

Salta, 18 SEP 2007

RESOLUCIÓN N° 336 D

SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN

VISTO los términos del manual de procedimiento del proceso de autoevaluación, y;

CONSIDERANDO:

Que se deben exponer los pasos a seguir en una secuencia ordenada de las principales operaciones que componen el proceso de autoevaluación y la manera de realizarlas;

Que se hace necesario contar con un documento de consulta que establezca debidamente un método estandarizado para ejecutar este proceso;

Que el Decreto 3062/99 establece que “todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada” deben autoevaluarse, a fin de conocer los niveles de calidad en los organismos y proporcionar la información necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de los servicios a los ciudadanos y adoptar las iniciativas de mejoras requeridas;

Que se debe 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;

Que se debe lograr uniformidad en la confección de los informes de autoevaluación, reducir los errores operativos al máximo posible y el período de adiestramiento de los nuevos encargados de calidad para su realización;

Que el Gobierno de la Provincia de Salta se propuso mejorar su Administración y los servicios públicos, dando los pasos concretos en lo que a calidad se refiere;

Que por lo expuesto, es menester se proceda a la aprobación del manual de procedimiento del proceso de autoevaluación;

Por ello,

**EL SECRETARIO GENERAL DE LA GOBERNACIÓN
R E S U E L V E:**

Artículo 1°. - Aprobar el manual de procedimientos del proceso: autoevaluación, que como Anexo I forma parte de la presente.-

Artículo 2°. - Disponer la divulgación de dicho manual a todas las unidades de organización del Poder Ejecutivo involucrados en el proceso de autoevaluación, para su conocimiento y estricta observancia y aplicación en lo que a ellos corresponda.-

Artículo 3°. - Comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.

Dr. Raúl R. Medina
Secretario Gral. de la Gobernación

MANUAL DE PROCEDIMIENTO

PROCESO: Autoevaluación

Índice

MANUAL DE PROCEDIMIENTO	1
PROCESO: Autoevaluación	1
Índice	2
Introducción	3
Organigrama	4
Flujograma	5
Diagrama de bloques	6
Descripción	7
MANUAL DE INSTRUCCIONES	7
Criterios utilizados	9
Modelos disponibles	9
Redacción de la autoevaluación	10
Recomendaciones generales para realizar la autoevaluación	11
Recomendaciones de contenido y/o formato del informe de autoevaluación	12
Registros	13
Recomendaciones al finalizar el informe de autoevaluación	13
Etapas a realizar para la elaboración de un plan de mejoras	13
Contenido de un plan de mejoras	14
Planilla o tabla de actividades	15
Hoja de Resolución/Disposición Interna	16

Introducción

Proceso: Autoevaluación.

Objetivo:

- Conocer los niveles de calidad en el organismo.
- Proporcionar la información necesaria para planificar y dirigir la acción administrativa de los servicios a los clientes/ciudadanos y adoptar las iniciativas de mejoras requeridas.
- Hacer llegar a los clientes/ciudadanos la información precisa sobre los niveles de calidad realmente prestados, para facilitarles el ejercicio de sus derechos ante la Administración.
- Garantizar el cumplimiento del Decreto 3062/99 el cual establece que "todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada", deben autoevaluarse.
- Lograr uniformidad en la realización y presentación de los informes de autoevaluación.
- Reducir los errores operativos el máximo posible.
- Reducir el período de adiestramiento de los nuevos encargados de calidad en la realización de la autoevaluación de la organización a la que pertenecen.
- Facilitar la introducción de los empleados a los nuevos cargos de encargados de calidad.
- Evitar que se produzcan desvíos en el sistema.
- Aclarar los pasos a seguir en el procedimiento de realización de la autoevaluación.

Alcances: Este manual abarca procedimientos que se realizan en todas las unidades de organización del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta.

Clientes: "todos los órganos del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta, ya sean de la administración centralizada o descentralizada" (Decreto 3062/99).

Origen: Autoridad superior de la organización.

Resultado: Elaboración de la autoevaluación de la organización.

Responsable del proceso: Encargado de calidad y evaluadores designados.

Manual realizado por: Diego Gabriel Varas.

Participantes: Equipo de evaluación, autoridad del organismo y Oficina de Calidad de los Servicios.

Responsabilidad y autoridad: Unidad de organización y Oficina de Calidad de los Servicios.

Decisiones: Autoridad superior del organismo, equipo evaluador y de mejoras.

Revisión y control: El manual de procesos será revisado anualmente por la Coordinación General de la Oficina de Calidad de los Servicios y Sec. Ejec. Diego Gabriel Varas.

Recomendación: Cualquier duda, recomendación o corrección sobre este manual, se informará a la Oficina de Calidad de los Servicios. Éste llevará a cabo las revisiones periódicas al respecto.

Referencia: Decreto 2445/01 y Resoluciones posteriores de actualización, Decreto 1040/03 (Disponibilidad del Modelo Iberoamericano).

Tiempo empleado para la realización de todo el proceso: tres semanas.

Ejecución: Deberá realizarse como mínimo una autoevaluación por año en el organismo.

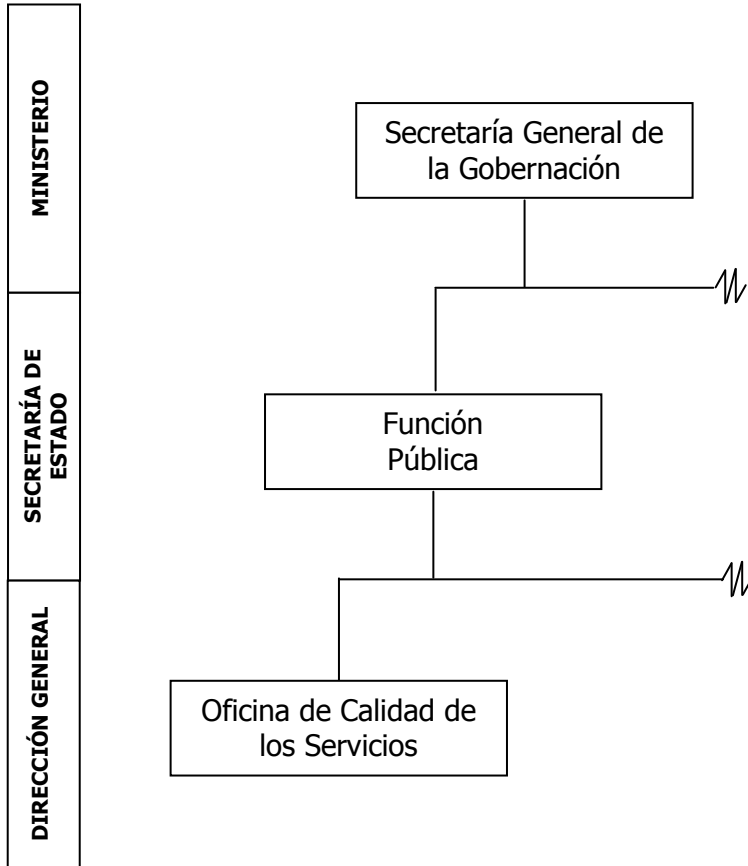
Cómo usar el manual: Con el sólo seguimiento de este manual, Ud. podrá realizar la autoevaluación de su organización. Se recomienda investigar para conocer y aplicar la versión más reciente de este documento. (Ante cualquier duda, consulta o sugerencia deberá dirigirse al Sr. Diego Gabriel Varas de la Oficina de Calidad de los Servicios, que será el encargado de corregirla y/o aclararla).

Oficina de Calidad de los Servicios - Secretaría General de la Gobernación

Mails: oficinacalidad@salta.gov.ar / calidad@salta.gov.ar Teléfonos: Directos 387-4324152 (Centrex 7152) / 4362360 (Centrex 2360) - Conmutador: 387-4360360 / 4324000 (Centrex 7000) Int. 152 Fax: 4324185 (Centrex 7185)/ 387-4324549 (Centrex 7549) Dirección Postal: Centro Cívico Grand Bourg - Avda. de los Incas s/nº. Edificio III - Planta Alta - Ala Este. C.P.: A4406ZAB - Salta. Web: www.salta.gov.ar/ocs

Organigrama

Organigrama parcial de la Secretaría General de la Gobernación



Flujograma

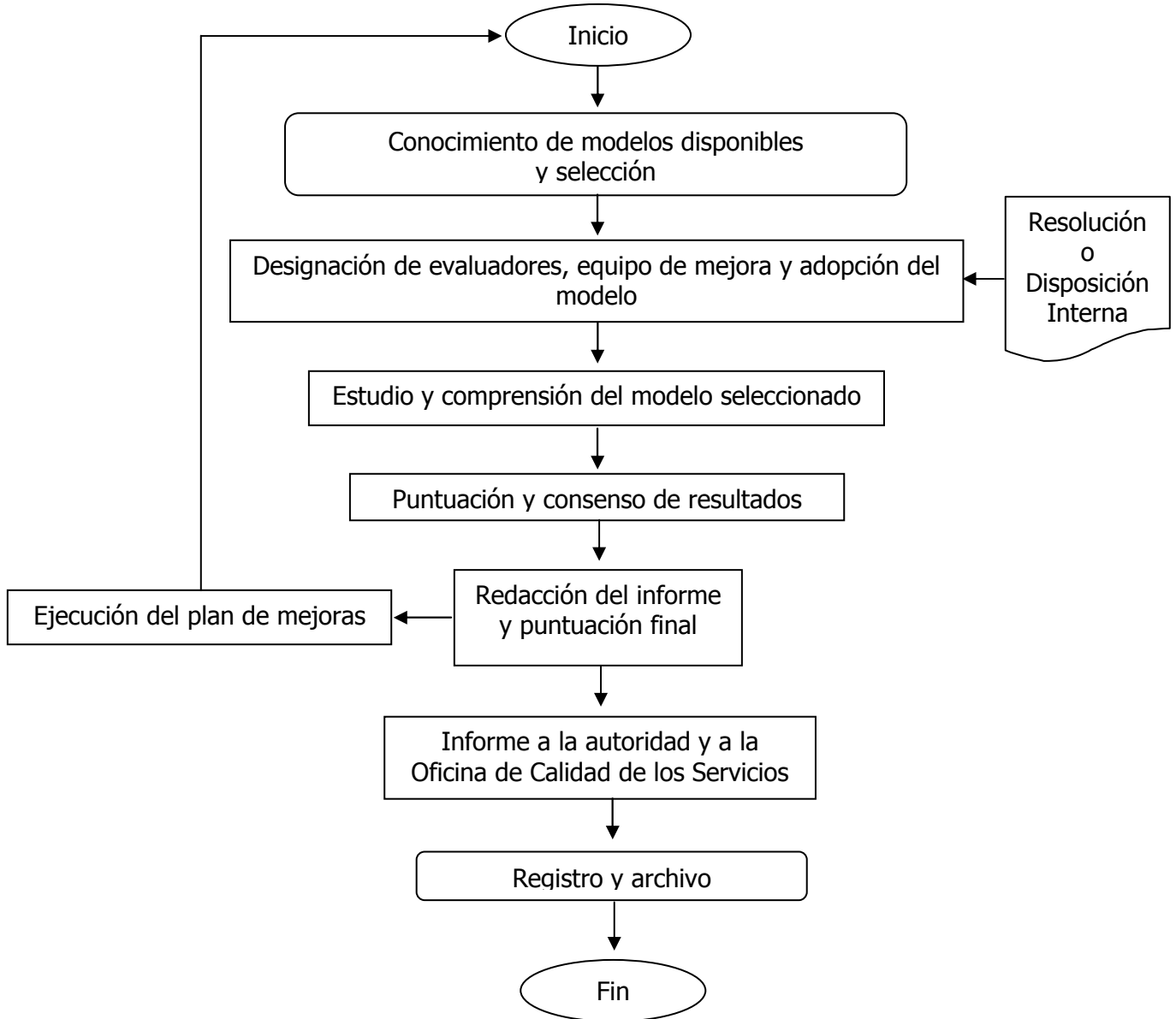
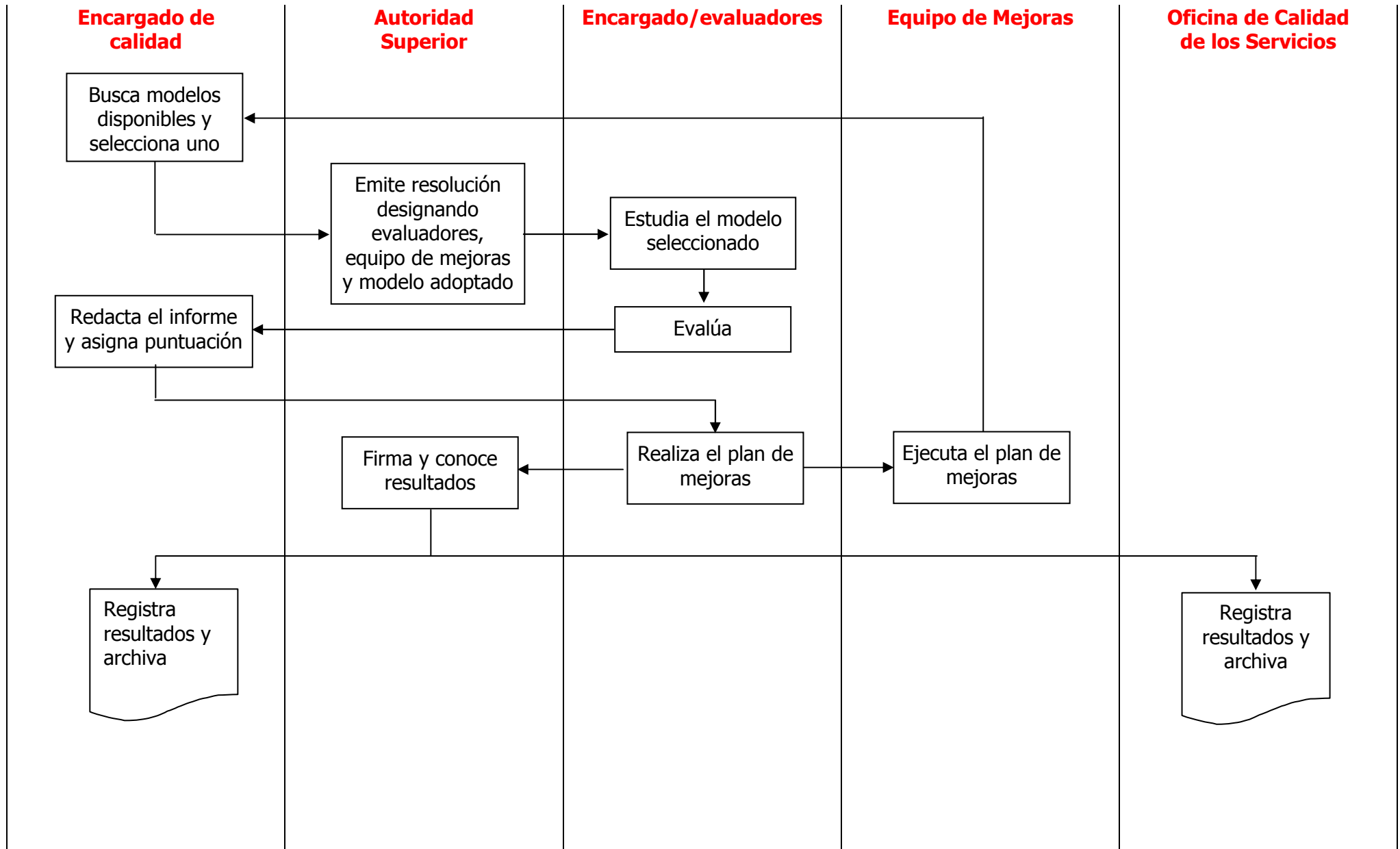


Diagrama de bloques



Descripción

1. El encargado de calidad busca los dossiers de los modelos disponibles y selecciona uno para la autoevaluación de la organización.
2. La autoridad superior del organismo designa la unidad administrativa (encargado) o comisión responsable de la autoevaluación, el equipo de mejoras y modelo adoptado a través de una Resolución o Disposición Interna (el encargado de la autoevaluación podrá ser el mismo encargado de calidad designado para la gestión de calidad dentro del organismo, pero no podrá integrar el equipo de mejoras).
3. Los evaluadores se familiarizan con el modelo de autoevaluación elegido (criterios, subcriterios, áreas orientativas y/o párrafos explicativos), leen la definición de sistema de puntuación y comprenden su sistemática.
4. Cada uno de los evaluadores, en forma individual, puntea (a través de planillas) según las acciones realizadas por el organismo. Luego se consensúan los resultados.
5. El encargado de calidad realiza el informe final redactando cada uno de los criterios con las respuestas dadas, realiza los subtotales y/o factores, ponderaciones y la planilla resumen con la puntuación final. (Se debe justificar y explicar la puntuación que se asigna, punteando con máxima objetividad y acercamiento a la realidad).
6. El equipo analiza los resultados y establecen las áreas de mejoras, determinando como poner en práctica el correspondiente plan de mejora.
7. Se envía a dirección para su firma y conocimiento.
8. La autoridad superior del organismo firma las copias necesarias para la presentación de la autoevaluación.
9. Se envía una copia de la autoevaluación a la Oficina de Calidad de los Servicios para registro y se guarda otra en el organismo, registrando los resultados y actualizando los gráficos de evolución.
10. La Oficina de Calidad de los Servicios registra los resultados de la autoevaluación como técnica cumplimentada en el indicador de gestión de calidad del Poder Ejecutivo y se archiva.

MANUAL DE INSTRUCCIONES

“Lo que no se define, no se puede medir; lo que no se mide, no se puede mejorar; lo que no se mejora, se degrada siempre” Lord Kelvin.

La autoevaluación es un examen global, interno, periódico, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización, comparados con un modelo de excelencia. Generalmente se parte de los fines para los cuales ha sido creada la organización y la situación en que se encuentra, así como de su política general dentro de la Administración. Se ocupa además de la realidad de su entorno y de los conocimientos anteriores que posee la organización para llegar a detectar los puntos fuertes y las áreas de mejora y poder priorizar y seleccionar aquellas que se desean mejorar. La autoevaluación no debe ser olvidada ni despreciada, puesto que sobre ella han de cimentarse todos los componentes de una buena gestión.

Toda autoevaluación cubre todos los aspectos del funcionamiento, implica un análisis exhaustivo de todos sus procesos de desarrollo y niveles de su estructura para obtener la excelencia en el desarrollo y desempeño de los mismos y a la vez, brinda un diagnóstico de la situación, orientando la gestión con criterios de calidad, buscando los caminos de la mejora continua y permitiendo conocer cuál es su situación (conocerse mejor a sí misma) para mejorar su funcionamiento.

Toda autoevaluación deberá realizarse en equipo y referirse a un ámbito propio de competencias. Las personas que integran la organización deben estar vinculadas. También la organización debe contar con las instalaciones limitadas en un espacio concreto.

La autoevaluación tiene valor sólo si se la considera dentro del marco de la calidad total o de la mejora continua ya que si así no fuera, carecerá de valor, pues sólo servirá para mostrar nuestras carencias y no aportará las soluciones que esperamos.

La autoevaluación bien entendida sólo aporta beneficios y ayuda a la organización a lograr recompensas como ser conseguir mejoras allí donde sea posible y conductas y actitudes de conservación y refuerzo de los puntos fuertes.

El modelo europeo y el iberoamericano poseen dos tipos de enfoques: Enfoque "cuestionario" donde se responde una a una las preguntas formuladas dentro de cada criterio y el enfoque "formulario", donde se especifican las metodologías para el registro de acciones dentro de cada criterio, dando pautas y ejemplos de lo que se colocará dentro de cada uno.

La Oficina de Calidad de los Servicios propone un modelo simplificado de autoevaluación que se realizó en el año 2001, en enfoque cuestionario con una planilla excel de resultados.

Dicho enfoque, constituye la forma más sencilla de realizar una autoevaluación ya que se efectúa a través de las respuestas dadas a una serie de preguntas y no desciende a un examen pormenorizado de los subcriterios ni de las áreas de diagnóstico, obteniéndose una visión general y sin detalles de la organización.

El propósito del cuestionario es ayudar a evaluar la calidad de cada organización en los aspectos cubiertos por preguntas distribuidas por campos, estableciéndose diferentes niveles de respuesta en cada uno y que van desde ninguna acción realizada hasta el objetivo logrado en su totalidad.

Enfoque cuestionario	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> - Es fácil de usar pues con una formación básica es suficiente para empezar. - La presentación de resultados resulta sencilla. - Calcular y comprender los resultados numéricos resulta fácil. - Las preguntas pueden adaptarse a la organización. - Ofrece una buena introducción a la autoevaluación detallada. - Permite a la organización recibir información que puede segmentarse por función y nivel. - Puede utilizarse para facilitar los debates de grupo entre equipos sobre las oportunidades de mejora de su unidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - El uso excesivo de cuestionarios en una organización puede dar lugar a un bajo índice de respuestas. - Puede que no todo el personal de la organización comprenda el significado de las preguntas. - La amplia circulación del cuestionario puede crear expectativas entre el personal de la organización. El uso de este enfoque exigirá un posicionamiento muy prudente. - Los cuestionarios indican lo que la gente piensa, pero no explican por qué lo piensan. - No se genera ninguna relación de puntos fuertes y áreas de mejora. - La precisión depende de la calidad de las preguntas planteadas. - No supone un examen exhaustivo de todos los aspectos de una unidad, el que sí se realiza en el enfoque formulario.

La autoevaluación se convierte así en el elemento esencial de la mejora, ya que los resultados de la autoevaluación dan lugar necesariamente a la puesta en marcha de un plan de mejoras.

El encargado de calidad debe facilitar este proceso con todos los medios a su alcance, responsabilizándose de orientar y aconsejar el mejor modelo posible; éste debe buscar un modelo apropiado y adoptarlo con el consenso colectivo de los agentes involucrados y aprobación de la autoridad de la organización. La forma más fácil de realizar el seguimiento es liderando el proceso de autoevaluación en forma continua y permanente dentro de su organización, para que la información esté

disponible en todo momento y así facilitar posteriormente la evaluación global de la Administración Pública Provincial.

En un principio será necesario que la organización estudie o examine todos los modelos existentes para que la elección sea exitosa. La forma más fácil de hacerlo es formando distintos equipos de evaluación, asignando a cada uno la responsabilidad de la medición a través de un modelo determinado, para luego evaluar cuál es el mejor.

Para ello hay que conocer los modelos existentes, sobre todo sus fundamentos y principios, a fin de poder establecer una identificación entre lo que mide el modelo y lo que la organización realiza.

La evaluación global de la Administración realizada por la Oficina de Calidad de los Servicios, es el proceso por el cual se mide la calidad en todo el sector público, dependiente de la Administración a cargo del Poder Ejecutivo Provincial.

Podrá solicitarse el apoyo y asesoramiento de la Oficina de Calidad para la realización y elaboración del informe de autoevaluación del organismo. Debemos recordar que son dos cosas distintas el indicador de gestión de calidad y un modelo de autoevaluación; ambos poseen un puntaje que oscila entre 0 y 1000 puntos.

Criterios utilizados

Se citan a continuación los criterios que se evalúan en una autoevaluación; debemos recordar que dependiendo del modelo adoptado los criterios varían y son nombrados de diferentes maneras y/o unificados; todo modelo contiene una planilla o apartado donde se indican los puntajes asignados a cada criterio, la ponderación para cada uno ellos y la forma de obtener el puntaje resultado final.

- Enfoque en los ciudadanos.
- Liderazgo (y estilo de gestión)/participación de los niveles de conducción en los procesos de calidad.
- Desarrollo del personal/gestión del personal/participación del personal.
- Enfoque basado en procesos
- Información y análisis/ enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
- Planificación (y estrategia)/política y estrategia
- Aseguramiento de la calidad.
- Impacto en la sociedad (y el medio ambiente).
- Resultados de calidad y productividad/recursos (y asociados)/resultados del desarrollo de las personas.
- Satisfacción del ciudadano y destinatario interno/satisfacción de los ciudadanos y usuarios.
- Resultados globales/mejora continua.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

Modelos disponibles

Las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo tienen la posibilidad de adoptar cualquiera de los siguientes modelos:

- Resolución N° 453/99 de la Secretaría General de la Gobernación.
- Resolución N° 295/00 de la Secretaría General de la Gobernación.
- Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión.
- Modelo europeo de gestión de calidad.
- Premio nacional a la calidad.
- Norma IRAM – ISO 19011.

Resolución de la Secretaría General de la Gobernación N°s 453/99 y 295/00

Administrador del modelo: Oficina de Calidad de los Servicios.

Capacitador en el modelo: Oficina de Calidad de los Servicios www.salta.gov.ar – oficinacalidad@salta.gov.ar – calidad@salta.gov.ar

Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión

Administrador del modelo: FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad). www.fundibeq.org

Capacitador en el modelo: FIIAPP (Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas). www.fiiapp.org - fiapp@fiiapp.org

Modelo europeo de gestión de calidad o Modelo EFQM de excelencia para el sector público

Administrador del modelo: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

Capacitador en el modelo: EFQM – Brussels Representative Office. www.efqm.org
- info@efqm.org

A continuación se suministran los datos para ubicar otras herramientas, que si bien son de reconocimiento o aseguramiento de la calidad, pueden utilizarse como modelos para la autoevaluación.

Premio nacional a la calidad

Administrador del modelo: Poder Ejecutivo Nacional - Subsecretaría de Gestión Pública. www.sgp.gov.ar

Capacitador en el modelo: Comité permanente del premio nacional a la calidad - calidad@sgp.gov.ar

NORMAS IRAM – ISO 19011 para sistemas de gestión de calidad implementados por norma IRAM-ISO 9001/2000

Administrador del modelo: Instituto argentino de racionalización de materiales (IRAM).

Capacitador en el modelo: Instituto argentino de racionalización de materiales (IRAM). www.iram.com.ar - noa@iram.org.ar

Evaluación y seguimiento de la carta de servicios

Al finalizar el informe de evaluación se redactará un párrafo aparte el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la correspondiente carta de servicios, analizando las eventuales desviaciones y determinando las medidas correctivas oportunas. Tales medidas serán la base para actualizar los compromisos a declarar en la nueva carta de servicios al comenzar cada año.

Redacción de la autoevaluación

Se comenzará colocando el título centrado y en mayúsculas: "**AUTOEVALUCIÓN**" - "**AÑO –año o período que se está evaluando–**" y a continuación se irá redactando de la siguiente manera (Las palabras en comillas serán copia del texto y entre guiones lo que corresponda).

"**Denominación:** -nombre del organismo-".

Se colocará el nombre de la jurisdicción y el nombre del organismo.

"**Responsable/s de la autoevaluación:** -nombre de la/s persona/s-".

Se podrá también incluir el/los cargo/s que ocupa/n dentro del organismo.

"**Equipo de mejora/s:** -nombre de la/s persona/s-".

Se podrá también incluir el/los cargo/s que ocupa/n dentro del organismo.

"**Resolución o Disposición Interna de designación:**-número/año-".

"**Dirección:** -calle, número, piso, departamento, localidad – provincia - código postal alfanumérico-".

"**Teléfono/s:** -código de área, número telefónico, conmutador, centrex, internos, 0800-".

"**Número/s de fax:** -código de área, número telefónico, centrex, interno-".

"**Dirección/es de e-mail:** -dirección de correo electrónico del organismo-".

Si el organismo posee apartados postales también serán incluidos, como así también la dirección de la página web oficial.

"Misión: -se realizará una descripción genérica de los fines del organismo, misiones generales, redactándose en tiempo infinitivo, ej.: emitir, realizar, verificar, formular, asesorar-".

"Visión: -percepción del futuro que tiene organización y que determinará el comportamiento a seguir, ej.: Ser la organización de referencia en materia de calidad del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta.

"Directivo de mayor rango: -cargo y nombre-"

"Dependencia/s incluida/s en la autoevaluación: -nombre/s-".

Se hará referencia a todo organismo, gerencias, departamentos, puestos, áreas, oficinas, centros y/o departamento de atención al cliente/ciudadano que funcione fuera del organismo.

"Modelo seleccionado para la autoevaluación:" -nombre del modelo utilizado-

"Puntaje obtenido: -puntaje-".

Puntaje resultado de la autoevaluación.

"Criterio:-nombre del criterio y/o subcriterio y respuesta-". Se redactará cada uno de los criterios sin omitir ninguno.

"Evaluación y seguimiento de la carta de servicios -breve descripción sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la última carta de servicios, análisis de eventuales desviaciones y determinación de las medidas correctivas-".

En hoja aparte: **"Hoja resumen de puntuación:** -planilla con puntajes obtenidos-".

Toda autoevaluación debe concluir en un plan de mejoras, el que a su vez será la base de la medición siguiente; éste plan contendrá acciones concretas a realizar con sus debidas fechas de realización y responsables, las que serán diagramadas por períodos.

Recomendaciones generales para realizar la autoevaluación

- El encargado o equipo encargado de la autoevaluación no estará integrado por las mismas personas que el equipo de mejoras.
- La autoevaluación se realizará siempre en equipo.
- Se podrá hacer partícipe a todas las personas designadas en la gestión de calidad del organismo, tanto a jefes de gerencias, departamentos, áreas, puestos u oficinas relacionadas directamente con la atención, encargado de calidad, encargado del sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones, como así también al encargado de la redacción y actualización de la carta de servicios y/o manuales.
- Los evaluadores deben conocer la parte de la unidad a la que se refiere el cuestionario y sobre la que se llevará a cabo la autoevaluación.
- Las respuestas a cada uno de los criterios y/o subcriterios deberá redactarse y/o desarrollarse en forma clara, concisa, fundamentadas en acciones concretas y documentadas, apoyándose en cifras o gráficos siempre que sea posible, de forma independiente para cada criterio y/o subcriterio y fácilmente identificable. En caso de enfoque cuestionario, se justificará cada una de las respuestas. Se evitará incluir sucesos aislados o anecdóticos.
- Se enunciarán acciones realizadas y no los resultados y/o alcances. (Ej.: Se logró el reconocimiento a través de medallas, las que fueron entregadas a tales personas).
- Es conveniente que las jurisdicciones unifiquen los modelos de autoevaluación que deberán aplicarse a sus respectivas organizaciones.
- Se podrá pedir la colaboración de evaluadores externos a la organización para que aporten una visión independiente.
- Se podrá utilizar a dos grupos diferenciados a fin de hacer la autoevaluación más efectiva.
- Se podrá realizar benchmarking con otro organismo similar, a fin de comparar resultados y las formas de autoevaluarse (conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).
- La Oficina de Calidad de los Servicios colocará una fecha límite de presentación de los informes a fin de recabar la información para la realización de la evaluación global de la Administración.
- No se transcribirán los significados o las explicaciones de los criterios y/o subcriterios. Se colocará el título de cada uno al redactar y se realizará en forma continua, no siendo necesario hacerlo por hoja separada.

- Se evitará citar los servicios prestados por el organismo.
- No se aprobará por resolución ni disposición interna la autoevaluación una vez concluida.
- No se realizará una explicación de para qué sirve una autoevaluación ni los recursos que se poseen.
- Se presentará un solo informe de autoevaluación por organismo en el que se podrán o no incluirse sus dependencias.
- Toda autoevaluación anual del organismo se realizará al finalizar el año o en los dos primeros meses del año siguiente, evaluando la gestión del año anterior y antes de actualizar la carta de servicios, a fin de renovar los compromisos citados en ella.
- Si no se cambia el modelo adoptado, encargado o equipo encargado de la realización y/o el equipo de mejoras para la autoevaluación del organismo, no será necesario actualizar la/s Resolución/es o Disposición/es Interna/s, tan sólo se citará en el informe de autoevaluación. No es necesario enviar copia de estos instrumentos a la Oficina de Calidad de los Servicios, ya que los registros quedarán en el organismo en caso de consulta en futuras auditorías.
- La presentación de la autoevaluación deberá remitirse directamente a la Oficina de Calidad de los Servicios y no previamente al Ministerio de que dependiere. Sí se podrá realizar y enviar una copia a la jurisdicción.
- La autoridad superior del organismo como la Oficina de Calidad de los Servicios no podrán modificar el puntaje obtenido en la autoevaluación del organismo.
- Cada una de las preguntas se podrán aclarar para una mejor comprensión de los criterios y/o subcriterios del modelo adoptado, pero no podrá eliminarse ninguno de ellos.
- El respaldo documentado de las acciones realizadas, así como las planillas intermedias del proceso de autoevaluación, quedarán en el organismo a disposición de futuras auditorías.
- Las autoevaluaciones son propiedad del organismo, y ningún otro organismo podrá conocer el procedimiento realizado, pero sí podrá conocer la evolución general en materia de calidad de todo el Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta.
- Es necesario evaluarse con el mismo modelo varias veces, a fin de conocer específicamente los avances y cuando se logre el máximo puntaje posible con el modelo utilizado, se migrará a otro a fin de obtener mejoras.
- La evaluación global del Poder Ejecutivo de la Provincia de Salta será de público conocimiento.

Recomendaciones de contenido y/o formato del informe de autoevaluación

Se evitará colocar:

- frases, planos o guías de oficinas, diagramas, credenciales, estructura de cargos, logotipos, isotipos, isologos ni marca del organismo.
- cartas abiertas al público de funcionarios.
- anexos, reglamentos, metodologías, flujogramas, formularios de quejas y/o encuestas realizadas por el organismo.
- organigramas, índices o agradecimientos al finalizar el texto.
- los estándares de los servicios prestados.
- colores en la fuente, inclusive irán en color negro las direcciones URL como así también los e-mails.
- pié de página con las coordenadas del organismo, imágenes, gráficos, fondos, recuadros, líneas o autoformas, por lo que su redacción se realizará en forma continua y a siguiente línea por cada título. A fin de evitar el amontonamiento del texto, se dejará un reglón vacío antes de cada criterio o respuesta dada.
- sangría de primera línea o sangría francesa al redactar.
- subrayados, sombreados o letras en cursivas.
- la primera hoja como tapa de presentación de la autoevaluación o carátulas en medio de ella.
- las propuestas, proyectos del organismo o cursos de capacitación a realizar en el organismo (propuestas de mejoras a tomar).
- Se colocará guión para separar datos, como ser: códigos de áreas, teléfonos, direcciones, localidad, provincia, etc.

- Cuando se utilice tabla para informar resultados o planillas excel, se realizarán con línea sencilla de ½ pto color negro y letra legible, no menor a 8 ptos. No se utilizarán palabras en mayúsculas, sino se estilará resaltar títulos con negrita.
- Se utilizará numeración normal y como viñeta el guión o el punto para enumerar acciones realizadas.
- Se podrá obviar la nota de presentación de la autoevaluación del organismo.
- Se colocará en todas sus hojas como encabezado "Autoevaluación de" seguido del nombre del organismo y el año de la autoevaluación.
- Todas las hojas deberán ser unidas correctamente y estarán numeradas, impresas a doble faz, con interlineado simple, firmadas y selladas por la autoridad del organismo, fuente clara color negro y no menor a 10 ptos, márgenes no menor de 1,5 cm.
- Se podrá realizar una copia donde quedará constancia de su presentación con la firma de recepción de la Oficina de Calidad de los Servicios.
- La autoevaluación no podrá enviarse por correo electrónico, disquete, cd u otro medio informático a la Oficina de Calidad de los Servicios.
- Se colocará la leyenda en la margen superior derecha "Martín Miguel de Güemes, héroe de la Nación Argentina" (Ley 7389).

Registros

- Poseer una copia de la autoevaluación del organismo.
- Llevar la evolución gráfica de los resultados de las autoevaluaciones realizadas en el organismo por año/ semestre y/o trimestre. Estos registros servirán para conocer la evolución de la organización.
- La Oficina de Calidad de los Servicios llevará el control de los informes de las autoevaluaciones presentadas por año y llevará los resultados en el indicador de gestión de calidad del Poder Ejecutivo.

Recomendaciones al finalizar el informe de autoevaluación

- Se darán a conocer sus resultados a TODOS los agentes dentro del organismo para que conozcan los proyectos que se realizarán en el futuro, se sientan incluidos y colaboren en ellos.

Etapas a realizar para la elaboración de un plan de mejoras

1. Planteo de soluciones y/o propuestas de mejoras para cada uno de los criterios a mejorar (Trabajo en equipo).
 2. Toma de conocimiento de los recursos (económicos) que se poseen en el organismo.
 3. Definición de las mejores alternativas (prioridades) y desecho de propuestas no viables, estimando sus costos y teniendo en cuenta las que son realizables a corto, mediano o largo plazo (*).
 4. Examen de las alternativas de las propuestas desechadas.
 5. Diagramación de las propuestas seleccionadas con sus respectivos tiempos de realización en un orden cronológico.
 6. Autorización del plan por la autoridad superior del organismo.
 7. Ejecución del plan de mejoras.
- Debe existir una supervisión constante de la progresión de las etapas.

(*). Todas las alternativas deben evaluarse teniendo en cuenta cómo se modificarían los procesos y qué requerimientos supondrían dichos cambios.

Contenido de un plan de mejoras

Objetivos: definir los objetivos generales del plan y el objetivo particular para cada proyecto o acción a realizar, los que se redactarán en forma clara y precisa.

Recursos: personas (tener en cuenta las habilidades), tiempo, dinero, materiales, etc.

Responsable: nombre de la/s persona/s encargada/s de ejecutar el plan o cada proyecto.

Período: Se debe determinar el período que abarcará el plan y plazos exactos de ejecución de cada proyecto, estableciéndose las fechas límites y/o previstas para su cumplimiento.

Forma de evaluación: Se comprobarán posteriormente los resultados con una nueva autoevaluación con las mejoras realizadas, a fin de verificar la eficacia de las acciones implementadas.

Contenido: Diagramar el plan con tiempos de realización.

Cada proyecto o acción del plan de mejoras no será genérico sino concreto, con fecha límite de realización a fin de conocer su progreso y posteriormente poder evaluar su eficacia. Al redactarlo se comenzará con verbo en futuro: evaluará, realizará, instalará, etc. Se debe tener en cuenta el aspecto cuantitativo que se desea alcanzar: cantidad, porcentaje a lograr, etc.

Planilla o tabla de actividades

Qué	Quién	Cuándo	Cómo
Busca y selecciona modelo	Encargado de calidad	Al comenzar el año	Busca de la Oficina de Calidad de los Servicios y presenta uno a la autoridad
Designa encargado	Autoridad máxima	Al seleccionar un modelo, evaluadores y equipo de mejora	Con una Resolución/Disposición interna
Estudian/comprenden el modelo	Evaluadores	Luego de ser designados	Con el modelo seleccionado
Puntean y consensúan resultados	Evaluadores	Al comprender su sistemática	A través de planillas
Redacta informe y asigna la puntuación	Encargado de calidad	Al finalizar la evaluación	Sigue las puntuaciones del modelo seleccionado
Analizan resultados y determinan mejoras	Evaluadores	Al poseer informe final	Realizando un plan
Se notifica de los resultados	Autoridad máxima	Al poseer informe final	Firma
Informa y registra la evaluación	Encargado de calidad	Al poseer informe firmado	Remite copia
Registra la acción y resultados	Oficina de Calidad de los Servicios	Al recibir el informe	Registra y archiva

Hoja de Resolución/Disposición Interna

-membrete-

“Martín Miguel de Güemes, Héroe
de la Nación Argentina”

Salta, -fecha-

RESOLUCIÓN/DISPOSICIÓN INTERNA N° -número-

-NOMBRE DEL ORGANISMO-

VISTO el programa de gestión de calidad emprendido en el ámbito del sector público dependiente del Poder Ejecutivo Provincial; y,

CONSIDERANDO:

Que la calidad en los servicios y la mejora constante en la prestación de los mismos constituyen un objetivo permanente de *-nombre del organismo-*;

Que el modelo de gestión aprobado por el Decreto N° 2445/01 incluye entre otras herramientas la autoevaluación y evaluación global de la Administración Pública Provincial, regulada por Decreto N° 3062/99, siendo la primera imprescindible para que la Oficina de Calidad de los Servicios elabore el informe anual;

Que cada unidad de organización debe realizar una autoevaluación de la calidad de sus prestaciones o servicios teniendo como referencia un modelo de calidad de servicios propio o normatizado y el seguimiento de la carta de servicios;

Que *-nombre del organismo-* constituye una de las unidades de organización alineadas con este modelo de gestión de calidad;

Que corresponde designar los responsables de la autoevaluación, el equipo de mejoras y un modelo de evaluación para ser aplicado en este organismo;

Por ello,

EL -Ministro, Secretario o Director- RESUELVE:

Artículo 1°. – Designar como responsables de la autoevaluación de *- nombre del organismo-* para el año *-año-* a: *-nombres y cargos-*, revocando en consecuencia la Resolución/Disposición Interna N° *- número-*.

Artículo 2°. – Adoptar como modelo para la autoevaluación *-nombre del modelo adoptado-*, con aplicación a partir del año *-año-* en todas las áreas de *-nombre del organismo-*, a fin de cumplimentar con los requerimientos de autoevaluación y gestión de calidad que deben realizar las organizaciones dependientes del Poder Ejecutivo Provincial.

Artículo 3°. – Designar como equipo de mejoras a: *-nombres y cargos-*, *revocando en consecuencia la Resolución/Disposición Interna N° - número-*, que deberá ejecutar los planes de mejoras derivados de los informes de autoevaluación, sondeo de opinión y sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones.

Artículo 4°. – Registrar, notificar y archivar.

*-firma y sello del Ministro,
Secretario o Director-*