

Resolución N° 191/05 pág. 1 de 2
Ref.-. Expte. N° 140-3792/05
PROGRAMA PLANEAMIENTO EDUCATIVO

VISTO el Capítulo III del Decreto N° 3062/99 por el cual se regulan los sistemas de evaluación de la calidad, y

COINSIDERANDO:

Que la evaluación de la calidad constituye un proceso integral que engloba el diagnóstico sobre los servicios y su relación con las expectativas de los ciudadanos, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declararlos:

Que el mencionado Decreto prevé dos niveles para la evaluación de la calidad de los servicios públicos: el sistema de autoevaluación de los propios órganos y el sistema de evaluación global sobre el conjunto de los servicios públicos de la Provincia de Salta.

Que el Artículo 9° de la citada norma legal establece que "los órganos incluidos en el ámbito de aplicación... realizarán una autoevaluación de la calidad de sus prestaciones o servicios que comprendan 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"-.

Que la Oficina de Calidad de los Servicios recomienda, para 2.005, la integración de un equipo evaluador que tenga a su cargo la mediación de los niveles efectivos de prestación de los servicios, la sugerencia sobre el modelo de autoevaluación a implementar y el seguimiento de la Carta de Servicios;

Por ello,

**LA JEFA DEL PROGRAMA PLANEAMIENTO EDUCATIVO
RESUELVE:**

ARTTICULO 1°.-Integrar el Equipo Evaluador del Programa Planeamiento Educativo para 2.005, el que estará constituido de la siguiente manera:

- Prof. LLUCILA ELLIOTT (Jefa del Subprograma Investigación y Desarrollo Educativo)
- Prof. ESTELA CORREA (Jefa del Subprograma Evaluación de la Calidad Educativa)
- Lic. NORMA GUTIÉRREZ (Jefa del Subprograma Capacitación Docente)
- A.S. MARIA TERESA VIVAS (Jefa del Subprograma Acreditación v Convalidación de Títulos)
- Prof. ELISA ESPECHE (Responsable de C.D.I.E.Sa.)
- Sra. MARÍA ANGÉLICA REVIRIEGO (Supervisora Administrativa)

RESOLUCIÓN N° 191 /05 pag. 2 de 2

Ref- Expte N° 140-3792/05

PROGRAMA PLANEAMIENTO EDUCATIVO

Sr. ENRIQUE AVILÉS (Responsable de Mesa de Entradas)
Sr. MIGUEL GUTIERREZ (Responsable Area Estadística)
Prof. NEMI PALMA (Resp. Pedag. De la RFFDC)
Ppgga. MERCEDES GARCIA SARA VIA (Encargada de Calidad).

ARTICULO 2°.- Dejar establecido que el Equipo Evaluador constituido por el Artículo que antecede tendrá a su cargo las siguientes tareas:

a) Sugerir a la Jefatura del Programa Planeamiento Educativo, dentro de los 10 (DÍAS) hábiles inmediatos posteriores a su constitución, el modelo de autoevaluación a adoptar para la medición de los niveles de prestación de los servicios durante 2005.

b) Fijar los valores-base o estándares que sirvan como patrones de referencia objetivos y apropiados para cuantificar la evaluación de los indicadores.

c) Seleccionar 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) y otros aspectos específicos de cada servicio.

d) Realizar un diagnóstico del nivel de calidad con que se viene prestando los servicios, sobre la base del modelo adoptado por el Programa Planeamiento Educativo y en función de los sistemas de medición implantados en cumplimiento de los incisos b) y c).

e) Incluir datos sobre la satisfacción de los ciudadanos provistos por los sondeos de opinión, en la evaluación de los niveles de calidad con que se dispensan los servicios públicos.

f) Elaborar el informe anual sobre la evolución de los Indicadores de calidad, para su remisión a la Oficina de Calidad de los Servicios para la evaluación global.

g) Elaborar un informe anual sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la Carta de Servicios, -analizando las eventuales desviaciones v determinando las medidas correctoras oportunas.

ARTICULO 3°.- Comunicar, insertar en el Libro de Resoluciones y archivar.