departamento de Apoyo Administrativo:

Santa Fe 561

0387-4312478 / 0387-4218791. Centrex: 4466-4359 – Fax 0387-4321478

Departamento de Infraestructura: 0387-4954225

Santa Fe 561



4257

Departamento Legajo Único del Alumno:

Caseros 322

0387-4370390 / 0387-4370391- Centrex: 6390 / 6391

Centro de Atención al Docente:

Lavalle 550.

Línea de Atención Directa: 0387-4213696 – Líneas de Conmutador: 0387-4212102 / 0387-4210854 / 0387-4211637/0387-4211559 - Centrex: 4299 / 4305. (Int. 228 y 230)

Mail.: sga-cad@edusalta.gov.ar Mesa de ayuda en línea: <http://sga.edusalta.gov.ar>

– Link Centro de Atención Docente

Departamento de Calidad:

Lavalle 550.

0387-4370393 – Centrex: 6393

Mail: sga-cal@edusalta.gov.ar

Sub-programa Mesa de Entradas:

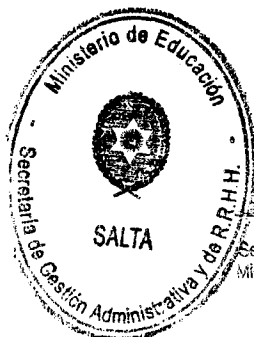
Lavalle 550.

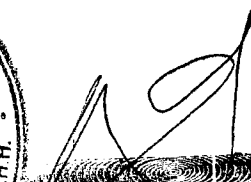
0387-4212102 / 0387-4210854 / 0387-4211637 - Centrex: 4299 / 4305. (Int. 110)

Fax: 0387-4312194.

Unidad de Auditoría: Santa Fe 561

0387-4212102 / 0387-4210854 / 0387-4211637 - (Internos 130-131) Centrex: 4472




Lic. Alejandro Gaudelli
Secretario de Gestión Administrativa y R.R.H.H.
Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología
Provincia de Salta

4257

**CARTA DE SERVICIOS
MINISTERIO DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SECRETARÍA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y RECURSOS HUMANOS
DIRECCION GENERAL DE PERSONAL
AÑO 2012**

IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO

Denominación: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología - Secretaría de Gestión Administrativa y Recursos Humanos – Dirección General de Personal.

Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios

CU. Orlando Benicio Carrasco

Director General de Personal

e-mail: edusalta.personal@gmail.com.

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

Teléfonos Conmutador: 0387-4212102 / 0387-4210854 / 0387-4211637 -

Fax: 0387-4312194. Centrex: 4299 / 4305

Dirección General de Personal: Interno: 118

Departamento Despacho: Interno 208

Departamento Fojas de Servicios: Interno 115

Gestión Previsional: 0387-4370390 / 0387-4370391

Departamento Liquidaciones: Internos 106, 111, 112 y 220

Departamento Salud Laboral: 113 – Centrex 4444

Departamento Procesos Administrativos: Internos 102 y 104

Departamento Cuerpo Procesos Administrativos Otros Niveles de Educación
Internos 102 y 104

Departamento Cuerpo Procesos Administrativos Nivel Educación Primaria y
Educación Inicial: 0387-4214635 – Centrex 4873

Horarios de atención al cliente/ciudadano

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

Departamento Despacho: 08:00 hs. a 14:00 hs. de Lunes a Viernes.

Departamento Fojas de Servicio: 08:30 Hs a 14:00 hs. de Lunes a Viernes

Gestión Previsional: 08:30 hs. a 13:30 hs. Lunes, Miércoles y Viernes. Caseros
N° 322 – 1°Piso.

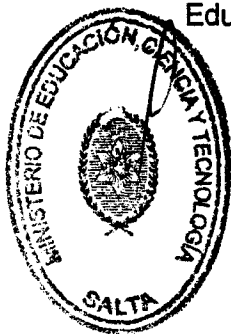
Departamento Liquidaciones: 08:00 hs. a 14:00 hs. Lunes, Miércoles y Viernes

Departamento Salud Laboral: 08:00 Hs a 14:00 hs. de Lunes a Viernes

Departamento Procesos Administrativos: 08:00 hs. a 14:00 hs. Lunes, Miércoles
y Viernes

Departamento Cuerpo Procesos Administrativos Otros Niveles de Educación:
08:00 hs. a 14:00 hs. Lunes, Miércoles y Viernes

Departamento Cuerpo Procesos Administrativos Nivel Educación Primaria y
Educación Inicial: 08:00 hs. a 14:00 hs. Lunes, Miércoles y Viernes



Referencia Normativa

Creada por Decreto N° 1161/98 y aprobada su estructura por Decreto N° 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.

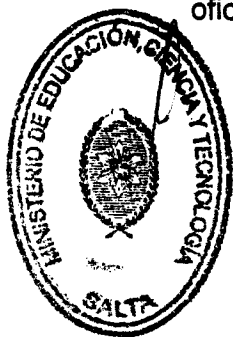
Atender con rapidez, seguridad, y eficacia las consultas y reclamos expuestos por los agentes.

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 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, Ciencia y Tecnología
- 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 encuentra a disposición del cliente/ciudadano el buzón de reclamos, quejas y sugerencias. De la misma forma funciona el Sistema RQS (Reclamos, quejas y sugerencias) a través de tickets electrónicos en el Centro de Atención Docente. (CAD). 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.
- Habilitará servicios de consulta y gestión de información a través de Internet.
- Elaborará los manuales de procedimientos para la atención al público.
- Creará 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.

CRITERIOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

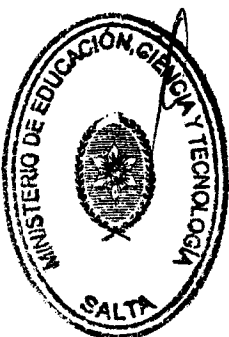
A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos con los clientes/ciudadanos, se establecen los siguientes indicadores:

- 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.



4257

- 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 instalado en el Centro de Atención al Docente.


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 de la Dirección General de Personal, 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 Educación
Ciencia y Tecnología - Salta

4257

CARTA DE SERVICIOS
MINISTERIO DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SECRETARÍA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y RECURSOS HUMANOS
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION
AÑO 2012

IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO

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

Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios

Lic. –Adriana Mirta Gana de Facchin

Directora General de Administración

e-mail: adrianamirtagana@hotmail.com

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

Teléfonos

Dirección General de Administración: 0387-4212102 / 0387-4211637 / 0387-4210854 (Int. 219) - Fax: 0387-4312194 - Centrex: 4299 / 4305

Tesorería: 0387-4214308 – Centrex 4449

Departamento Contrataciones: 0387-4214408 - Centrex 4450

Departamento Contable: 0387-4214302 – Centrex 4448

Departamento Patrimonio: 0387-4214045 – Centrex 4443

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 14:00 hs. de Lunes a Viernes.

Referencia Normativa

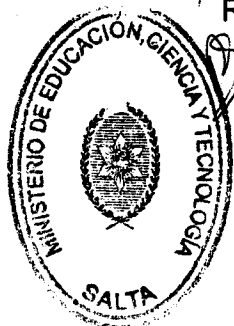
Creada por Decreto N° 1161/98 y aprobada su estructura por Decreto N° 3468/08

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.



4257

Adquirir, mantener y proveer los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento operativo del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología 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.

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

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

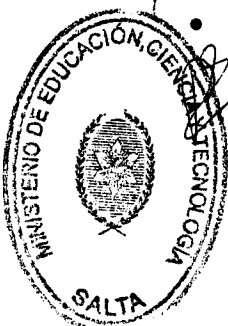
Dar respuesta en forma ágil y permanente a los planteos de los proveedores, prestando el servicio con los adecuados criterios de calidad.

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, Ciencia y Tecnología.
- 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, Ciencia y Tecnología.
- 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 subsidios a colegios privados.
- Pago con fondos de Programas Nacionales (Contratados, Viáticos, Transferencias Corrientes, Centro de Actividades Infantiles dependientes de escuelas abiertas, Servicios no Personales, Bienes de Consumo y otros)
- Pago de proveedores, combustibles y servicios.
- Pago de viáticos.



4257

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

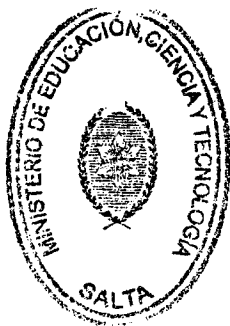
A fin de optimizar los niveles de calidad en los servicios de la Dirección General de Administración se:

- 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.

CRITERIOS 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.



4257

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 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.

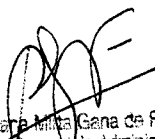
Obligaciones de los clientes/ciudadanos

- 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.




Dra. Adriana Milta Gana de Facchin
Directora General de Administración
Ministerio de Educación
Ciencia y Tecnología - Salta

4257

**CARTA DE SERVICIOS
MINISTERIO DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGIA
DIRECCION GENERAL DE INFORMATICA
AÑO 2012**

IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO

Denominación: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología - Secretaría de Gestión Administrativa y Recursos Humanos – Dirección General de Informática.

Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios

C.U. Roberto Daniel Aparicio
Coordinador de la Dirección General de Informática
e-mail: raparicio@edusalta.gov.ar

Dirección: Lavalle N° 550 – C.P.: A4402EOK - Salta – Capital.

Teléfono

Dirección General de Informática: 0387-4217588. Fax/Centrex: 4871

Dirección de e-mail

Cuenta Institucional: sga-informatica@edusalta.gov.ar

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

Horarios de atención al cliente/ciudadano

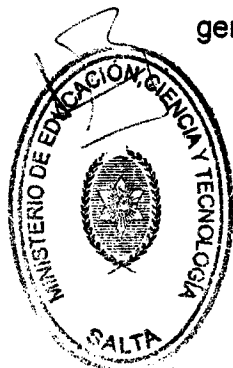
La atención al Público se canaliza por el Centro de Atención al Docente:
Lunes a Viernes 08:30 hs. a 13:30 hs.

Referencia Normativa

Creada por Decreto N° 3468/08.

FINES DEL ORGANISMO

Definir objetivos, estrategias y proyectos de desarrollos de acuerdo con las políticas generales del Gobierno de la Provincia en el aspecto informático.



4257

Recomendar a las Autoridades de la Secretaría de Gestión Administrativa y RR HH (SGA y RR HH), en los aspectos informáticos referidos a Recurso Humano, Proyectos de Software, Administración de Información y Tecnología Informática, a los fines de lograr el mayor grado de celeridad y eficiencia en su funcionamiento.

Proveer las herramientas informáticas a los organismos que dependen de la SGA y RR HH, para la implementación de mejoras en los procesos administrativos.

Asegurar el acceso y actualización de la información pública de la SGA y RR HH, a fin de otorgar la máxima transparencia y difusión de la gestión.

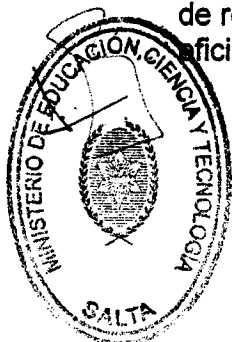
Garantizar el correcto funcionamiento y aprovechamiento de la infraestructura informática de la SGA y RR HH a fin de que las necesidades de la totalidad de los clientes del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología sean atendidas con calidad.

CATÁLOGO DE PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

- **Información y asesoramiento sobre:**
 - Adquisición y contrataciones de recursos informáticos.
 - Estudio de factibilidad de proyectos informáticos.
 - Soporte técnico informático a los usuarios de la SGA y RR HH.
 - Capacitación de los usuarios en el uso de los equipos informáticos.
- Análisis e Implementación de Sistemas Informáticos.
- Análisis e Implementación de Servicios Digitales para las oficinas de la SGA y RR HH.
- Proveer respaldo de datos y aplicaciones mediante Políticas de Backup.
- Gestionar la Seguridad de accesos y permisos a la red informática de la SGA y RR HH.
- Mantenimiento y actualización de la información publicada en la página web de la SGA y RR HH.
- Administrar y ejecutar el Sistema Informático de Liquidación de Haberes.
- Velar por el correcto funcionamiento de los equipos informáticos de la SGA y RR HH mediante un plan de mantenimiento preventivo.

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



4257

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, este organismo se compromete a:

- Dar respuesta y asistencia a los requerimientos de mantenimientos correctivos de aplicativos informáticos en un plazo de 24 horas.
- Monitorear permanentemente el estado de la red de la SGA y RR HH a fin de asegurar estabilidad y eficiencia de los servicios informáticos.
- Apoyar y participar activamente en los proyectos de implementación de mejoras de procesos administrativos.
- Programar reuniones periódicas con el Centro de Atención al Docente con el fin de brindar y actualizar las herramientas informáticas para la gestión ágil de los trámites ingresados.
- Implementar un conjunto de indicadores que permitan monitorear y ajustar la Liquidación de Haberes.
- Mantener un plan de capacitación y actualización de los usuarios respecto de las nuevas herramientas informáticas que se desarrollen.

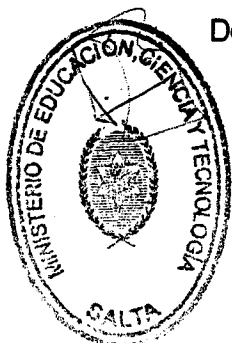
CRITERIOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

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 requerimientos informáticos resueltos.
- Cantidad de desvíos detectados y resueltos en la Liquidación de Haberes.
- Tiempo promedio de respuesta a consultas o requerimientos correctivos.
- Cantidad de incidentes ocurridos en el servicio de la red de la SGA y RR HH.
- Cantidad de asistencia técnica informática atendidas.
- Cantidad de agentes que utilizan los servicios publicados en la página web de la SGA y RR HH.
- Cantidad de usuarios capacitados en el uso de nuevas herramientas.
- Expectativa de los usuarios/ciudadanos en cuanto a la calidad de los servicios prestados.
- Nivel de calidad percibido por los usuarios/ciudadanos que usan los servicios proporcionados en el organismo.

CATÁLOGO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CLIENTE/CIUDADANO

Derechos de los clientes/ciudadanos



4257

- 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.
- 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 de la Dirección General de Informática, quién a través del Sistema de Reclamos, 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.



C.U. ROBERTO DANIEL APARICIO
COORDINADOR DE INFORMÁTICA
Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología
SALTA