



SALTA

DECRETO 3062/1999 **PODER EJECUTIVO PROVINCIAL (P.E.P.)**

Regula las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad, y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público.

Del: 06/07/1999

VISTO nuestro ordenamiento jurídico-constitucional que establece que la Administración Pública, sus funcionarios y agentes sirven exclusivamente a los intereses del Pueblo (Artículo 61 de la Constitución Provincial); y,

CONSIDERANDO:

Que dicho mandato Constitucional tiene su expresión normativa concreta para el Poder Ejecutivo Provincial en el Decreto N° 121/95, en cuyo Artículo 1° se especifica que todos los integrantes de la Administración Centralizada y Descentralizada y su Jefe, el Gobernador, son servidores del pueblo, elegidos o designados para servir y no para ser servidos;

Que la reforma y modernización de la Administración Pública y, en concreto, de la Administración de la Provincia de Salta, constituye un proceso dinámico y de continua adaptación, en sus formas organizativas y funcionales, a las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas de su entorno;

Que nuestra Administración no puede permanecer ajena a la introducción en sus organizaciones de la cultura y las técnicas de gestión de la calidad, responsabilizándose, así, de la calidad global de sus servicios, cuyos costos directos y los derivados de la ausencia de calidad en su prestación repercuten sobre los ciudadanos, en tanto que destinatarios y sostenedores de los mismos a través de los tributos;

Que cada ciudadano tiene el derecho a conocer como se utilizan los recursos a los que contribuye, debiendo responder nuestra Administración con un esfuerzo informativo y un ejercicio de transparencia para que conozca cabalmente cuales son las prestaciones que puede exigir, así como en qué términos, con qué requisitos, con qué extensión y en que condiciones o formas se le ofrecen;

Que conforme avanzan los procesos de reforma del Estado, privatizaciones y desregulaciones, es necesario modernizar la Administración Pública encargada de la conducción de los asuntos públicos a cargo del Estado Provincial;

Que la aplicación de técnicas de gestión a la Administración de la Actividad Pública debe sostenerse en un sistema de la calidad integrado por la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementarlo;

Que para ello se ha fijado una política de la calidad, consistente en las orientaciones y objetivos generales de la Administración concernientes a la calidad, cuya expresión formal está contenida, entre otros, en este decreto;

Que la política en tal sentido puede concretarse a través del cumplimiento de tres objetivos básicos: facilitar la vida diaria de las personas, acercar la administración a los ciudadanos, y renovar la gestión;

Que para llevar a cabo tal política se pone en funcionamiento la planificación de la calidad, a través de actividades en las que se establecen los objetivos y los requisitos para la calidad, así como los necesarios para la aplicación de los elementos del sistema de calidad;

Que también se desarrollará el control de la calidad, a través de técnicas y actividades de

carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos para la calidad, acompañado de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de la calidad, que son necesarias para dar confianza adecuada de que una organización satisfará los requisitos para la calidad.

Que con la buena gestión se garantiza la distinción entre los recursos públicos y privados, la existencia de un marco jurídico estable, el destino óptimo de los recursos y la transparencia, para lo cual deben estar dirigidos los dispositivos de control y de investigación y la gestión de calidad;

Que el método a llevar a cabo para una buena gestión será transparente, o sea abierto a la opinión de los ciudadanos; eficaz, a través de la asignación de su conducción específica a la Secretaria General de la Gobernación y delegados ministeriales afectados para tal tarea; y concertado, es decir buscando la participación y consenso de las instituciones académicas y organizaciones intermedias;

Que este decreto persigue un doble objetivo: Por una parte, instrumentar la declaración concreta de la misión propia de nuestra Administración y, por otra, facilitar el conocimiento por los ciudadanos de lo que pueden esperar de aquella;

Que a fin de lograr un Estado mas sencillo, próximo y moderno, deben analizarse los procedimientos internos y trámites exigidos en toda la Administración, a fin de suprimir los innecesarios y simplificar los imprescindibles, codificando las normas para conocimiento del público general y especial de cada organismo, con al acortamiento concomitante de los plazos de respuesta y decisión;

Que ello, además contribuye a facilitar el acceso a los servicios públicos, lo que deberá ser apoyado con la información y descripción de los servicios que se prestan, indicados en los lugares a los que se dirige el público, procurando, inclusive, condiciones de preferencia para las personas minusválidas o discapacitadas;

Que la gestión de la calidad conlleva necesariamente la participación de los ciudadanos, a quienes servimos, por lo que los sistemas de reclamos y sugerencias y las cartas de servicios deben ser parte de toda organización administrativa;

Que las Cartas de Servicios se articulan como documentos accesibles al público en general, a través de los cuales los órganos de la Administración difunden los compromisos de calidad de sus servicios frente al ciudadano;

Que las Cartas de Servicios constituyen, así, instrumentos idóneos para actualizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos al proporcionarles una influencia más directa sobre los propios servicios públicos, para fomentar la mejora continua de su organización y para hacer explícita la responsabilidad de los gestores públicos ante los ciudadanos, a los que transforman en verdaderos clientes de la Administración;

Que la heterogeneidad de los servicios y de las prestaciones dispensadas por los diversos órganos de la Administración, desaconseja el establecimiento de un modelo uniforme y cerrado de Cartas de Servicios, siendo preciso, sin embargo, determinar los aspectos clave que, en cualquier caso, deben tratar, permitiendo la plasmación concreta de los correspondientes compromisos y niveles o estándares en cada Carta singular;

Que se conciben las cartas como documentos revisables que, mediante la actualización periódica de los compromisos, deben reflejar permanentemente las mejoras del servicio y adaptarse a las nuevas expectativas de los ciudadanos;

Que toda iniciativa general de mejora de la calidad en las organizaciones públicas precisa obviamente del establecimiento de sistemas de evaluación que permitan apreciar el grado de consecución de los objetivos fijados y el impacto de los resultados realmente obtenidos;

Que para ello, este decreto dispone la implantación de un sistema de evaluación estructurado en dos planos: la autoevaluación de cada uno de los órganos de acuerdo con unos criterios determinados y la evaluación global e integrada del conjunto de los servicios públicos;

Que a fin de reconocer el esfuerzo que las unidades administrativas realicen en la consecución de la mejora de la calidad de los servicios que presten a los ciudadanos, se crea a través del presente decreto, el Premio Anual a la Excelencia y Calidad del Servicio

Público en la Provincia de Salta;

Que la Administración Pública debe actuar de acuerdo a los principios de eficacia, jerarquía, desconcentración, coordinación, imparcialidad, sujeción al orden jurídico y publicidad de normas y actos, conforme lo dispone el artículo 61 de la Constitución Provincial;

Que de acuerdo a dicho ordenamiento, el Gobernador de la Provincia es el Jefe de la administración centralizada y descentralizada, con la potestad de dirigir toda la administración provincial;

Por ello,

**EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE SALTA
EN ACUERDO GENERAL DE MINISTROS
DECRETA:**

CAPITULO I - Disposiciones Generales

Artículo 1º.- Objeto. El presente decreto tiene por objeto general facilitar la vida diaria de las personas acercando la Administración a los ciudadanos y renovando la gestión; y en especial, regular las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad, y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Provincia de Salta.

Art. 2º.- Ámbito de Aplicación. El presente decreto será de aplicación a todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada.

CAPITULO II - Las Cartas de Servicios

Art. 3º.- Definición y Contenido. Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios públicos. Deben expresar:

- a) La naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y servicios.
- b) La determinación de los niveles o estándares de calidad en la provisión del servicio.
- c) Los mecanismos de consulta de los ciudadanos respecto al servicio que requieran, y los de sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos.
- d) El sistema de evaluación de la calidad.

Art. 4º.- Prescripciones de Contenido. Las Cartas de Servicios se redactaran en términos claros y fácilmente comprensibles para los ciudadanos y se estructuraran en los siguientes apartados:

1. De carácter general y legal:

- a) Identificación del órgano, denominación, responsable de la elaboración y gestión de la Carta de Servicios, dirección, teléfono, fax, e-mail, horario de atención a los ciudadanos.
- b) Descripción genérica de los fines del órgano.
- c) Catálogo de las prestaciones o servicios dispensados con una descripción concisa e inteligible de todas sus modalidades.
- d) Articulación de las modalidades de participación de los ciudadanos.
- e) Relación de las referencias normativas de cada una de las prestaciones y servicios.
- f) Disponibilidad y acceso al Sistema de Reclamos y Sugerencias ante la Provincia de Salta, sobre el funcionamiento de los servicios.

2. De compromisos de calidad:

- a) Determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida, en aspectos como:

Plazos previstos de tramitación.

Mecanismos de comunicación e información, ya sea general o personalizada.

Horario de atención al público.

Otros que se consideren relevantes con relación al servicio.

- b) Especificación de los criterios para la actualización de los compromisos declarados.

3. De carácter complementario:

- a) Guía de las oficinas donde se presta cada servicio.
- b) Identificación y dirección de la unidad responsable de la Carta de Servicios.

c) Referencia de otras informaciones divulgativas sobre los servicios gestionados.

Art. 5º.- Elaboración y Gestión de las Cartas de Servicios.

Los titulares de los órganos referidos en el artículo 2º designarán la unidad administrativa o comisión responsable de la elaboración y gestión de la correspondiente Carta de Servicios y de los sistemas de autoevaluación de la calidad previstos en este decreto.

Art. 6º.- Aprobación y Difusión.

1. Las Cartas de Servicios serán aprobadas por resolución del Ministro que corresponda y publicada en el Boletín Oficial.

2. Cada órgano llevará a cabo las acciones divulgativas de su Carta de Servicios que estime más eficaces, siempre que se garantice su accesibilidad para los ciudadanos.

3. Una vez aprobada la Carta, se remitirá un ejemplar completo a la Oficina de Calidad de Servicios para su registro y debida constancia. No obstante, con carácter previo, podrá solicitarse el apoyo y asesoramiento de dicha unidad para la elaboración de la Carta.

CAPITULO III - Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos

Art. 7º.- Finalidad.

1. La evaluación de la calidad de los servicios públicos tiene el doble objeto de, por una parte, 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 mejora requeridas, y, por otra, hacer llegar a los ciudadanos la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados para facilitarles el ejercicio de sus derechos ante la Administración.

2. A estos efectos, la evaluación de la calidad constituye un proceso integral que engloba el diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las expectativas de los ciudadanos, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.

Art. 8º.- Sistemas de Evaluación de la Calidad. Para alcanzar los fines descriptos en el artículo anterior, la evaluación de la calidad de los servicios públicos se articulará en dos niveles:

a) El sistema de autoevaluación de los propios órganos.

b) El sistema de evaluación global sobre el conjunto de los servicios públicos de la Provincia de Salta.

Art. 9º.- Sistema de autoevaluación. Los órganos incluidos en el ámbito de aplicación de este decreto realizarán una autoevaluación de la calidad de sus prestaciones o servicios que comprenden la medición de los niveles efectivos de prestación de sus servicios, teniendo como referencia un modelo de Calidad de Servicios propio o normalizado, y el seguimiento de la respectiva Carta de Servicios.

Art. 10º.- Medición de los Niveles Efectivos de Prestación de los Servicios

1. Para realizar un diagnóstico del nivel de calidad con que se vienen prestando los servicios, sobre la base del modelo que se elija, los órganos implantarán sistemas de medición de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Fijación de valores-base o estándares que sirvan como patrones de referencia objetivos y apropiados para cuantificar la evolución de los indicadores.

b) Selección de indicadores de calidad fiables y representativos de los parámetros o dimensiones de la prestación del servicio más relevante para los ciudadanos, tales como:

La receptividad (accesibilidad, transparencia y atención).

La calidad técnica (acierto, precisión, ausencia de errores).

La actividad (tiempos).

Otros aspectos específicos de cada servicio.

2. La evaluación de los niveles de calidad con que dispensan los servicios públicos incluirá datos sobre la satisfacción de los ciudadanos, que podrán obtenerse directamente a través de métodos de consulta o encuestación.

3. Anualmente se elaborará un informe sobre la evolución de los indicadores de calidad, que será remitido a la Oficina de Calidad de los Servicios para la evaluación global.

Art. 11º.- Seguimiento de las Cartas de Servicios

1. Los órganos remitirán con periodicidad anual a la Oficina de Calidad de los Servicios, un

informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente Carta, analizando las eventuales desviaciones y determinando las medidas correctoras oportunas.

2. Tales medidas deberán ser las bases de la actualización del compromiso.

Art. 12°.- Evaluación Global del Conjunto de los Servicios Públicos Sobre la base de las autoevaluaciones remitidas por los distintos órganos así como de los informes relativos a las reclamaciones y sugerencias recibidas, la Oficina de Calidad de los Servicios presentará anualmente un informe conteniendo una evaluación global de la calidad del conjunto de los servicios públicos.

Art. 13°.- Medición del Índice de Percepción de Calidad del Servicio Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, la Oficina de Calidad de los Servicios medirá periódicamente el índice de percepción de calidad del servicio, el cual proporciona el conocimiento del grado de satisfacción del ciudadano en relación con los servicios que presta la Provincia de Salta.

Art. 14°.- Oficina de Calidad de los Servicios

La Oficina de Calidad de los Servicios actuará en el ámbito de la Secretaría General de la Gobernación y desarrollará las siguientes funciones:

1. Impulsar, asesorar y apoyar a las unidades responsables en la elaboración y actualización de las Cartas de Servicios.
2. Llevar el registro de las Cartas de Servicios.
3. Colaborar con las unidades responsables de los distintos organismos en el diseño de los sistemas de autoevaluación.
4. Elaborar el informe sobre el conjunto de los servicios públicos.
5. Medir periódicamente el índice de percepción de calidad del servicio.
6. Emitir informe favorable con carácter previo a la aprobación de las Cartas de Servicios.
7. Asesorar para la aplicación de técnicas de gestión a la Administración de la Actividad Pública, aconsejando dispositivos de control, de investigación y gestión de calidad.
8. Efectuar el seguimiento del cumplimiento del presente decreto y de las normas que se dicten en su consecuencia.
9. Asesorar y coordinar para la vigencia el sistema de gestión de la calidad en la Administración Pública.-

CAPITULO IV - Premio Anual a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Provincia de Salta

Art. 15°.- Creación

1. Se crea el Premio Anual a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Provincia de Salta, con el fin de premiar a los órganos dependientes del Poder Ejecutivo Provincial que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano.
2. En la concesión del premio se tendrá en cuenta la calidad del servicio que una determinada organización ofrece a los ciudadanos y la opinión que estos tienen como usuarios de dicho servicio, para lo cual se atenderá especialmente el resultado de las encuestas realizadas a los mismos.
3. La convocatoria del premio se habrá anualmente, determinándose en la misma las bases por las que se habrá de regir su concesión, así como la composición del jurado que concederá el Premio, el cual estará presidido por el Gobernador de la Provincia de Salta.

CAPITULO V - Técnicas de la Gestión de Calidad

Art. 16°.- Los organismos comprendidos en el ámbito de este decreto deberán proporcionar a sus agentes dependientes cursos formativos e informativos para la concientización en la cultura del servicio legal, eficaz y eficiente. La Oficina de Calidad proveerá la organización y demás recaudos necesarios.

Art. 17°.- Los organismos comprendidos en el ámbito de este decreto deberán analizar sus procedimientos internos y tramites que realizan, a fin de suprimir los innecesarios y simplificar los procedimientos.

Los plazos de respuesta al público y demás destinatarios de sus servicios deberán acortarse o fundarse en una gestión racional. Los cambios que se produzcan como consecuencia de

este artículo deberán informarse a la Oficina de Calidad.

Art. 18°.- Los organismos comprendidos en el ámbito de este decreto deberán optimizar la oferta de los servicios públicos que prestan, por lo que cada oficina o dependencia deberá tener descripto en su lugar de acceso el trámite que allí se realiza y los requisitos del mismo. La información debe ser completa, accesible, coherente y racional. Además cada organismo debe informar por varios soportes su domicilio y teléfono.

Art. 19.- Los organismos comprendidos en el ámbito de este decreto deberán acercar la actividad administrativa a los ciudadanos, habilitando un buzón en el que puedan depositarse las sugerencias y los reclamos de los mismos. La sugerencia debe expresar una opinión de la que la realiza, y el reclamo, una queja. En un lugar visible debe informarse que esta a disposición el buzón. Los directores de cada organismo deberán revisar diariamente el buzón y contestar a los ciudadanos en forma personal, dando las explicaciones pertinentes, según el caso.

Art. 20°.- Los organismos comprendidos en el ámbito de este decreto deberán producir un cambio de imagen, por lo que cada agente público en ocasión de atender a un ciudadano se identificará por nombre, apellido y función, en forma verbal o por credencial, de acuerdo a las disponibilidades, las que serán reglamentadas para su diseño, uso, entrega y devolución por cada organismo.

CAPITULO VI - Sistema de Gestión de la Calidad

Art. 21.- La Secretaria General de la Gobernación, a través de su Oficina de Calidad, y actuando en coordinación con todos los Ministerios, formalizando reuniones obligatorias para tal fin, deberá implementar un sistema de gestión de la calidad, integrado por la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para la vigencia de la gestión de la calidad. Dicho sistema contendrá la totalidad de las características de esta Administración, que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas de los ciudadanos.

CAPITULO VII - Disposiciones Finales

Art. 22°.- Facultad de Aplicación y Desarrollo.

La Secretaria General de la Gobernación será la autoridad de aplicación de este decreto y en su ámbito se crea la Oficina de Calidad de los Servicios. A dicho fin se la autoriza a emitir las disposiciones y medidas que sean necesarias para la aplicación y desarrollo de este decreto.

Art. 23°.- Vigencia. El presente decreto tendrá vigencia el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial. En el plazo de seis meses desde dicha vigencia, los órganos comprendidos en su ámbito de aplicación elaboraran y aprobaran sus Cartas de Servicios.

Art. 24°.- Los gastos que demande el cumplimiento del presente decreto ser imputados a las partidas presupuestarias pertinentes, conforme a su naturaleza y destino, para lo cual deberán reestructurarse las que fueran necesarias, sobre la base del principio que la calidad no genera mayores costos.

Art. 25.- Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial.

