

RESOLUCION Nº 170 D

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría General de la Gobernación



## CARTA DE SERVICIOS

### SECRETARIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

2021

**Identificación del Organismo:** Ministerio de Salud Pública

**Denominación:** Secretaria de Desarrollo Organizacional

**Dependencia del Organismo:** Ministerio de Salud de la Pcia. de Salta

Responsable/s de la elaboración y gestión de la carta de servicios:

- Dra. Verónica Guzmán – Secretaria de Desarrollo Organizacional
- Lic. Viviana Guitian – Directora Gral. de Calidad
- Lic. Sandra Martínez – Jefa de Programa de Calidad de los servicios de salud – [prog.calidadsalud@gmail.com](mailto:prog.calidadsalud@gmail.com)

**Dirección:** Av. de Los Incas S/Nº, Centro Cívico Grand Bourg, Segundo Bloque, 1er piso, Ala Este - Salta Capital - CP4400

**Teléfono:** (0387) 4360818

**Dirección de e-mail:**

[sec.desarrollo.organizacional@gmial.com](mailto:sec.desarrollo.organizacional@gmial.com)

**Horarios de atención al cliente/ciudadano:**

De lunes a viernes (hábiles) de 8.00hs a 17hs

### Misión

Contribuir con el desarrollo de las organizaciones sanitarias y su capital humano, gestionando y fomentando modelos estratégicos de acción, innovación y sistemas de gestión. Promoviendo habilidades, actitudes y conocimientos para el logro de sus objetivos y el cambio planificado de los mismos, con asertividad, adaptación al cambio y eficacia en los procesos de toma de decisiones en materia sanitaria.

Dra. VERÓNICA GUZMÁN AGUIRRE  
Secretaría de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública

RESOLUCION Nº 170 D

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes y Decretos  
Secretaría General de la Gobernación



### Fines del Organismo:

### Funciones:

- Sistematizar información sanitaria y ponerla a disposición de las autoridades del Ministerio de Salud Pública, toda información que fuera necesaria para la toma de decisiones.
- Formular y ejecutar estrategias continuas en el ámbito de RRHH y personal que tiendan a la mejora en la productividad de los servicios de salud
- Capacitar al capital humano del MSP para mejorar su conocimiento, actitudes y competencias para la mejora de los procesos de gestión y las finalidades del Ministerio de Salud Pública.
- Incrementar la capacidad de los agentes de Salud, a través de la promoción del acceso a las tecnologías de la información y comunicación.
- Promover la participación de la ciudadanía mediante sus personas clave en los procesos de toma de decisiones en los procesos de salud y enfermedad.
- Promover el cambio en el funcionamiento, optimización y organización de los distintos niveles de complejidad en las instituciones sanitarias.
- Asegurar la calidad de las organizaciones promoviendo una cultura del aprendizaje entre sus miembros a través de la capacitación.
- Promover el crecimiento organizacional en función de mejores prácticas en cuanto a gestión y seguridad del paciente.
- Acompañar a las unidades de trabajo en la elaboración de las propuestas para planificación, fusión, absorción, supresión o reestructuración de distintas o nuevas unidades emitiendo dictámenes o herramientas respectivas para su aprobación por parte del Sr. Ministro de Salud Pública.
- Diseñar Sistemas y Manuales de Procedimientos en el ámbito de su competencia.
- Analizar, sistematizar, mejorar y socializar los procesos institucionales.
- Generar y monitorear indicadores de Gestión para las diferentes unidades del MSP en todos los momentos de su planificación estratégica.
- Proponer estrategias para el mejoramiento referidas al trabajo en capital humano.
- Revisar, analizar, evaluar y emitir informes sobre las diferentes unidades en el marco del control de gestión.
- Elaborar bases de datos para el monitoreo, control y evaluación de las distintas áreas.
- Diseñar procedimientos y estructuras institucionales así como sistemas y manuales de procedimientos.
- Documentar y monitorear los procesos de gestión en el marco de un plan de mejora continua y cambio planificado.

Mra. VERÓNICA GUZMÁN AGUIRRE  
Secretaria de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública

RESOLUCION Nº 170 D

ES COPIA

RINA B. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



- Coordinar las actividades y acompañar a las distintas áreas en la realización de planificaciones de las distintas estructuras de las áreas bajo la órbita del ministerio de Salud.
- Investigar, analizar y mejorar los procesos de personal y RRHH que inciden en la gestión de agentes de salud.
- Realizar evaluación y diagnósticos de los RRHH de los distintos servicios de salud analizando su desempeño con relación a la calidad y cantidad de servicios de salud que brindan de manera individual, así como también de modo general, estableciendo estrategias para mejorar la prestación de los servicios en caso de detectar deficiencias.
- Coordinar las áreas a su cargo en el desempeño de sus funciones.

**CATÁLOGO DE PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:  
Estructura organizativa de la Secretaría de Desarrollo Organizacional.**

**SUBSECRETARIA DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN**

Dirección: Adolfo Güemes 665, Salta Capital - Pcia.de Salta - CP 4400

Teléfono: 54 (0387) 4217704

Dirección de e-mail: subtecnologiaeinovacion@saltasalud.gob.ar

**Funciones:**

- Dirigir y gestionar proyectos tecnológicos.
- Gestionar investigaciones en la innovación y desarrollo de las Tecnologías de la Información en salud y en la historia clínica electrónica.
- Ejecutar políticas ministeriales y gubernamentales dictadas en el ámbito de tecnologías de la información y comunicación.
- Facilitar la toma de decisiones estratégicas mediante el uso de las Tecnologías de la Información.
- Administrar los elementos de hardware y el software necesarios para ofrecer servicios y soluciones de tecnologías de la información y comunicación.
- Administrar los equipamientos de redes y sus topologías para brindar servicio de conectividad.
- Brindar servicio de Mesa de Ayuda y capacitaciones a los usuarios de los distintos Sistemas Informáticos.

Dra. VERÓNICA GUTMÁN AGUIRRE  
Secretaría de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral de la Gobernación



RESOLUCION Nº 170 D

## ÁREA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

### Funciones:

- Analizar la viabilidad tecnológica y económica de los proyectos.
- Analizar los requerimientos de soluciones tecnológicas correspondientes a todos los sectores del Ministerio de Salud de la Provincia de Salta.
- Diseñar la arquitectura de datos y funcional para el desarrollo de los proyectos tecnológicos.
- Planificar proyectos tecnológicos con la asignación de recursos.
- Dirigir, ejecutar y controlar proyectos tecnológicos.
- Incorporar estándares en salud asociados a Tecnologías de la Información.
- Articular la interoperabilidad de los sistemas informáticos entre los distintos niveles de atención sanitaria de la provincia y nación.
- Realizar investigaciones en la innovación y desarrollo de las Tecnologías de la Información en salud.
- Coordinar y velar por el cumplimiento de políticas ministeriales y gubernamentales dictadas en el ámbito de tecnologías de la información y comunicación.
- Facilitar la toma de decisiones estratégicas mediante el uso de las Tecnologías de la Información.

## ÁREA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y OPERACIONES

### Funciones:

- Administrar servidores y equipos informáticos.
- Administrar de bases de datos (DBA) y el acceso de usuarios.
- Administrar la seguridad informática.
- Administrar plataformas y servicios tecnológicos.

## ÁREA DESARROLLO Y PROYECTOS TECNOLÓGICOS

### Funciones:

- Gestionar proyectos tecnológicos.
- Desarrollar sistemas/aplicaciones.
- Brindar mantenimiento adaptativo y/o correctivo a sistemas/aplicaciones.
- Desarrollar pruebas y aseguramiento de la Calidad del Software.

Dra. VERÓNICA GUZMÁN AGUIRRE  
Secretaría de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública

RESOLUCION Nº 170 D

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral de la Gobernación



### ÁREA SOPORTE A USUARIOS E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS

#### Funciones:

- Brindar soporte a usuarios y Mesa de Ayuda.
- Gestionar la implementación y el despliegue de servicios tecnológicos.
- Gestionar las capacitaciones de los usuarios.
- Brindar soporte en Telemedicina y administrar las redes y las adhesiones al plan nacional de Telesalud.

### ÁREA NETWORKING Y MANTENIMIENTO TÉCNICO

#### Funciones:

- Gestionar redes y telecomunicaciones.
- Brindar soporte técnico y mantenimiento de equipos informáticos.
- Gestionar las instalaciones de Sistemas/Aplicaciones.

### ÁREA SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

#### Funciones:

- Facilitar la circulación y el intercambio de información con las otras áreas que componen el Ministerio de Salud, por medio de los diferentes canales de comunicación.
- Agilizar la gestión administrativa de toda documentación que ingrese a la Subsecretaría de Tecnología e Innovación, su seguimiento, control y registro.
- Organizar la administración del personal, en lo que respecta a su situación de revista y liquidaciones de haberes.
- Controlar el cumplimiento de Decretos, Resoluciones y Disposiciones y comunicar a cada uno de los agentes para que estén debidamente notificados.
- Coordinar y supervisar el mantenimiento del edificio, de sus instalaciones y de los automotores, así como la prestación de los servicios de limpieza, mayordomía y mensajería.
- Organizar y supervisar las actividades de Seguridad, Control de entrada y salida de personas, documentos y bienes de la Subsecretaría.
- Gestionar la agenda de la Subsecretaría de Tecnología e Innovación.

Dra. VERÓNICA GUZMÁN AGUIRRE  
Secretaría de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública

ES COPIA



RESOLUCION Nº 170 D

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral de la Gobernación

### DIRECCIÓN GRAL. DE DESARROLLO PROFESIONAL

Dirección: Av. de Los Incas S/Nº, Centro Cívico Grand Bourg, Segundo Bloque, 1er piso, Ala Este, Salta Capital – Pcia. de Salta – CP 4400.

Teléfono: 54 (0387) 4360818

Dirección de e-Mail: desarrolloprofesional.mspsalta@gmail.com

#### Funciones:

- Elaborar herramientas que permitan el monitoreo del desempeño de los Agentes y Jefes designados, que sirvan como instrumento de evaluación y continuidad en el sistema laboral o jerárquico.
- Promover, consensuar, proponer modelos de incentivos económicos y/o no económicos que permitan el reconocimiento de agentes de salud, que se desempeñen cumpliendo en forma destacada los objetivos del servicio donde trabaja.
- Asesorar al Secretario de Desarrollo Organizacional en la implementación de políticas que faciliten el desarrollo de acciones de capacitación, investigación y docencia, poniendo a consideración del Sr. Ministro de Salud Pública de Salta.

### PROGRAMA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

#### Funciones:

- Promover la investigación en todas las Áreas del Ministerio de Salud Pública, así como también promover la investigación en organismos externos que requieran colaboración, buscando posicionar a la Provincia de Salta como centro de investigación de referencia
- Centralizar las evaluaciones éticas de las investigaciones experimentales, que se realizan tanto en el ámbito público o privado en la provincia de Salta, en la Comisión Provincial de Investigaciones Biomédicas, vigilando el cumplimiento de los principios éticos de las investigaciones que se realizan localmente.
- Acreditar a los Comités de ética que deseen desempeñarse en el ámbito público o privado para su funcionamiento.
- Promover la constitución de las Comisiones de Docencia e Investigación en las instituciones públicas de la Provincia.
- Coordinar, en forma articulada con los respectivos jefes las acciones de los Programas de Investigación y las áreas de Docencia, y plantear las líneas de acción, acorde a las políticas sanitarias vigentes.

Dra. VERÓNICA GUZMÁN AGUIRRE  
Secretaría de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública

RESOLUCION Nº 170 D

ES COPIA

FINAR. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral de la Gobernación



## SUPERVISIÓN DE ENSAYOS CLÍNICOS

### Función:

- Asesorar a los coordinadores de estudios sobre los procedimientos Operativos Estándar de la Comisión Provincial de investigaciones Biomédicas a fin de agilizar los procesos administrativos.

## DIRECCIÓN GRAL. DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Dirección: Sarmiento 625, Planta Alta, Salta Capital – Pcia.de Salta - CP 4400

Teléfonos: 54 (0387) 4953570/81/82 – (0387) 4370506

Dirección de e-mail: gestiondelconocientomso@gmail.com

### Funciones

- Gestión de los esfuerzos, en materia de gestión de los conocimientos, desde una perspectiva estratégica, acorde al contexto en el que se desempeñan los agentes de los servicios de salud y las necesidades sanitarias de las comunidades.
- Fomento de las condiciones necesarias para el flujo de la información, la utilización de las tecnologías y la canalización de las necesidades de conocimiento en base a las problemáticas sanitarias de las áreas operativas, eliminando las barreras de acceso al conocimiento.
- Estimulación en las organizaciones del aprendizaje organizacional y la valoración del conocimiento como un recurso gestionable que incide en las decisiones sanitarias.
- Implementación de acciones unificadas que favorezcan el aprendizaje organizacional en los Servicios de salud y demás sectores del Ministerio de Salud Pública como parte esencial de su planificación estratégica.
- Fortalecimiento, en los servicios de salud, de las capacidades para generar conocimientos, identificar los existentes, organizarlos y definir modos de sistematización y difusión de aquellos necesarios para el mejor desempeño de sus equipos de trabajo.
- Facilitación de las condiciones necesarias para el flujo de la información, la utilización de las tecnologías y la canalización de las necesidades de conocimiento en base a las problemáticas sanitarias en el que desarrollan sus acciones los servicios de salud de las áreas operativas.
- Propicio de la integración de los servicios de salud y demás sectores del Ministerio de Salud y los ámbitos académicos a fin de contribuir con la formación disciplinar en el ámbito sanitario.

Dra. VERÓNICA GUZMÁN AGUIRRE  
Secretaria de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública

RESOLUCION Nº

170 D

ES COPIA

FINA E. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral de la Gobernación



- Impulso a la organización, retención, documentación y socialización del conocimiento generado en el ámbito sanitario como respaldo para la toma de decisiones en los ámbitos asistenciales, de prevención, promoción de salud y de gestión.

## PROGRAMA DE RESIDENCIAS PROFESIONALES

### Funciones

- Coordinación y organización de Concurso, para el ingreso a las diversas residencias (Examen Único) y declaración de ganadores.
- Autorización y finalización de licencias por capacitaciones que se realizan dentro del territorio nacional de Coordinadores, Instructores, Residentes y Jefes de Residentes conforme al Artículo n°7 Inciso L del Decreto n° 1277/00.
- Autorización, mediante Disposición interna, de las rotaciones programadas y electivas a realizarse dentro del país.
- Aprobación de los profesionales que se incorporan a régimen de adscripciones de Residencias.
- Efectuar llamados a concurso, mediante disposición interna, para cubrir cargos de Coordinaciones, Instructorías y Jefaturas de Residencias.
- Monitoreo de las actividades de las actividades formativas de los profesionales residentes (con financiamiento Provincial y Nacional) de los Hospitales de la Provincia y acreditación de Hospitales Base de residencias.
- Declaración de ganadores y aprobación de Programas docentes de Instructorías y coordinaciones de residencia mediante Disposición Interna.
- Supervisión y monitoreo de las programas formativos y acciones de instructores y coordinadores de residencias.
- Coordinación del año de Devolución posterior al ciclo docente básico de profesionales de las diferentes especialidades. Otorgamiento de Prórroga de rotación post ciclo básico docente.
- Evaluar y gestionar proyectos de creación de Residencias en base al análisis de las necesidades de formación de profesionales dentro del Sistema Sanitario

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DOCENCIA

### Funciones

- Aprobación, mediante Disposición Interna, de propuestas de capacitación (Cursos, Jornadas, Talleres) organizadas por los sectores del MSP sean estos presenciales o bajo modalidad a distancia.

Dra. VERÓNICA GUZMÁN AGUIRRE  
Secretaría de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública



RESOLUCION Nº 170 D

ES COPIA

RINA DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación



- Diseño, coordinación y ejecución de propuestas de capacitación para los agentes del Ministerio de Salud Pública en base a diagnósticos de necesidades de capacitación.
- Aprobación, mediante Disposición interna, de finalización de licencias por capacitación, conforme normativa vigente RM n° 1676/18.
- Conformación de Comisiones evaluadoras para el análisis de proyectos de carreras de nivel superior no universitario, de instituciones privadas y oficiales, vinculadas con el área de salud, en forma conjunta con el Ministerio de Educación a los fines de su habilitación.
- Gestión para la suscripción de Convenios de mutua cooperación y actas con Universidades y establecimientos educativos terciarios. Control, fiscalización y supervisión y evaluación de las actividades docentes del Instituto Superior de formación y capacitación Dr. Ramón Carrillo aprobado por las Resoluciones Ministeriales 408/99 y 2789/06.
- Coordinación y control de Programas de Practicas Finales Obligatorias de las instituciones formadoras en las Áreas operativas de la Provincia, practicantado rotatorio, pasantías periurbanas y pasantías rurales en los centros asistenciales de la Capital e interior de la Provincia.
- Aprobación, mediante Disposición Interna, de programas, inicio y finalización de actividades vinculadas al sistema de capacitación en servicio (concurrencias en efectores dependientes del Ministerio de Salud Pública y pasantías en los efectores del Ministerio de Salud Pública e Instituciones sanitarias dentro del País).

## CARRERA SANITARIA

### Funciones

- Programar y efectuar llamados a concursos para cubrir funciones jerárquicas mediante Disposición Interna.
- Actualización de datos en Registro Federal de Profesionales de la Salud (R.E.F.E.P.S.) en el Sistema Integrado de Información Sanitaria Argentina (S.I.S.A.) de profesionales matriculados en los diferentes colegios de la provincia.
- Coordinación y monitoreo de las actividades de capacitación y docencia de los Programas nacionales y provinciales que incluyen formaciones en servicio (Programa Equipos Comunitarios).
- Sistematización de la información de los equipos de salud de cada Hospital de la Provincia con miras a la planificación estratégica de los servicios y el seguimiento de carrera sanitaria dentro de los mismos.

Dra. VERÓNICA GUZMÁNAGUIRRE  
Secretaría de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública

RESOLUCION Nº 170 D

ES COPIA



RINA B. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral. de la Gobernación

- Análisis técnico para cambios de subgrupo o agrupamiento solicitados por diversos agentes según la Ley 7678/11 y su Dcto. Reglamentario 3896/12.
- Coordinación de proyectos y acciones conjuntas con la Comisión Permanente de Carrera sanitaria.

## REGISTRO DE TÍTULOS

### Funciones

- Actualización de padrones de profesionales y colaboradores de la salud en coordinación con Colegios Profesionales.
- Habilitar y mantener actualizados los diversos registros de título de profesionales no Colegiados, técnicos y auxiliares reconocidos en RM 0804/02 y sus extensiones.
- Certificación de firma de profesionales en base a la información periódica emitida por los Colegios profesionales de la salud o Instrumentar metodologías diversas de empadronamiento y reempadronamiento de profesionales no colegiados.
- Intervención en el circuito de habilitación de instituciones que brindan servicios sanitarios según RM 0050/17 con la Dirección de Infraestructura controlando que los profesionales no médicos se encuentren habilitados.

## DIRECCIÓN GRAL. DE CALIDAD

Dirección: Av. de Los Incas S/Nº, Centro Cívico Grand Bourg, Segundo Bloque, 1er piso, Ala Este Salta Capital – Pcia. De Salta – CP 4400.

Teléfono: 54 (0387) 4360818

Dirección de e-mail: prog.calidadsalud@gmail.com

### Funciones:

- Identificar necesidades de mejoramiento en los servicios de salud en sus acciones asistenciales, de prevención, promoción y de gestión.
- Diseñar estrategias de mejoramiento de la calidad en los servicios
- Planificar el logro de metas de acuerdo a los estándares establecidos por la oficina general de calidad del gobierno de Salta dentro de los contextos sanitarios.
- Monitorear evaluar el logro y acercamiento a las metas de calidad propuestas.
- Conocer los contextos regionales y locales de los servicios de salud que hagan de los planes de calidad procesos de cambio concretos y efectivos.
- Coordinación de la información sobre las evaluaciones de la calidad

Dra. VERÓNICA GUZMÁN AGUIRRE  
Secretaría de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública

RESOLUCION Nº 170 D

ES COPIA

RINA B. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral de la Gobernación



## PROGRAMA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

### Funciones:

- Monitorear el logro de los indicadores y estándares de calidad en los servicios mediante un acompañamiento constante.
- Establecer procesos y procedimientos para el reconocimiento de los esfuerzos y mejoras.
- Coordinación y seguimiento de los planes operativos de mejora en los servicios de salud.
- Evaluación y generación de acciones e instrumentos que permitan propender a la seguridad de los pacientes en los establecimientos asistenciales basados en los derechos que los asisten.
- Implementar técnicas para la implementación de los cambios planificados.
- Efectuar capacitaciones con los actores clave de los servicios de salud difundiendo planes y estrategias de cambio.
- Realizar sondeos e investigaciones en los usuarios de los servicios de salud y atención al ciudadano.
- Coordinación de acciones con la oficina del Llamado a la salud.

### LLAMADO A LA SALUD

#### Acciones

- Contención y escucha del usuario
- Resarcimiento y solución del reclamo
- Análisis y evaluación de causas, que generan la reclamación
- Acciones preventivas

#### Referencia Normativa:

Decreto 3062/99 - Secretaría Gral. de la Gobernación  
Resolución 300D/07 – Redacción, aprobación y difusión de las cartas de servicios.  
Resolución 476D/20 – Plan de Calidad 2020/2023  
Resolución 1507/21 MSP –

Dr. VERÓNICA GUZMÁN AGUIRRE  
Secretaría de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública

RESOLUCION Nº 170 D

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Programa Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral de la Gobernación



## Sistemas de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos de salud, se encuentra a disposición del usuario interno y externo, de lunes a viernes de 8.00Hs a 18.00Hs el programa Llamado a la salud – Salud responde, que depende de la estructura organizativa de la Secretaría de Desarrollo Organizacional.

A través de este Programa se permite a los usuarios de los servicios de salud, una atención directa de comunicación, mediante llamados telefónicos a la línea 148 y/o personalmente al programa llamado la salud en donde podrán expresar sus reclamos, quejas, sugerencias y/o felicitaciones acerca del funcionamiento sobre las prestaciones de salud, como así también consultas y orientación sobre temas de salud.

La recepción se realiza mediante un formulario donde se registran los datos del usuario (Nombre y Apellido, DNI, dirección, teléfono) y motivo de la reclamación, que luego de ser revisada se le otorga un número de gestión. Siendo el plazo de respuesta es de 72hs hábiles.

Los reclamos y quejas tienen trámite de pronto despacho, dando intervención a los servicios donde se originan los mismos según corresponda, con respuestas oportunas y adecuadas. Se informa a las autoridades superiores y se solicita tratamiento con los informes de las acciones correctivas realizadas, manteniendo en todo momento la confidencialidad, reserva y discreción de cada caso.

Estos reclamos y las acciones correctivas, se analizan semestralmente y se presentan en el reporte de gestión, como oportunidades de mejora continua.

## Compromisos de Calidad

A fin de optimizar los niveles de calidad en los servicios se:

- Jerarquizará la participación del usuario externo e interno en los procesos de mejora
- Brindará un tratamiento eficiente y eficaz a cada reclamo y queja, con pronta respuesta personalizada al ciudadano emisor de la misma.
- Diseñaran estrategias de comunicación horizontal.
- Evaluará cada proceso periódicamente, para corregir posibles desviaciones.
- Promoverá la autoevaluación permanente en cada dependencia.
- Evaluará el clima laboral, de las dependencias

Dra. VERÓNICA GUZMÁN AGUIRRE  
Secretaria de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública

RESOLUCION Nº 170 D

ES COPIA

RINA R. DE TORRES  
Progr. Leyes Y Decretos  
Secretaría Gral de la Gobernación



### **Criterios para la actualización de los compromisos de calidad**

A los fines de poder comprobar el nivel de los compromisos adquiridos, se establecen los siguientes indicadores:

- Encuestas a usuarios tanto externos, como internos.
- Número de acciones correctivas, según reclamos recibidos
- Herramientas y estrategias de comunicación horizontal.
- Procesos evaluados.
- Autoevaluaciones de las dependencias, realizadas
- Análisis de clima laboral realizados

### **Catálogo de derechos del ciudadano**

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Que el personal que los atienda se identifique adecuadamente, con respeto, calidez y calidad.
- Que sus reclamos y quejas tengan pronta respuesta.
- Ser asesorados con diligencia y amabilidad.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos que los tenga en condición de interesados y obtener las copias de la documentación requerida.
- La presentación de las quejas por omisión o retraso en los trámites o procedimientos iniciados.

Dra. VERONICA GUZMAN AGUIRRE  
Secretaria de Desarrollo Organizacional  
Ministerio de Salud Pública