

PREMIO INTERNACIONAL DE DUBAI A LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA MEJORAR EL MEDIO AMBIENTE

Formato del Informe 9º Ciclo (Año 2.012)

1.- NOMBRE DE LA MEJOR PRÁCTICA: NUEVO INDICADOR DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEPENDIENTES DEL PODER EJECUTIVO DE LA PROVINCIA DE SALTA (ARGENTINA)

Ciudad: Salta

Pueblo: Salta

País: Argentina

Región: Norte

Esta iniciativa no ha sido presentada antes

2.- DIRECCIÓN DE MEJOR PRÁCTICA: Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, República Argentina

Avenida de Los Incas s/nº - Centro Cívico Grand Bourg – Tercer Bloque – Primer Piso – Ala Este

4400 – Salta (Capital) – Argentina

Teléfono: 0054 387 4324152

Fax: 0054 387 4324152

Correo electrónico: bgoytia@salta.gov.ar; bgoytia@hotmail.com

3.- PERSONA DE CONTACTO: MARÍA BEATRIZ CASERMEIRO DE GOYTIA

4.- TIPO DE ORGANIZACIÓN: GOBIERNO CENTRAL – Sector Público

5.- ORGANIZACIÓN NOMINADORA: OFICINA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS, que depende de la Secretaría de la Función Pública, de la Secretaría General de la Gobernación del Poder Ejecutivo de Salta, Argentina

Avenida de Los Incas s/nº - Centro Cívico Grand Bourg – Tercer Bloque – Primer Piso – Ala Este

4400 – Salta (Capital) – Argentina

Teléfono: 0054 387 4324152

Fax: 0054 387 4324152

Correo electrónico: bgoytia@salta.gov.ar; bgoytia@hotmail.com

6.- ASOCIADOS: La Oficina de Calidad de los Servicios tiene asociados a todas las organizaciones públicas que dependen del Poder Ejecutivo Provincial, en las áreas de Gobierno, Justicia, Derechos Humanos, Seguridad, Educación, Ciencia y Tecnología, Cultura y Turismo, Salud Pública, Ambiente y Producción Sustentable, Trabajo. Ellas suman aproximadamente una cantidad de 900. Además está asociada a la FUNDACIÓN IBEROAMERICANA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD (www.fundibeq.org), y la Coordinadora de la Oficina es experta iberoamericana para la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico (www.ceddet.org) en la Red Calidad. También la Oficina de Calidad de

los Servicios coordina la capacitación de todos los empleados públicos de la vecina provincia de Jujuy, a través de un convenio institucional con el INCA JUJUY (www.calidadjujuy.org.ar). Se ha firmado un convenio de recíproca asistencia con el IRAM ARGENTINA (www.iram.com.ar).

Las siguientes organizaciones están asociadas directamente con la Oficina de Calidad de los Servicios, todas son del Gobierno Central y se corresponden con las autoridades locales de apoyo administrativo. Sus direcciones físicas están en la ciudad de Salta, Provincia de Salta, República Argentina; los prefijos telefónicos son 0054 387; y las personas de contacto son los mismos Ministros:

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN DE SALTA:

Secretario General: Dr. ERNESTO SAMSÓN

3er. Block Planta Alta – Ala Este

Centro Cívico Grand Bourg

Teléfono/fax: 4324505

E-mail: esamson@salta.gov.ar

MINISTERIO DE GOBIERNO:

Ministro: Cr. JULIO CÉSAR LOUTAIF

3er. Block Planta Alta – Ala Oeste

Centro Cívico Grand Bourg

Teléfonos: 4360407 – 4324200

E-mail: spmingobierno@gmail.com

MINISTERIO DE JUSTICIA:

Ministro: Dra. MARÍA INÉS DIEZ

Santiago del Estero 2.291

Teléfonos: 4329207 - 4315360 Int. 26

E-mail: mdiez@salta.gov.ar

MINISTERIO DE DERECHOS HUMANOS:

Ministro: Dra. MARÍA SILVIA PACE

25 de Mayo 872

Teléfono: 4310976

E-mail: privada.pace@gmail.com

MINISTERIO DE SEGURIDAD:

Ministro: Dr. EDUARDO SYLVESTER

Facundo de Zuviría 744

Teléfono: 4219141

E-mail: despachosylvester@yahoo.com.ar

MINISTERIO DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGIA:

Ministro: Cr. ROBERTO ANTONIO DIB ASHUR

1er. Block, Planta Baja – Ala Este

Centro Cívico Grand Bourg

Teléfonos/fax: 4360410 - 4360408 – 4360990. Conmutador 4324000

Int. 400 – 401

E-mail: privada.educacion@hotmail.com

MINISTERIO DE CULTURA Y TURISMO:
Ministro: Dr. CÉSAR MARIANO OVEJERO AFRANLLIE
Caseros 460
Teléfonos/fax: 4216285 - 4218001 - 4215763 Int.134
E-mail: ministro@culturasalta.gov.ar

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA:
Ministro: Dr. NÉSTOR ENRIQUE HEREDIA
2do. Block, Planta Alta – Ala Este
Centro Cívico Grand Bourg
Teléfono/fax: 4360423 - 4360868 - Conmutador 4324000 int. 512
E-mail: ministro-msp@salta.gov.ar

MINISTERIO DE AMBIENTE Y PRODUCCION SUSTENTABLE:
Ministro: Ing. ALFREDO DE ANGELIS
1er. Block Planta Alta – Aña Este
Centro Cívico Grand Bourg
Teléfonos/fax: 4324274 - 4324223
E-mail: privadaambienteyproduccion@salta.gov.ar

MINISTERIO DE TRABAJO:
Ministro: Dr. RUBEN FORTUNY
Avenida General Manuel Belgrano 2.063
Teléfonos/fax: 4373231 - Conmutador: 4373232 - 4373233
E-mail: mintrabajo@salta.gov.ar

MINISTERIO DE ECONOMIA, INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS
PUBLICOS:
Ministro: Cr. CARLOS ROBERTO TEOFILO PARODI
1er. Block Planta Baja – Ala Oeste
Centro Cívico Grand Bourg
Teléfonos: 4360404 - 4324300 - Fax: 4360405 - Conmutador 4324000
Int. 300
E-mail: carlosparodi@salta.gov.ar

7.- PERFIL FINANCIERO: Durante los últimos tres años la Oficina de Calidad de los Servicios ha recibido del presupuesto provincial las siguientes sumas de dinero:

2.009: \$ 203.681 = U\$S 45.262,44.-

2.010: \$ 222.682 = U\$S 49.494,88.-

2.011: \$ 349.506 = U\$S 77.668.-

8.- CATEGORÍA DE LA MEJOR PRÁCTICA: Uso de la información al tomar decisiones: indicadores y estadísticas.

9.- NIVEL DE ACTIVIDAD: Provincial

10.- ECOSISTEMA: Continental y Montaña

11.- RESUMEN: La gestión de la calidad en los organismos dependientes del Poder Ejecutivo de Salta se ha monitoreado con un indicador global ya certificado como buena práctica en el marco del Premio Internacional de Dubai. Dicho indicador estaba enfocado en técnicas concretas de la gestión de la calidad, y así se evaluaron los esfuerzos y las mejoras desde 1.999 hasta el 2.011. A partir del año 2.012 se desarrolla la herramienta que ahora se presenta, cuyo propósito es enfocar las acciones que se esperan de las organizaciones públicas para cumplir con la Carta y Código Iberoamericanos que en las Cumbres de la Américas han suscripto los Jefes de Estado o Secretarios de la Función Pública. Desarrollando las acciones tendientes a cumplir dichos compromisos, se desplegarán actividades de gestión de la calidad. Dichos logros contribuirán a la mejora de los servicios públicos, y la Oficina de Calidad de los Servicios se ha preparado para migrar la información sostenida en el anterior indicador para transferir los datos a esta nueva herramienta. Los documentos que tiene en cuenta el nuevo indicador son: la Carta Iberoamericana de la Función Pública, el Código Iberoamericano de Buen Gobierno, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Calidad, y la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Todos estos documentos han sido aprobados en las Conferencias Iberoamericanas de Ministros de Administraciones Públicas y Reforma del Estado, en los años 2.003, 2.006, 2.007, 2.008, y 2.009.

Básicamente el indicador toma en cuenta los distintos documentos ya citados, y determina acciones tendientes a cumplir los principios y valores que los inspiraron. Para cada una de esas acciones, se espera un mínimo de 10 actividades de gestión. Las organizaciones públicas deberán planificar las acciones y determinar las actividades apropiadas para dicha finalidad e informar al indicador para ser registrado el dato en forma documentada. El indicador se trabaja con una herramienta Excel y permite la formulación de informes distribuidos por jurisdicciones, por acciones, por actividades, y por organización. Cada documento (Carta o Código) tiene una puntuación asignada, que sumadas en los cinco instrumentos, se llega a un valor de 1.000 puntos. A su vez, cada instrumento tiene un grupo de acciones, que en total suman 25 puntos, y para cada acción se esperan 10 actividades a razón de 2,5 puntos de valor por cada una. Como el Carta de la Función Pública tiene seleccionadas 4 acciones; el Código del Buen Gobierno, otras 4; la Carta del Gobierno Electrónico prevé 8; la Carta de Calidad de la Gestión Pública identifica 20; y la Carta de participación ciudadana en la Gestión Pública tiene 4; se esperan por lo menos 400 actividades por organización o unidad de gestión.

12.- FECHAS CLAVE: 06/07/1.999 – Lanzamiento de la gestión de la calidad en el Poder Ejecutivo de Salta; 10/08/1.999 – Creación de Oficina de Calidad de los Servicios; 23/09/08 – Aprobación de política de calidad, visión, misión y funciones de la Oficina de Calidad de los Servicios; 08/10/08 – Aprobación del Indicador de la gestión de la calidad de las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo de Salta; 03/10/11 – Aprobación del plan de calidad siguiendo las Cartas y

Código Iberoamericanos y la orden de desarrollar el indicador respectivo.

13.- NARRATIVA:

SITUACION ANTES DEL COMIENZO DE LA INICIATIVA

Previo a esta herramienta, la Oficina de Calidad de los Servicios ya contaba con un indicador general que fue objeto del premio "Dubai International Award for Best Practices" en 2006, pero atento a los avances y mejoras de las administraciones, se advirtió que las acciones de calidad podían medirse desde los compromisos de las Cartas y Código Iberoamericanos.

ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES

Esta iniciativa tiene en cuenta los principios y valores contenidos en las Cartas y el Código Iberoamericanos publicados por el CLAD. Todos los organismos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta deben realizar acciones extraídas de las cartas y el código mencionados. Respecto al liderazgo, el Gobernador de la Provincia de Salta, autoridad máxima de la jurisdicción política, se ha comprometido a asumir los compromisos que se pautaron en las cumbres de Jefes de Estado y Secretarios de Función Pública. Esto está evidenciado por el mismo decreto que aprueba el plan de calidad y ordena a la Oficina de Calidad el desarrollo del indicador respectivo.

FORMULACION DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

El objetivo principal de esta iniciativa es medir la gestión de la calidad de las organizaciones que dependen del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, a partir de acciones y actividades que realizan las Unidades de Gestión que pertenecen a este Poder, sobre la base de los principios y valores de las Cartas y el Código. La selección de acciones adecuadas ha sido hecha por la Coordinadora General de la Oficina de Calidad de los Servicios y decretada por la máxima autoridad del distrito político, el Gobernador de la Provincia de Salta. La estrategia radica en seleccionar acciones tendientes a lograr los principios de las Cartas y del Código, y de ahí lograr que las unidades de gestión u organizaciones reconozcan las actividades que sirven para tales fines o bien desplieguen las que necesitan fortalecer para que todos esos principios se cumplan. El indicador monitorea esas actividades.

MOVILIZACION DE RECURSOS

Los recursos utilizados en esta iniciativa son financieros, técnicos y humanos. Los recursos financieros y técnicos son dotados por el Servicio de Administración Financiera de la Gobernación de Salta, sobre la base de un presupuesto que elabora año tras año la Oficina de Calidad de los Servicios. Aquí es oportuno recordar que cada organización gestiona su calidad, y que la Coordinación está al servicio de ellas. En la Oficina de calidad trabajan cuatro mujeres con la formación suficiente para lograr la misión y cumplir las funciones: una abogada, especialista en derecho administrativo y experta en gestión de la calidad, una licenciada en ciencias políticas, una licenciada en

relaciones públicas y una estudiante de arquitectura que coadyuva en el diseño de presentaciones y organización la acción diaria. Este equipo se suma a todos los encargados de la gestión de la calidad que tiene designada cada organización pública, los que a veces encabezan equipos de mejoras, equipos de evaluación, equipos de calidad, etc.

PROCESO

El Poder Ejecutivo de Salta tiene una trayectoria importante en gestión de la calidad dentro del sector público, la que viene sosteniendo desde el año 1.999. No obstante ello, el desarrollo de este indicador tuvo problemas porque los grandes principios y políticas expresados en las Cartas y el Código debían ser puestos en prácticas por unidades de gestión de escasa envergadura institucional. A la fecha tal complicación está superada, y las organizaciones involucradas son 961. Se han llevado a cabo jornadas de capacitación para que unidad de gestión reconozca en sí misma el funcionamiento conforme a las cartas y al código. Cada una designa un encargado de la calidad y un equipo de trabajo que reconozca o elabore las actividades que aplican a las acciones tendientes a cumplir los compromisos de las Cartas y del Código. Definida la actividad esta es comunicada a la Oficina de Calidad, la que puede ubicarla en una o varias acciones. El indicador tiene diseñadas las fórmulas matemáticas que permitirá ver el progreso cuantitativo, y por diferencia, dónde están las áreas a mejorar. Ante ello se generarán propuestas o reuniones de trabajo para colaborar con los encargados de la calidad, así sus aportes al indicador pueden ser más importantes. Se ha hecho una jornada de capacitación en virtud de la cual se indicó a todos los operadores del sistema cómo una actividad aplica para cada grupo de acción, con una lectura exhaustiva de las Cartas y del Código. Es importante señalar que entre los encargados de calidad se ayudan recíprocamente. A través de la técnica del benchmarking se comunican entre ellos y así logran reconocer o desarrollar actividades que sirvan para cumplimentar el consorcio de acciones que consuman las Cartas y el Código.

Una vez que el dato llega a la Oficina de Calidad es registrado en el indicador, en su celda correspondiente, y ahí está acoplado a un hipervínculo que lleva a la fuente del dato, así queda documentada toda la medición. En escasos tres meses de funcionamiento del indicador ya están registradas 8.066 actividades, que generan 20 puntos de avance en la escala de 1 a 1000.

El indicador tiene dos coordenadas: En la vertical están todas las unidades de gestión distribuidas por jurisdicción o ministerios. En la horizontal están todas las acciones que se esperan de las citadas organizaciones distribuidas por Carta y el Código. A su vez, debajo de cada unidad están planificadas diez celdas para cubrir el mínimo de actividades que se esperan por acción. De esta forma es posible llevar prolijamente toda la información, rastrear el dato y auditar su existencia en caso de duda. Del indicador se pueden extraer informes diarios para la toma de decisiones del momento, como así también reportes mensuales, bimestrales, semestrales o anuales, para generar planes operativos que fomente las actividades que en menor cuantía.

Las dificultades encontradas fueron: el tamaño de la organización, la comunicación entre organismos, la falta de involucramiento de algunos funcionarios, mejoras no documentadas, y planes que no tenían en cuenta el indicador, simplemente porque este no existía.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Mejoras para la ciudadanía, los agentes implicados, los empleados de la organización, y la sociedad en su conjunto.
- Cuantitativamente la escala está diseñada de 1 a 1.000 y cualitativamente se puede discernir qué principios y valores están más arraigados en la Administración Pública.
- Saber ese resultado es completamente necesario para accionar rápidamente con planes concretos.
- Cuando los principios se cumplen las personas mejoran sus condiciones de vida, porque se respeta desde su dignidad a su acceso al Estado.
- Las Cartas y el Código generan una convivencia necesaria entre las organizaciones públicas y las instituciones, porque sus valores, principios y orientaciones deben ser un compromiso de todos, y para ello la coordinación es ineludible.
- Los resultados del indicador cambian las políticas, las estrategias, etc. porque cuantitativamente se puede ver qué falta hacer, y cualitativamente se puede percibir dónde están los problemas.
- Las unidades de gestión aprenden a hacer trazables todas sus acciones, porque cada actividad debe terminar en un dato concreto que se sube al indicador.
- Esto conlleva el inventario de procesos, sus renovaciones o cambios, la modificación de los procedimientos y la toma de decisiones más correctas.
- Desde el inicio de la democracia en la Argentina, los principios y valores de la Carta y el Código Iberoamericanos ya están reconocidos. La cuestión es visualizarlos para registrarlos. La limitación más específica es observar la falta de una actividad y no poder planificarla por falta de recursos.
- Por consiguiente un resultado tangible es la reasignación de recursos, a fin de cumplir con el plan de calidad.
- Los salteños ahora conocen el indicador y saben perfectamente que tienen sus derechos y garantías preservados en el plan aprobado.

SOSTENIBILIDAD

El indicador anterior se enfocaba en técnicas de gestión, cuando las responsabilidades asumidas en las Cumbres Iberoamericanas tienden más a fomentar los marcos jurídicos, los sistemas, las capacidades y los valores culturales dominantes de la Función Pública; a respetar y reconocer la dignidad humana, buscar permanentemente el interés general, aceptar explícitamente la igualdad política de los pueblos y ciudadanos, y promover el Estado de Derecho y la Justicia Social, en el marco del Buen Gobierno; a capacitar, garantizar los principios de igualdad, de legalidad, conservación, transparencia y accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad y adecuación tecnológica, dentro del

Gobierno Electrónico; a desarrollar técnicas de gestión de la calidad con miras a la excelencia, en lo que hace la Calidad de Gestión Pública; y a fomentar la participación ciudadana, la educación para la misma, la implementación participativa de políticas públicas, y su respectiva medición o evaluación, todo ello en el marco de la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Estas tendencias son la base de la sostenibilidad de la buena práctica, pues logradas las metas, no es posible una vuelta atrás.

La Carta Iberoamericana de la Función Pública y el Código Iberoamericano de Buen Gobierno tienen los siguientes principios: igualdad de todos los ciudadanos, sin discriminación de género, raza, religión, tendencia política u otras; mérito, desempeño y capacidad como criterios orientadores del acceso, la carrera y las restantes políticas de recursos humanos; eficacia, efectividad y eficiencia de la acción pública y de las políticas y procesos de gestión del empleo y las personas; transparencia, objetividad e imparcialidad; pleno sometimiento a la ley y al derecho; respeto y reconocimiento de la dignidad de la persona humana; búsqueda permanente del interés general. La Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico tiene los siguientes principios: igualdad, legalidad, conservación, transparencia y accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad, adecuación tecnológica. La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública tiene los siguientes principios: servicio público, legitimidad democrática, transparencia y participación ciudadana, legalidad, coordinación y participación, ética pública, acceso universal, continuidad de la prestación de servicios, imparcialidad, eficacia, eficiencia, economía, responsabilización, evaluación permanente y mejora continua. Por último la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública tiene los siguientes principios: constitucionalización, igualdad, autonomía, gratuidad, institucionalización, corresponsabilidad social, respeto a la diversidad y no discriminación y adecuación tecnológica.

Desde el aspecto financiero, los recursos provinciales son más aprovechados con una gestión desde los principios de las Cartas y el Código; desde lo social y económico, es obvio su sustento porque justamente esos son los pilares de los citados instrumentos; desde lo cultural, toda Salta ya está comprometida con la meta de la excelencia, y el enfoque desde el ángulo de lo iberoamericano la sostiene más en su pertenencia y entorno; igual pasa con lo ambiental, toda vez que la gestión de la calidad se informa telemáticamente. Por último, sólo es posible sostener el indicador, por antonomasia, porque son normas propias para Iberoamérica, y al estar introducido en el Derecho Administrativo Local, es una norma jurídica de aplicación ordenada.

LECCIONES APRENDIDAS

Las principales lecciones aprendidas hasta ahora son: el Estado debe tener organizada su información sobre la calidad y el aporte de la gente es esencial para que la misma sea confiable; las decisiones que se toman en consecuencia del indicador son más acertadas; los compromisos deben ser compartidos con la población; cualquiera fuera el nivel económico y social, las personas aprenden en poco

tiempo a ser parte de las decisiones, no sólo como destinatarios de los servicios públicos, sino también como exigentes de sus verdaderas necesidades y no meramente de las expresiones de deseos. La herramienta del indicador produce en el inicio todos los obstáculos tipificados para la gestión de calidad, pero a medida que se lo conoce y se aprovecha, los esfuerzos y mejoras se gestionan con aprendizaje organizativo. La lección más importante es que las organizaciones pueden reconocer en ellas el cumplimiento de muchos principios y valores, que, si bien están en el consciente popular, documentado que está en un indicador, produce la estima suficiente para seguir mejorando en todas y cada una de sus áreas.

TRANSFERENCIAS

Muchos se han beneficiado o aprendido de esta buena práctica. El personal de las más de 900 unidades ha sido capacitado con cursos específicos, reuniones generales y audiencias particulares. Las unidades aplican a su vez la buena práctica en todas sus áreas, concentrando la información y midiéndola con idénticos valores. La Provincia de Salta es dueña del proyecto y lo difunde para que pueda ser adoptado.

Esta buena práctica es transferible, sensata y universal porque:

Es desarrollable en cualquier organización y su aplicación no tiene costos significativos.

Da participación a los ciudadanos de cualquier sector o nivel social.

Tiene beneficios a corto, mediano y largo plazo.

Mejora la capacidad de gestión de los grupos de interés y de los usuarios.

Es un proceso de participación transparente.

Da participación a todas las personas de la organización.

Es universal: todos sus aspectos pueden aplicarse en otros sitios, a nivel municipal, nacional, en otros países o regiones.

Es un proceso de comunicación eficaz y eficiente que incluye el diálogo, las consultas, las audiencias para conseguir la sensibilización, concientización y capacitación de todos los sectores involucrados.

Es culturalmente respetuoso porque valoriza las características y los marcos tradicionales y culturales locales, al mismo tiempo que tiene validez ambiental.

Provee un sentido de pertenencia y de buena gestión a diferentes niveles.

Es una práctica documentada.

Tiene un procedimiento similar en todos los niveles de la Administración, por lo que se detectan fácilmente las dependencias y áreas que han contribuido a mejorar la calidad del sector público dependiente del Poder Ejecutivo.

Se hizo conocer en el Clad de Paraguay 2.011, para que toda Iberoamérica lo aproveche. No se invirtieron recursos para la transferencia pues no existe propósito de lucro. La adaptación que puede hacer cada Estado, Provincia, o Ciudad, está vinculada con los valores de las actividades. Haciendo público el indicador, se logró que se conociera y que por lo tanto se consulte sobre el mismo.

POLÍTICA/S O LEGISLACIÓN RELACIONADAS:

- Constitución Nacional de la República Argentina.
- Constitución Provincial de Salta, en cuyo artículo 61 se dispone claramente que "la administración pública, sus funcionarios y agentes sirven exclusivamente a los intereses del Pueblo. Actúa de acuerdo a los principios de eficacia, jerarquía, desconcentración, coordinación, imparcialidad, sujeción al orden jurídico y publicidad de normas y actos..." Siguiendo la exigencia constitucional de eficacia se emitieron los instrumentos jurídicos que de a poco fueron implantando las herramientas apropiadas para la gestión de la calidad.
- Decreto N° 3.062/99 (comienzo de la gestión de a calidad: se dispuso lo necesario para cartas de servicios, evaluación y premio a la calidad).
- Decreto N° 3.418/99 (creación estructural de la Oficina de Calidad).
- Resolución N° 453/99 SGG (Secretaría General de la Gobernación) sobre evaluación global.
- Resolución N° 295/00 SGG (evaluación global).
- Decreto N° 2.594/00 (proyectos para el fomento de la calidad).
- Decreto N° 3.009/00 (sistema de reclamos, quejas y sugerencias).
- Decreto N° 2.445/01 (30 técnicas de gestión de calidad y la organización satelital de equipos de calidad compuestos por encargados en cada organización que se distribuyeron en grupos para la evaluación y en grupos para las mejoras).
- Decreto N° 2.242/02 (convenio con IRAM para implementación de la Norma Iram Iso 9001).
- Decreto N° 1.040/03 (aprobó la disponibilidad del modelo iberoamericano).
- Resolución N° 294D /delegada)/05 SGG (plan operativo para el año 2.006).
- Resolución N° 300D/07 SGG (proceso de cartas de servicios).
- Resolución N° 336D/07 SGG (proceso de autoevaluación).
- Resolución N° 337D/07 SGG (proceso de sondeo de opinión).
- Resolución N° 353D/07 SGG (proceso del sistema de quejas, reclamos y sugerencias).
- Resolución N° 02D/08 SGG (plan operativo 2.008).
- Resolución N° 40D/08 SGG (adhesión a FUNDIBEQ)
- Decretos N°s 540/08 y 1.350/08 que incorporan la Escuela de Administración Pública dentro del Poder Ejecutivo de Salta, para la formación y capacitación de los agentes públicos y de aquellos que aspiren a la carrera administrativa.
- Decreto N° 4.116/08 emitido en Acuerdo General de Ministros (aprobación de la política de calidad), con un Anexo aprobado por Resolución N° 199D/08 SGG, que desarrolla el indicador de gestión de la calidad de todas las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo de Salta, herramienta que mereció ser seleccionada como Mejor Práctica por Naciones Unidad – UN HABITAT, conjuntamente con el Premio Internacional de Dubai.

- Decreto N° 5.973/08 que crea la Unidad de Proyectos de Sistemas y Comunicaciones.
- Decreto N° 374/09 que crea el Área de Cooperación Nacional e Internacional de la Escuela de Administración Pública.
- Ley de Presupuesto N° 7.550 para el año 2.009 que dispuso metas físicas con indicadores de eficacia y eficiencia en las distintas áreas de la Administración Central y Descentralizada.
- Resolución N° 169D/09 SGG que aprueba el Plan de Calidad para el año 2.010.
- Resolución N° 165D/09 SGG que aprueba el Plan de Calidad para el año 2.011.
- Ley de Presupuesto N° 7.595 para el año 2.010 que dispuso metas físicas con indicadores de eficacia y eficiencia en las distintas áreas de la Administración Central y Descentralizada.
- Decreto N° 4.247/11 que aprueba el Plan de Calidad para el año 2.012 y el desarrollo del indicador que se presenta en esta candidatura.
- Ley de Presupuesto N° 7.647 para el año 2.011 que dispuso metas físicas con indicadores de eficacia y eficiencia en las distintas áreas de la Administración Central y Descentralizada.
- Resolución N° 133D/11 que aprueba la Guía de Trámites del Poder Ejecutivo Provincial con la Supervisión General de la Oficina de Calidad de los Servicios.
- Ley de Presupuesto N° 7.692 para el año 2.012 que dispuso metas físicas con indicadores de eficacia y eficiencia en las distintas áreas de la Administración Central y Descentralizada.

14.- REFERENCIAS:

www.salta.gov.ar ir a Servicios y de ahí a Oficina de Calidad de los Servicios.

http://www.redes-ceddet.org/uploads_group/1000/429/2335.pdf

15.- MATERIALES DE APOYO:

Carta iberoamericana de la función pública

<http://www.clad.org/documentos/declaraciones/cartaibero.pdf/view>

Código iberoamericano del buen gobierno

<http://www.clad.org/formacion/documentos/declaraciones/codigoiber.pdf>

Carta iberoamericana del gobierno electrónico

<http://www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view>

Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública

<http://www.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-calidad-en-la-gestion-publica/view>

Carta iberoamericana de participación ciudadana en la gestión pública

[http://www.forovirtual2011-clad.org/wp-](http://www.forovirtual2011-clad.org/wp-content/uploads/2010/10/Carta_iberoamericana_de_Participacion.pdf)

[content/uploads/2010/10/Carta_iberoamericana_de_Participacion.pdf](http://www.forovirtual2011-clad.org/wp-content/uploads/2010/10/Carta_iberoamericana_de_Participacion.pdf)

MScriptio