


PLAN PROVINCIAL DE CALIDAD 2024/2027

GESTIÓN

OBJETIVO	Mejorar la calidad de los productos o servicios de la organización.		
ALCANCE	Orientado a los procesos y actividades relacionados con la producción o prestación de servicios.		
ENFOQUE	Dar envergadura a la identificación, control y mejora de los procesos para garantizar que los servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos y satisfagan las necesidades de las partes interesadas		
ORDEN	ACCIÓN	EVIDENCIA	PUNTAJE
1	Designar a un Encargado o Equipo para la Gestión de la Calidad, cuando no exista una unidad de organización interna con la misión y funciones específicas de calidad.	Acto administrativo de aprobación de Estructura Organizativa o de Designación del Encargado o Equipo de Calidad con especificación del modelo de gestión a implementar. Las Autoridades Superiores deberán concurrir a la presentación del nuevo Plan de Calidad de la Provincia para la toma de conciencia, como así también al inicio de un nuevo período gubernamental para compartir los avances en sus unidades de gestión.	20
2	Elección o ratificación del Modelo de Calidad elegido.	Nota de la Autoridad Superior dirigida a la Dirección de Calidad de Atención y de los Servicios hasta el día treinta de abril de cada año calendario. Documento enviado con firma digital de la autoridad superior y de mandos intermedios (dependerá de la estructura de cada organización) confirmando el compromiso asumido con la Calidad. Correo electrónico: calidad@salta.gob.ar	20
3	Tener definida y comunicada la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la Organización.	Documento suscrito por la Autoridad Superior de la Organización y evidencia de la Comunicación Interna y Externa.	20
4	Declarar una Política de Calidad que incluya el compromiso con la Mejora Continua, en concordancia con la Política que lleva adelante el Gobierno de la Provincia de Salta. Debe estar comunicada y entendida por todo los integrantes de la Organización.	Instrumento legal aprobatorio de la máxima Autoridad y acta evidencia de la comunicación interna y externa.	20
5	Disponer de Manual de Misiones y Funciones. <u>Decreto 2445/01</u>	Instrumento legal de aprobación, expediente u otra evidencia de la tramitación o aprobación.	40
6	Poseer Carta de Servicios de la Organización. <u>Resolución 300D/07</u>	Instrumento legal de aprobación, expediente u otra evidencia de la tramitación o aprobación. Publicar la Carta de Servicio en la página de Atención Ciudadana.	40
7	Tener actualizada la Estructura Organizacional, el Cuadro de Cargos y su cobertura.	Instrumento legal de aprobación o expediente por el cual se tramita la aprobación de su actualización.	40
8	Identificar las Partes Interesadas de la Organización. <u>Resolución 52D/23</u>	Documento de identificación de Partes Interesadas con su impacto o posible incidencia en la Organización.	30
9	Realizar el Análisis del Contexto de la Organización.	Documento de análisis FODA, con identificación de los Factores Internos y Externos que afectan la Organización	40
10	Realizar la Evaluación de Riesgos. <u>Resolución SIGEP 136/17</u>	Documento de la Evaluación de Riesgos y su tolerancia.	40

11	Implementar, un Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. <u>Lev 7800</u> <u>Decreto 3296/14</u> <u>Decreto 3009/00</u> <u>Resolución 353D/07</u>	Documento del Análisis de la Eficacia del Sistema.	40
12	Planificar el Sistema de Gestión de la Calidad conforme el Modelo elegido. <u>Decreto 4116/08</u>	Información Documentada de la Planificación	40
13	Implementación del Sistema conforme el Modelo, con inclusión de la mayoría de los Procesos Operativos y De apoyo.	Información Documentada de la Implementación (Manual, Roles, Procesos, Plan de Auditorías, Registros, etc.).	30
14	Tener el Inventario de Procesos actualizado: Estratégicos, Operativos y De apoyo.	Mapa de Procesos de la unidad de gestión con uso de simbología ISO	50
15	Revisión del Sistema conforme el Modelo elegido.	Información Documentada de las Auditorías y las revisiones efectuadas.	50
16	Establecer mecanismos de comunicación entre departamentos o áreas para gestionar estas interfaces de manera efectiva.	Informe sobre los Sistemas y Procedimientos de Comunicación Internos	30
17	Desarrollar Proyectos de Innovación sostenibles y congruentes con su Misión.	Descripción del Proyecto, incluyendo la Planificación, tiempo de Implementación e informe de Seguimiento de avance.	40
18	Identificar y gestionar las Oportunidades de Mejora provenientes de las Partes Interesadas y de la interacción de otros Organismos.	Planilla de gestión de Oportunidad de Mejora (OM).	30
19	Realizar un estudio del Entorno Social Interno	Informe sobre los resultados de la evaluación (Evaluación 360°)	30
20	Realizar un Sondeo de Opinión. <u>Resolución 337D/07</u>	Informe sobre los resultados de la evaluación	40
21	Construir un Sistema de Indicadores que permitan medir las Acciones implementadas y su grado de avance.	Tablero de Indicadores con información actualizada.	40
22	Desarrollar acciones de Gobierno Abierto y Transparencia, que incluyan la publicación de los Indicadores de Calidad sobre la Atención y los Servicios prestados.	Plan de Acción de Gobierno Abierto y su seguimiento.	30
23	Desarrollar acciones de Gobierno Electrónico como herramientas para la mejora de la atención y prestación de servicios	Plan de Acción de Gobierno Electrónico, incluyendo la Planificación, tiempo de Implementación e Informe de Seguimiento de avance. Evidencia de un trámite íntegramente digital	30
24	Desarrollar Planes de Capacitación a las personas de la Organización para satisfacer los requisitos de las Partes Interesadas.	Plan de Capacitación y su seguimiento, registro de asistencias.	30
25	Establecer un Sistema de Reconocimiento dentro de la Organización para distinguir al personal cuyas acciones evidencian Compromiso con la Calidad, la Mejora Continua y la Innovación.	Acto Administrativo que aprueba el Sistema de Reconocimientos otorgados anualmente por aplicación del Sistema.	30
26	Contar con Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad realizadas por auditores de otros organismos	Informes de Auditoría de otros Organismos.	30

27	Participar en la Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en otros Organismos.	Acto Administrativo que dispone la colaboración y participación en la Implementación de SGC en otro Organismo con acuerdo de Autoridad Superior de ambos.	
28	Realizar Auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad a otros Organismos	Informes de Auditoría a otros Organismos.	30
29	Tener Certificación ISO o equivalente y/o validación otorgada por la Dirección General de Calidad de Atención y de los Servicios de la Provincia de Salta.	Presentación del correspondiente Certificado otorgado.	30
30	Entender los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definir prioridades y establecer Objetivos acordes a la Misión de la Organización, integrarlos en la Estrategia y Gestión Organizacional, monitorear y comunicar.	Documento de Integración de ODS con definición de Objetivos y Reporte.	30
TOTAL			1000



Dr. NICOLAS J. DEMITROPULOS
COORD. ADM. DE LA GOBERNACION
PROVINCIA DE SALTA

PLAN PROVINCIAL DE CALIDAD 2024/2027

ASEGURAMIENTO

OBJETIVO	Garantizar que los servicios/productos cumplan con los estándares de calidad establecidos.		
ALCANCE	Considera la prevención de defectos y la implementación de controles y procesos durante todas las etapas del ciclo de vida del producto o servicio.		
ENFOQUE	Orientada a la planificación, ejecución y monitoreo de actividades para asegurar la calidad, así como en la mejora continua de los procesos.		
ORDEN	ACCIÓN	EVIDENCIA	PUNTAJE
1	Designar a un Encargado o Equipo para la Gestión de la Calidad, cuando no exista una unidad de Organización interna con la misión y funciones específicas de calidad.	Acto administrativo de aprobación de Estructura Organizativa o de Designación del Encargado o Equipo de Calidad con especificación del modelo de gestión a implementar. Las Autoridades Superiores deberán concurrir a la presentación del nuevo Plan de Calidad de la Provincia para la toma de conciencia, como así también al inicio de un nuevo período gubernamental para compartir los avances en sus unidades de gestión.	0
2	Elección o ratificación del Modelo de Calidad elegido.	Nota de la Autoridad Superior dirigida a la Dirección de Calidad de Atención y de los Servicios hasta el día treinta de abril de cada año calendario. Documento enviado con firma digital de la autoridad superior y de mandos intermedios (dependerá de la estructura de cada organización) confirmando el compromiso asumido con la Calidad. Correo electrónico: calidad@salta.gob.ar	10
3	Tener definida y comunicada la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la Organización.	Documento suscrito por la Autoridad Superior de la Organización y evidencia de la Comunicación Interna y Externa.	0
4	Dedrar una Política de Calidad que incluya el compromiso con la Mejora Continua, en concordancia con la Política que lleva adelante el Gobierno de la Provincia de Salta. Debe estar comunicada y entendida por todo los integrantes de la Organización.	Instrumento legal aprobatorio de la máxima Autoridad y acta evidencia de la comunicación interna y externa.	0
5	Disponer de Manual de Misiones y Funciones. <u>Decreto 2445/01</u>	Instrumento legal de aprobación, expediente u otra evidencia de la tramitación o aprobación.	30
6	Poseer Carta de Servicios de la Organización. <u>Resolución 300D/07</u>	Instrumento legal de aprobación, expediente u otra evidencia de la tramitación o aprobación. Publicar la Carta de Servicio en la página de Atención Ciudadana.	30
7	Tener actualizada la Estructura Organizacional, el Cuadro de Cargos y su cobertura.	Instrumento legal de aprobación o expediente por el cual se tramita la aprobación de su actualización.	10
8	Identificar las Partes Interesadas de la Organización. <u>Resolución 52D/23</u>	Documento actualizado de identificación de Partes Interesadas con su impacto o posible incidencia en la Organización. (*)	30
9	Realizar el Análisis del Contexto de la Organización.	Documento de análisis FODA, con identificación de los Factores Internos y Externos que afectan la Organización	30
10	Realizar la Evaluación de Riesgos. <u>Resolución SIGEP 136/17</u>	Documento de la Evaluación de Riesgos y su tolerancia (*)	40

11	Implementar, un Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. <u>Lev 7800</u> <u>Decreto 3296/14</u> <u>Decreto 3009/00</u> <u>Resolución 353D/07</u>	Documento del Análisis de la Eficacia del Sistema. (*)	40
12	Planificar el Sistema de Gestión de la Calidad conforme el Modelo elegido. <u>Decreto 4116/08</u>	Información Documentada de la Planificación	30
13	Implementación del Sistema conforme el Modelo, con inclusión de la mayoría de los Procesos Operativos y De apoyo.	Información Documentada de la Implementación (Manual, Roles, Procesos, Plan de Auditorías, Registros, etc.).(*)	30
14	Tener el Inventario de Procesos actualizado: Estratégicos, Operativos y De apoyo.	Mapa de Porcesos de la unidad de gestión con uso de simbología ISO. Mapa de Procesos actualizado	40
15	Revisión del Sistema conforme el Modelo elegido.	Información Documentada de las Auditorías y las revisiones efectuadas.	40
16	Establecer mecanismos de comunicación entre departamentos o áreas para gestionar estas interfaces de manera efectiva.	Informe sobre los Sistemas y Procedimientos de Comunicación Internos	40
17	Desarrollar Proyectos de Innovación sostenibles y congruentes con su Misión.	Descripción del Proyecto, incluyendo la Planificación, tiempo de Implementación e informe de Seguimiento de avance. (*)	50
18	Identificar y gestionar las Oportunidades de Mejora provenientes de las Partes Interesadas y de la interacción de otros Organismos.	Evidencia concreta de la gestión realizada con las OP.	40
19	Realizar un estudio del Entorno Social Interno	Informe sobre los resultados de la evaluación (Evaluación 360°)(*)	40
20	Realizar un Sondeo de Opinión. <u>Resolución 337D/07</u>	Informe sobre los resultados de la evaluación (*)	40
21	Construir un Sistema de Indicadores que permitan medir las Acciones implementadas y su grado de avance.	Los tableros de control o dashboards informatizado. Informe de Reingeniería o Simplificación de Operaciones.	60
22	Desarrollar acciones de Gobierno Abierto y Transparencia, que incluyan la publicación de los Indicadores de Calidad sobre la Atención y los Servicios prestados.	Plan de Acción de Gobierno Abierto y su seguimiento. (*)	40
23	Desarrollar acciones de Gobierno Electrónico como herramientas para la mejora de la atención y prestación de servicios	Informe detallado de las acciones de Gobierno Electrónico. Trámite en Plataforma IDDI o equivalente.. Evidencia de 2 o más trámites íntegramente digitales.	40
24	Desarrollar Planes de Capacitación a las personas de la Organización para satisfacer los requisitos de las Partes Interesadas.	Plan de Capacitación y su seguimiento, registro de asistencias.	30
25	Establecer un Sistema de Reconocimiento dentro de la Organización para distinguir al personal cuyas acciones evidencian Compromiso con la Calidad, la Mejora Continua y la Innovación.	Acto Administrativo que aprueba el Sistema de Reconocimientos otorgados anualmente. (*)	30

26	Contar con Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad realizadas por auditores de otros organismos	Informes de Auditoría de otros Organismos.	50
27	Participar en la Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en otros Organismos.	Acto Administrativo que dispone la colaboración y participación en la Implementación de SGC en otro Organismo con acuerdo de Autoridad Superior de ambos.	40
28	Realizar Auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad a otros Organismos	Informes de Auditoría a otros Organismos.	40
29	Tener Certificación ISO o equivalente y/o validación otorgada por la Dirección General de Calidad de Atención y de los Servicios de la Provincia de Salta.	Presentación del correspondiente Certificado otorgado.	50
30	Entender los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definir prioridades y establecer Objetivos acordes a la Misión de la Organización, integrarlos en la Estrategia y Gestión Organizacional, monitorear y comunicar.	Documento de Integración de ODS con definición de Objetivos y Reporte.	50
TOTAL			1000

(*) EVIDENCIA DE 3 AÑOS

Dr. NICOLAS J. DEMITROPULOS
COORD. ADM. DE LA GOBERNACION
PROVINCIA DE SALT

PLAN PROVINCIAL DE CALIDAD 2024/2027
EXCELENCIA

OBJETIVO	Promover la excelencia en todos los aspectos de la organización.		
ALCANCE	Aborda diversos aspectos de la gestión empresarial, incluyendo liderazgo, estrategia, personas, procesos, resultados en clientes, resultados en personas, resultados en la sociedad y resultados clave.		
ENFOQUE	Se basa en principios de gestión de la calidad total y promueve la mejora continua en todas las áreas de la organización, con el objetivo de alcanzar la excelencia.		
ORDEN	ACCIÓN	EVIDENCIA	PUNTAJE
1	Designar a un Encargado o Equipo para la Gestión de la Calidad, cuando no exista una unidad de Organización interna con la misión y funciones específicas de calidad.	Acto administrativo de aprobación de Estructura Organizativa o de Designación del Encargado o Equipo de Calidad con especificación del modelo de gestión a implementar. Las Autoridades Superiores deberán concurrir a la presentación del nuevo Plan de Calidad de la Provincia para la toma de conciencia, como así también al inicio de un nuevo período gubernamental para compartir los avances en sus unidades de gestión.	0
2	Elección o ratificación del Modelo de Calidad elegido.	Nota de la Autoridad Superior dirigida a la Dirección de Calidad de Atención y de los Servicios hasta el día treinta de abril de cada año calendario. Documento enviado con firma digital de la autoridad superior y de mandos intermedios (dependerá de la estructura de cada organización) confirmando el compromiso asumido con la Calidad. Correo electrónico: calidad@salta.gob.ar	10
3	Tener definida y comunicada la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la Organización.	Documento suscrito por la Autoridad Superior de la Organización y evidencia de la Comunicación Interna y Externa.	0
4	Declarar una Política de Calidad que incluya el compromiso con la Mejora Continua, en concordancia con la Política que lleva adelante el Gobierno de la Provincia de Salta. Debe estar comunicada y entendida por todo los integrantes de la Organización.	Instrumento legal aprobatorio de la máxima Autoridad y acta evidencia de la comunicación interna y externa.	0
5	Disponer de Manual de Misiones y Funciones. <u>Decreto 2445/01</u>	Instrumento legal de aprobación, expediente u otra evidencia de la tramitación o aprobación.	20
6	Poseer Carta de Servicios de la Organización. <u>Resolución 300D/07</u>	Instrumento legal de aprobación, expediente u otra evidencia de la tramitación o aprobación. Publicar la Carta de Servicio en la página de Atención Ciudadana.	20
7	Tener actualizada la Estructura Organizacional, el Cuadro de Cargos y su cobertura.	Instrumento legal de aprobación o expediente por el cual se tramita la aprobación de su actualización.	10
3	Identificar las Partes Interesadas de la Organización. <u>Resolución 52D/23</u>	Documento actualizado de identificación de Partes Interesadas con su impacto o posible incidencia en la Organización. (*)	30
3	Realizar el Análisis del Contexto de la Organización.	Documento de análisis FODA, con identificación de los Factores Internos y Externos que afectan la Organización	30
10	Realizar la Evaluación de Riesgos. <u>Resolución SIGEP 136/17</u>	Documento de la Evaluación de Riesgos y su tolerancia. (*)	40

11	Implementar, un Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. <u>Lev 7800</u> <u>Decreto 3296/14</u> <u>Decreto 3009/00</u> <u>Resolución 353D/07</u>	Documento del Análisis de la Eficacia del Sistema. (*)	40
12	Planificar el Sistema de Gestión de la Calidad conforme el Modelo elegido. <u>Decreto 4116/08</u>	Información Documentada de la Planificación	20
13	Implementación del Sistema conforme el Modelo, con inclusión de la mayoría de los Procesos Operativos y De apoyo.	Información Documentada de la Implementación (Manual, Roles, Procesos, Plan de Auditorías, Registros, etc.).(*)	30
14	Tener el Inventario de Procesos actualizado: Estratégicos, Operativos y De apoyo.	Mapa de Porcesos de la unidad de gestión con uso de simbología ISO. Mapa de Procesos actualizado	30
15	Revisión del Sistema conforme el Modelo elegido.	Información Documentada de las Auditorías y las revisiones efectuadas.	30
16	Establecer mecanismos de comunicación entre departamentos o áreas para gestionar estas interfaces de manera efectiva.	Informe sobre los Sistemas y Procedimientos de Comunicación Internos	50
17	Desarrollar Proyectos de Innovación sostenibles y congruentes con su Misión.	Descripción del Proyecto, incluyendo la Planificación, tiempo de Implementación e informe de Seguimiento de avance. (*)	50
18	Identificar y gestionar las Oportunidades de Mejora provenientes de las Partes Interesadas y de la interacción de otros Organismos.	Evidencia concreta de la gestión realizada con las OP.	40
19	Realizar un estudio del Entorno Social Interno	Informe sobre los resultados de la evaluación (Evaluación 360°)(*)	40
20	Realizar un Sondeo de Opinión. <u>Resolución 337D/07</u>	Informe sobre los resultados de la evaluación (*)	40
21	Construir un Sistema de Indicadores que permitan medir las Acciones implementadas y su grado de avance.	Los tableros de control o dashboards informatizado. Informe de Reingeniería o Simplificación de Operaciones.	60
22	Desarrollar acciones de Gobierno Abierto y Transparencia, que incluyan la publicación de los Indicadores de Calidad sobre la Atención y los Servicios prestados.	Plan de Acción de Gobierno Abierto y su seguimiento.(*)	40
23	Desarrollar acciones de Gobierno Electrónico como herramientas para la mejora de la atención y prestación de servicios	Informe detallado de las acciones de Gobierno Electrónico. Trámite en Plataforma IDDI o equivalente. Evidencia de 3 o más trámites integralmente digitales.	40
24	Desarrollar Planes de Capacitación a las personas de la Organización para satisfacer los requisitos de las Partes Interesadas.	Plan de Capacitación y su seguimiento, registro de asistencias.	30
25	Establecer un Sistema de Reconocimiento dentro de la Organización para distinguir al personal cuyas acciones evidencian Compromiso con la Calidad, la Mejora Continua y la Innovación.	Acto Administrativo que aprueba el Sistema de Reconocimientos otorgados anualmente.(*)	30

26	Contar con Auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad realizadas por auditores de otros organismos	Informes de Auditoría de otros Organismos.	
27	Participar en la Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en otros Organismos.	Acto Administrativo que dispone la colaboración y participación en la Implementación de SGC en otro Organismo con acuerdo de Autoridad Superior de ambos.	60
28	Realizar Auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad a otros Organismos	Informes de Auditoría a otros Organismos.	50
29	Tener Certificación ISO o equivalente y/o validación otorgada por la Dirección General de Calidad de Atención y de los Servicios de la Provincia de Salta.	Presentación del correspondiente Certificado otorgado.	60
30	Entender los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definir prioridades y establecer Objetivos acordes a la Misión de la Organización, integrarlos en la Estrategia y Gestión Organizacional, monitorear y comunicar.	Documento de Integración de ODS con definición de Objetivos y Reporte.	50
TOTAL			1000

(*) EVIDENCIA DE 3 AÑOS

Dr. NICOLAS J. DEMITTE
COORD. ADM. DE LA GOB. SALTA
PROVINCIA DE SALTA