

SALTA

25 NOV 2008

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

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



Ministerio de Educación
Provincia de Salta

Salta, 25 NOV 2008

RESOLUCIÓN N° 247 D
EXPEDIENTE N°: 1521/08

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

VISTO el proyecto de la Carta de Servicios formulado por la Secretaría de Gestión Educativa, 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 Educativa, 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 CAUWLAERT
MINISTRO DE EDUCACIÓN
PROVINCIA DE SALTA



ES COPIA

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



RESOLUCIÓN Nº

247

D

**CARTA DE SERVICIOS DE LA
SECRETARÍA DE GESTIÓN EDUCATIVA
PROVINCIA DE SALTA
AÑO 2008**

IDENTIFICACION DEL ORGANISMO

Denominación: Secretaría de Gestión Educativa – Pcia. de Salta
Responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios: Lic. Norma Gutiérrez – Tel: 4324494 – 4324102 – e-mail: pcientec@edusalta.gov.ar
Dirección: Avda. Los Incas S / Nº - Edificio I – Planta Baja – Ala Oeste - Centro Cívico Grand Bourg – C.P. 4400 – Salta – Capital.
Fax: 0387 - 4324564
Centrex: 7423
Teléfonos: 0387 – 4324000 – **Internos:**
Privada Subsecretaría: 423
Dpto. Administrativo: 404
Dicción de e-mail: sgestion.educativa@gmail.com

Horario de atención al ciudadano: lunes a viernes de 08:00 a 16:00 hs.

FINES DE LA SECRETARIA

1. Asistir al Ministro de Educación en las políticas educativas fijadas para el sistema educativo provincial.
2. Promover la mejora de la calidad educativa en las instituciones dependientes del Ministerio de Educación de la Provincia de Salta.
3. Fomentar el ingreso, permanencia y promoción de los diferentes grupos etarios, en un marco de igualdad de oportunidades y posibilidades para acceder a la educación de los diferentes niveles.
4. Asesorar técnica, pedagógica y administrativamente a las Instituciones Oficiales y Direcciones Generales dependientes de la Secretaría de Gestión Educativa.
5. Mantener un permanente seguimiento de las acciones conjuntas realizadas entre las Direcciones Generales, a fin de establecer y evaluar los procedimientos técnicos, administrativos y pedagógicos para su funcionamiento.
6. Promover el proceso de retroalimentación permanente entre la Secretaría y las Direcciones Generales de Nivel dependientes, con el propósito de dotar de eficacia y eficiencia el accionar de cada dependencia.
7. Optimizar la gestión educativa, manteniendo una relación fluida entre los usuarios y funcionarios del sistema, propiciando espacios de reflexión y negociación con los diferentes estamentos de la comunidad educativa en el marco de una gestión participativa.



ES COPIA

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



RESOLUCION Nº 247 D

PARTICIPACION DE LOS CIUDADANOS

Atención de consultas, y asesoramiento por los siguientes medios:

- Personalizado: el 100% de las consultas son atendidas con un margen mínimo de espera y las respuestas, de acuerdo al tenor de lo solicitado se evacuarán en un tiempo prudencial (inmediato o lapso no mayor 5 días hábiles).
- Telefónico: la Secretaría atiende las llamadas por consultas de carácter general efectuadas al teléfono 0387-4324423 de lunes a viernes en el horario de 08.00 a 16.00 hs.; y al conmutador al telef. 0387-4324000 solicitando los correspondientes internos.
- Telemático: el usuario puede realizar consultas o solicitar información a las correspondiente dirección electrónica. En este caso las respuestas se remiten el día inmediato posterior de lunes a viernes, o con el margen de una semana si se requiere la intervención de otros organismos.

REFERENCIA NORMATIVA

La Secretaría de Gestión Educativa del Ministerio de Educación, se constituyó en el año 1996 a través del Dcto. Nº 1389/96, mediante la cual se aprobó la estructura orgánica funcional de la misma, la que fuera modificada por el Dcto. Nº 3468/08, dependiendo de la misma un Departamento Administrativo, una Unidad de Apoyo, el Programa de Deporte Escolar, la Junta Calificadora de Méritos y Disciplina, el Programa de Orientación Escolar, y las Direcciones Generales de Educación Primaria y Educación Inicial, Educación Secundaria, Educación Técnico - Profesional, Educación Superior, Regímenes Especiales y Educación Privada.

SISTEMA DE RECLAMO, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este organismo, se encuentra a disposición del ciudadano un buzón de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados en esta dependencia. La Secretaría de Gestión Educativa recibirá su opinión a través de los accesos habilitados para tal fin o en forma personal a la Secretaria de Gestión Educativa, Dra. Adriana Liz López Figueroa, previo pedido de audiencia, por correo postal o electrónico, teléfono o fax disponibles. En los formularios que nos hagan llegar, deberán hacer constar sus datos personales como nombre y apellido, dirección y / o teléfono para responderles a la brevedad posible.

COMPROMISO DE CALIDAD

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



ES COPIA

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



RESOLUCION N° 247 D

- Se facilitará al ciudadano que inicie trámites ante este organismo, la Carta de Servicios para el pleno ejercicio de sus derechos.
- Se realizará la reseñalización de las dependencias, en conformidad con las nuevas estructuras funcionales, hasta el 31 de Diciembre de 2008.
- Se difundirán las misiones y funciones del organismo, al 100% de los organismos dependientes del Ministerio de Educación en el 2º semestre del 2008.
- Se promoverán los mecanismos adecuados para que todos los reclamos sean atendidos dentro de las 48 horas hábiles de recibidos, procurando la efectividad y eficiencia en todo el accionar del organismo.

INDICADORES DE CALIDAD

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

- Índice de la Percepción de la Calidad de nuestros servicios.
- Porcentaje de respuestas efectivas a consultas y gestiones iniciadas por los usuarios de los servicios.
- Relevamiento de datos presentados por los ciudadanos, entidades públicas y privadas, (a través del buzón de quejas, sugerencias y reclamos, y sondeos de opinión) para la puesta en marcha del Sistema de Mejora Continua de nuestros servicios.
- Proyectos generados, tramitados y avalados por la Secretaría o áreas dependientes.
- Docentes e instituciones incluidos en acciones de capacitación y asesoramiento de la Secretaría o áreas dependientes de la misma.
- Monitoreo y Seguimiento de la aplicación de la Mejora Continua en todos los procesos.
- Autoevaluación de cada área dependiente de la Secretaría y evaluación integrada de la misma.

CATALOGO DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Derechos de los Ciudadanos / usuarios:

- Derecho a gozar de igualdad de oportunidades y posibilidades para acceder a la educación pública, gratuita y obligatoria.
- Derecho a recabar la información que requieran tanto en el ámbito de los establecimientos educativos como así también en las unidades de Organización de la que dependen, ejerciendo los derechos civiles y legales que les asisten.
- Derecho a recibir asesoramiento técnico – pedagógico, administrativo y legal sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones.



ES COPIA

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



RESOLUCION N°

247 D

- Derecho a que todos los servicios se le brinden con el máximo de profesionalismo, respetando en todo momento normas que aseguren de la calidad.
- Derecho a exigir el respeto a los plazos pactados para el cumplimiento de los servicios.
- Derecho a ser tratado con el máximo 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 las dependencias del organismo; como así también a través del portal de Internet.

Obligaciones de los ciudadanos

- Cumplir con los procedimientos administrativos pactados para que se les brinde el servicio acordado.
- Cumplir con las normativas vigentes.
- Respetar los plazos pactados para las presentaciones ante la Secretaría.
- Presentar la documentación completa y en el orden requerido para cada uno de los trámites.
- Respetar los horarios de atención establecidos por el organismo.
- Tratar con el máximo respeto a las autoridades y personal al servicio de la Secretaría.

DEPENDENCIAS A CARGO DE LA SECRETARIA

- **Despacho Secretaría**

Tel. 0387-4324424 / Fax 0387 - 4324564

Avda. Los Incas S / N° - Centro Cívico Grand Bourg - Edificio I - Planta Baja - Ala Oeste - C.P. 4400 - Salta - Capital.

- **Secretaría Privada**

Tel. 0387-4324423

Avda. Los Incas S / N° - Centro Cívico Grand Bourg - Edificio I - Planta Baja - Ala Oeste - C.P. 4400 - Salta - Capital.

- **Dpto. Administrativo**

Tel. 0387- 4324404

Avda. Los Incas S / N° - Centro Cívico Grand Bourg - Edificio I - Planta Baja - Ala Oeste - C.P. 4400 - Salta - Capital.

- **Programa Deporte Escolar**

e-mail: prodepes@hotmail.com - Cel. 0387 - 155849213

Avda. Ibazeta N° 740 - C.P. 4400 - Salta Capital



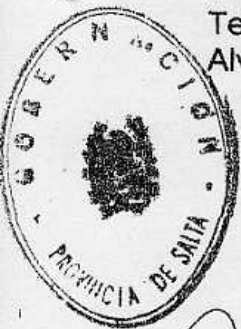
ES COPIA

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



RESOLUCION N° 247 D

- **Programa Orientación Escolar**
Tel. 0387 – 4370074
Sarmiento N° 443 – C.P. 4400 – Salta Capital
- **Junta Calificadora de Méritos y Disciplina**
Tel. 0387 – 4317952
Catamarca 184 – Salta Capital – C.P. 4400
- **Dirección General de Educación Primaria y Educación Inicial**
Tel. 0387 – 4212949 / 0387 - 4218792
San Luis N° 52 – Salta Capital – C.P. 4400
- **Dirección General de Educación Secundaria**
Tel. 0387 – 4210057
San Luis N° 52 – Salta Capital – C.P. 4400
- **Dirección General de Educación Técnico – Profesional**
Tel. 0387 – 4373082 / 0387 – 4373083
San Luis N° 52 – C.P. 4400 – Salta Capital
- **Dirección General de Educación Superior**
Tel. 0387 – 4210060 / 0387-4210062
San Luis N° 52 – Salta Capital – C.P. 4400
- **Dirección General de Regímenes Especiales**
Tel. 0387 – 4210052 / 03874212805
San Luis N° 52 – Salta Capital
- **Dirección General de Educación Privada**
Tel. 0387 – 4318935
Alvarado N° 521 – 1° Piso – Salta Capital – C.P. 4400



Dra. ADRIANA LOPEZ FIGUEROA
SECRETARIA DE GESTION EDUCATIVA
MINISTERIO DE EDUCACION - SALTA