

BUENOS AIRES,

SEÑOR SECRETARIO GENERAL DEL CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

Ing. Juan José CIACERA

S / D

De mi mayor consideración:

Cumplo en elevar a Ud. el Informe Parcial del Proyecto Atención al Público que forma parte del Programa de Modernización de la Administración Pública de la Pcia. del Neuquén, se adjunta Reseña de las últimas actividades desarrolladas en dicha provincia, todo según lo convenido en el contrato suscripto oportunamente.

Sin otro particular saludo a Ud. muy atentamente.

Lic. H. SEOANE

34920

III
(ej 2)

BUENOS AIRES,

SEÑOR SECRETARIO GENERAL DEL CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

Ing. Juan José CIACERA

S / D

De mi mayor consideración:

Cumplo en elevar a Ud. el Informe Parcial del Proyecto Atención al Público que forma parte del Programa de Modernización de la Administración Pública de la Pcia. del Neuquén, se adjunta Reseña de las últimas actividades desarrolladas en dicha provincia, todo según lo convenido en el contrato suscripto oportunamente.

Sin otro particular saludo a Ud. muy atentamente.



O/N 311.1
632
III
(ej 2)

RESEÑA DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL EQUIPO DEL C.F.I. EN LA
PCIA.del NEUQUEN (Proyecto Atención al Público)

*Martes 19 y miércoles 20 de marzo de 1991.-En la sede del COPADE se le hizo entrega al Secretario Ing.ROMERO ONETO del Anteproyecto de Informe Parcial (Diagnóstico Global) con copia para la Directora de Coordinación Administrativa,Sra.Z.ROUSILLON,con el objeto de contar, o bien con una primera aprobación,o bien para incorporar las observaciones que las autoridades provinciales creyeran convenientes. No se pudo concretar una reunión para tal fin,debido a múltiples compromisos del Ing.Romero Oneto.,quedando a la espera del envío de alguna nota escrita al respecto,para el Equipo del C.F.I.

*Reunión de trabajo con la técnica estadígrafa María Inés ILURDAIN, de la Dirección Pcial.de Estadística y Censos del COPADE,quien proporcionó a los expertos del C.F.I. la Muestra estadística de los usuarios de las UAP estudiadas (como ya se había convenido),con el propósito de efectuar el Sondeo de Opinión Pública propuesto.La Lic. Ylurdain manifestó la imposibilidad operativa de que los técnicos provinciales puedan colaborar con el procesamiento automático de los datos (Muestra=5000 encuestas aprox.),en razón de que su Dirección se encuentra totalmente abocada a las actividades previas y posteriores a la ejecución del Censo Nacional 1991.

Ante estas circunstancias el Equipo del CFI le manifestó a la Directora de Coord.Adminis.Sra.Rousillón que no se encuentran en condiciones operativas de realizar el Sondeo en los tiempos solicitados y con el tamaño de la Muestra diseñada.

*Reunión de trabajo con la Sra.Rousillón,Lic.Liliana Felice y Sta. Marta Perin,quienes solicitaron a los expertos las líneas generales de las actividades de capacitación necesarias para los agentes de las UAP analizadas.,en este sentido se entregó a la Sra.Rousillón un esquema de los futuros cursos (Destinatarios,cantidad de docentes y sus perfiles,cantidad de clases necesarias,áreas temáticas y contenidos minimos).,a manera de adelanto de la planificación operativa.



PROYECTO ATENCION AL PUBLICO

INFORME PARCIAL

ETAPA IV - ANALISIS Y DIAGNOSTICO GLOBAL

- ABRIL 1991 -

A handwritten signature or set of initials, possibly reading 'Jury', located in the bottom left corner of the page.

I N D I C E

- A - Metodología

- B - Desarrollo

I - Nivel general

II - Nivel específico

A handwritten signature or mark, possibly a stylized 'J' or 'L', located in the bottom left corner of the page.

A - METODOLOGIA

- El presente informe se divide en dos niveles descriptivos.

En el primer nivel se presenta el diagnóstico global y general del total de las UAP estudiadas y en el segundo nivel se expone, con carácter específico, las particularidades de cada una.

En el primer nivel la información se presentará distribuída en cuatro áreas - problema:

- 1 - Area Jurídico - administrativa
- 2 - Area de Gestión
- 3 - Area de los Recursos Humanos
- 4 - Area de la Infraestructura y Condiciones Ambientales.

Definiciones conceptuales:

1. Se refiere a todos los elementos normativos formales e informales, escritos o transmitidos oralmente, que de una u otra forma son de manejo habitual para la resolución de los trámites administrativos en estas UAP.
2. Describe la dinámica orgánico - funcional de las UAP (Sistemas de información, estructura orgánica formal e informal, misión y funciones. métodos de trabajo, etc.)





3. Proporciona la descripción cuanti y cualitativa del personal asignado a las UAP.
4. Aporta las características arquitectónicas y ambientales de los recintos destinados a la atención al público.

De esta manera la integración de las cuatro áreas mencionadas, configurará el cuadro de situación de las UAP.

B. DESARROLLO

I. NIVEL GENERAL

LISTADO GENERAL DE UNIDADES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (UAP)

1. Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo del Ministerio de Obras y Servicios Públicos.
2. Mesa General de Entradas y Salidas de la Secretaría General de la Gobernación.
3. Ventanilla de inscripción a Consultorio Externo Servicio de Estadística del Hospital Provincial Dr. Eduardo Castro Rendón - Neuquén.
4. Inmobiliario de la Dirección Provincial de Rentas - Dirección Impositiva.
5. Guardia - Comisaría Primera - Ministerio de Gobierno.

6. Sector Admisión - Subsecretaría de la Mujer, Menor y Familia - Ministerio de Bienestar Social.
7. Control de Normas - Dirección de Prestaciones de Salud y Asistencia - ISSN.
8. Mesa General de Entradas y Salidas del Consejo Provincial de Educación.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'J' followed by a horizontal line extending to the right.

I - I AREA JURIDICO - ADMINISTRATIVA

La mayoría de las UAP (62,5%), poseen algún tipo de normativa de naturaleza jurídica, que reglamenta o señala de alguna manera las características de los procedimientos administrativos destinados a los trámites que efectúan, los responsables jerárquicos recurren a la transmisión oral de estas disposiciones escritas para operar los trámites.

Las UAP pertenecientes a la Subsecretaría del Menor, Mujer y Familia (Sector Admisión), el Hospital Neuquén (Sector Estadística), manifestaron no poseer ningún tipo de norma escrita que regule su funcionamiento. No obstante, la Subsecretaría de Acción Social del Ministerio de Bienestar Social (del cual también depende la Subsecretaría del Menor, Mujer y Familia), tiene sistematizado en un documento - instructivo, con consignas bien explícitas, la misión y funciones, las Normas de Procedimientos, las rutinas de los trámites, con las fichas y planillas a completar para cada uno.

En el CUADRO N° 1 se registran los diferentes tipos de normativa vigente, las UAP del MOSP y el ISSN son las que utilizan mayor cantidad, en este último Control de Normas se utilizan, para regular los trámites, los Nomencladores Asistenciales y cómputo actualizado de aranceles de aplicación obligatoria en la contratación de servicios con las entidades comprendidas en el régimen de



la Ley 23660 (Sistema de Obras Sociales) y el Estatuto del Docente, elemento éste que según las autoridades del ISSN debería ser objeto de revisión debido a las complicaciones que su uso genera en la prestación de los servicios.

Solo dos UAP, de Secretaría General y del MOSP declararon manejar la Ley de Procedimientos Administrativos N° 1284.

Los tipos de normativa mas frecuentes son los Decretos y Resoluciones y los más específicos el Nuevo Manual de Procedimientos para Sistemas Computarizados en ejecución (MOSP) y el Nomenclador Nacional en el ISSN (CUADRO N° 1).

I - 2 CONCLUSIONES :

En general estas UAP utilizan medios alternativos, muchas veces espontáneos e informales para facilitar la ejecución de las tareas habituales y resolver los problemas que se les presentan.

Las que poseen algún tipo de norma escrita recurren a la transmisión oral para difundirla entre quienes deben usarla.



Finalmente, se observa la gran variedad y diversificación de las reglamentaciones existentes, lo que está señalando un primer punto rojo de alerta que atenta contra el adecuado funcionamiento del aparato administrativo general, lo que se percibe en el intercambio intra e interinstitucional.

Esta área - problema tiene directa vinculación con el área de los recursos humanos para el tema concreto de la capacitación en servicio, del personal.



I - 2 - AREA DE GESTION

I - 2. 1. ESTRUCTURAS ORGANICAS :

Para detectar la situación de revista formal de cada agente UAP se utilizaron 15 categorías existentes en la administración provincial y se las cruzó con los niveles de responsabilidad excluyentes entre sí (conducción, asesoramiento, supervisión y operación), desde la óptica formal porque en la realidad es común que un empleado desempeñe más de un nivel, habitualmente.

Se excluyen los cuadros del personal de la Comisaría Primera (Guardia) porque su configuración estructural corresponde a un escalafón profesional propio y éste a su vez está vinculado a una carrera que no es de naturaleza administrativa.

Se observa que la mayoría de los agentes asignados a estas UAP corresponde al nivel operativo y a las categorías OFC y OFA con una antigüedad en sus funciones que va desde menos de un año a 5 años.

El personal (83,67%) se encuentra concentrado entre las categorías AUC (mínima) y OSA (20), correspondiendo al nivel operativo en todos los casos, con una antigüedad que oscila entre 1 y 5 años.



El personal con responsabilidad de supervisión es casi inexistente (1 caso de reciente categoría FUD).

Con respecto a los niveles de conducción se da solo un caso de asesoramiento con categoría FUD con poca antigüedad en las funciones y sólo uno de conducción con la categoría máxima FS2, y con una antigüedad de más de 19 años en las funciones, el resto de la conducción es personal reciente en sus cargos (-1 a 5 años) y sus categorías escalafonarias varían entre la FUD y FUA.

De las siete UAP analizadas, dos no poseen personal con responsabilidad de conducción (Bienestar Social y Rentas. (Ver CUADRO N° 2).

La UAP Admisión de la Subsecretaría del Menor, Mujer y Familia está a cargo de una operativa cat. OSC (19) cumpliendo todo el horario de atención.

CONCLUSIONES:

El total del personal asignado a las 8 UAP es de 67 empleados, de los cuales el 83% pertenece al nivel operativo, con una antigüedad en sus funciones que va de 1 a 5 años, en muchos casos se carece de personal de conducción, desempeñándose como tales los supervisores y hasta personal operativo (Subsecretaría del Menor).



I. 2. 2. - ESTRUCTURA FUNCIONAL:

1) Trámites formalmente asignados y actividades conexas:

De las ocho UAP estudiadas, en primer término la Comisaría Primera (Guardia) y en segundo término el Hospital Neuquén (Estadística) y el Sector Admisión de Minoridad, resultan las más atípicas.

En el primer caso porque se mezclan los trámites de tipo administrativo y los trámites que son de competencia jurídico - penal, por ejemplo certificados de domicilio, de estadía, de supervivencia y actas contravencionales, denuncias de hechos delictivos o de accidentes, ingreso de detenidos, demorados y/o sospechosos.

En el caso del Hospital, al no funcionar operativamente un sector de Informes (que está en desuso), las demandas del público se concentran en el Sector Estadística, el cual se encuentra así imposibilitado de funcionar adecuadamente, estando excedido en la asignación de funciones (impuestas generalmente por las necesidades del público usuario).

El Sector Admisión de Minoridad, Mujer y Familia cumple tareas que tienen escasa relación con el aparato burocrático común, dado que sus actividades de atención al público (en consonancia con la Misión y funciones del organismo) están directamente vinculadas con el Poder Judicial (Tribunales de Menores y Familia y Comisarías), un pequeño aspecto de los trámites es administrativo (datos personales, familiares, etc.) el grueso de la demanda requiere de servicios profesionales (asistentes sociales, trabajadoras sociales, psicólogos, jueces, etc.)



Las cinco UAP restantes tienen asignados trámites y actividades de naturaleza técnico - administrativa en concordancia con la misión de los organismos a los que pertenecen. (Para el detalle remitirse a la descripción específica de cada UAP).

Con respecto a las actividades que la confección de cada trámite requiere, el sector Inmobiliario de Rentas es la UAP que mayor cantidad de actividades (8) efectúa para concretar sus trámites, le siguen la UAP del MOSP, Comisaría Primera y Control de Normas del ISSN; la UAP que menos cantidad de actividades realiza es Mesa General de Entradas y Salidas del Consejo Provincial de Educación.

Las actividades que, en general, se efectúan con mayor frecuencia son la orientación, información y/o evacuación de consultas y la recepción de documentación - (Ver Cuadro N° 3).

2) Los Usuarios

El público usuario que, en general, concurre a estas UAP es heterogéneo en cuanto a edad, sexo y niveles de instrucción, demuestra actitudes de crítica; la gran mayoría (80%), aún conociendo los requisitos del trámite concurre sin la documentación necesaria, lo que está indicando que los medios de información a los usuarios o no existen o resultan insatisfactorios.

El público más colaborador con los empleados de las UAP es el público interno de la administración pública, tal el caso del que concurre a la Mesa de



Entradas y Salidas de la Secretaría General de la Gobernación y a la Mesa de Entradas y Salidas del Consejo Provincial de Educación.

En tres UAP (Admisión de la Subsecretaría del Menor, Mujer y Familia, Hospital Neuquén y Comisaría Primera, se atiende a usuarios en situaciones "límite", física, económica y/o socialmente carenciados, circunstancias que requieren del empleado un esfuerzo de dedicación especial para lo que generalmente no están preparados o capacitados formalmente.

El público que mensualmente requiere los diversos servicios de estas UAP es masivo (toda la población) de otras provincias y de Chile en el caso del Hospital de Neuquén.

La mayor afluencia continuada de público se produce en el Hospital de Neuquén (150.000 usuarios/mes).
(CUADRO N° 4).

3) CONCLUSIONES

En conjunto, estas UAP, tienen asignados formalmente 56 trámites y para resolverlos ejecutan 47 actividades; la Media para cada UAP es de 7 trámites y 5 actividades conexas.

Con respecto al público usuario el perfil es muy amplio, en algunos casos es masivo (Hospital, Policía); en el Consejo de Educación y Subsecretaría del Menor, Mujer y Familia es mayor la afluencia del público femenino.

En el 80% de los casos, los usuarios concurren a los UAP sin la documentación necesaria. En general el gran público desconoce las características de los servicios que ofrecen las UAP.



I. 3. - AREA DE LOS RECURSOS HUMANOS

I. 3 - 1. Inducción y/o selección del personal

No existe la inducción planificada de los agentes de las UAP. En el 80% de los casos se carece de criterios de selección, lo más común es la reubicación disciplinaria.

Esto tiene relación directa con la falta de definición de perfiles de los puestos de trabajo.

I. 3- 2. Niveles de instrucción

Si bien un porcentaje importante de los empleados de las UAP no tienen estudios primarios completos, se detecta un 40% con estudios secundarios y superiores.

Los agentes de la UAP de Comisaría Primera configuran un caso atípico porque poseen carrera profesional.

I. 3-3. Capacitación y Adiestramiento.

En todas las UAP analizadas se imparten acciones informales, en este sentido, sus responsables jerárquicos se preocupan por adiestrar al personal en el manejo de los elementos esenciales para resolver los trámites que les competen.

Dentro de las UAP técnico - administrativas se destaca la Mesa de Entradas del MOSP donde se imparten actividades de capacitación destinados a los empleados y relacionadas con las tareas diarias.

El personal que conduce estas UAP, en su mayoría, asiste a cursos diversos extra-laborales, cuando lo creen necesario.

El personal de la Comisaría Primera es el único que posee capacitación formal, existiendo una relación directa entre capacitación y categorías. Cabe recordar que las tareas administrativas se confunden y combinan con



los profesionales, todo el personal está incorporado al escalafón de seguridad.

La mayoría de los empleados de estas UAP manifestó la imperiosa necesidad de recibir capacitación previa y permanente sobre los elementos técnico - jurídicos de los trámites, luego en informática, en ortografía, comunicación con el público, etc.

I. 3. 4. Perfil real del empleado UAP

La mitad del personal de las UAP estudiadas se halla afectado a la atención directa del público, la otra mitad realiza las actividades complementarias de los trámites (atención indirecta); todos, indistintamente, efectúan atención telefónica cuando es necesario. La asignación de funciones es aleatoria (no existen perfiles de los puestos o profesiogramas de cargos), quedando librada al criterio de los responsables jerárquicos o a las necesidades del momento.

No se detectaron casos de rotación de los puestos, esto provoca, en la mayoría de los casos, la saturación de las bocas de atención (colas, esperas prolongadas, equivocaciones, etc.) e ineficacia en la evacuación de los trámites.

La ausencia de una carrera administrativa que determina y organice los perfiles formales



de los puestos (categoría, niveles de responsabilidad, funciones y escalas de remuneración y capacitación ad-hoc), provoca en todos los empleados, de cualquier nivel escalafonario, sentimientos de desvalorización personal, de escaso reconocimiento de su trabajo por parte de las instituciones de pertenencia, lo que se manifiesta en expresiones de desaliento y de expectativas de abandonar ese tipo de trabajo.

Conclusiones:

Casi todo el personal de estas unidades necesita capacitación inmediata y básica para desempeñar las tareas asignadas.

No es prioritario en el caso de la Mesa de Entradas del MOSP, debido a que sus responsables jerárquicos actualizan a los empleados periódicamente en el manejo de su base de datos y demás aspectos técnico-funcionales de su ámbito.

Otra UAP que no requiere desarrollar con urgencia acciones de capacitación es el sector Control de Normas del ISSN, donde su directora utiliza los círculos de calidad para controlar la gestión de su área.

Para el resto de las UAP es aconsejable planificar acciones de capacitación a corto plazo y con carácter de reciclaje periódico y permanente, se incluye al personal de la Comisaría



Primera porque si bien respecto a su misión y funciones configura un caso atípico como ya se ha mencionado, es necesario separar los aspectos funcionales administrativos de los profesionales, para esto se requiere su asistencia a cursos especiales.

I. 4. - AREA DE LA INFRAESTRUCTURA Y CONDICIONES AMBIENTALES

En este punto se hace necesario señalar que el diagnóstico se propone indicar las condiciones físicas espaciales y ambientales en que se encuentran las UAP visitadas, en una lista enunciativa de las deficiencias más destacables. La profundización del estudio y su saneamiento será materia de profesionales especializados.

UAP

NECESIDADES

Subsecretaría del Menor,
Mujer y Familia (Admisión)

Ventilación
Luz natural
Espacio para el público
Baño para el público
Mobiliario

Hospital: Neuquén (Estadística)

Ventilación
Luz natural
Luz artificial
Espacio para el personal
Baño para el personal
Espacio privado
Calefacción
Refrigeración
Adecuación mostrador
Ubicación del teléfono
Mobiliarios



SECRETARIA GENERAL: Gobernación
(Mesa Gral. Entradas y Salidas)

Ventilación
Luz natural
Espacio p/el personal
Espacio p/el público
Refrigeración
Espacio privado

DIRECCION GENERAL DE RENTAS:
(Inmobiliario)

Ventilación
Luz natural
Espacio p/ el personal
Espacio p/ el público
Baño para el personal
Baño para el público
Refrigeración
Espacio privado
Mobiliarios

COMISARIA PRIMERA

Ventilación
Luz natural
Luz artificial
Espacio p/el personal
y confort
Espacio y confort
para el público
Espacio privado para
los asuntos penales
Mobiliario

CPE. Mesa General de Entradas
y Salidas

Ventilación
Luz natural
Baño para el público
Refrigeración
Espacio privado
Ubicación del teléfono
Mobiliarios
Cocina para empleados



MOSP (Mesa de Entradas y Salidas

Ventilación

Luz natural

Entrada directa sin
el registro policial

CONCLUSIONES:

En cuanto a la infraestructura edilicia y las condiciones de confort y comodidades de que disponen estas UAP, resulta prioritario el reciclaje del recinto de la Comisaría Primera (considerando un cambio total del espacio) y de Estadística del Hospital Neuquén, enfatisan do aquí el redimensionamiento ambiental buscando la funcionalidad del espacio existente.



C.-CONSIDERACIONES FINALES.

Con el propósito de ofrecer una síntesis del diagnóstico global en el CUADRO N° 6 se elaboró una tabla de Calificación Organizacional mediante el cruce de las variables utilizadas en la investigación con una escala valorativa nominal de cuatro categorías excluyentes (Bueno,Malo,Regular,No Contestó).

De esta manera se perciben claramente los aspectos positivos y se destacan los puntos conflictivos que presentan las UAP estudiadas.

Con la mayoría de las variables en negativo (rojo) queda expuesta la UAP del Consejo Provincial de Educación,la que según su informante fue objeto de modernización en una oportunidad pero,luego de la descentralización edilicia de todas las Mesas de Entrada que operan con ella pertenecientes al mismo organismo (CPE),se producen múltiples dificultades en su funcionamiento.

Con una calificación de Regular (amarillo),en primer término se destacan las UAP de la Subs.del Menor,Mujer y Familia y luego el Hospital Neuquén y Rentas.

Control de Normas (ISSN) y Comisaría Primera registran el 80% de las variables en positivo,luego está la UAP del MOSP con el 70% en positivo.

La capacitación del personal,las características diversas del público usuario junto con la infraestructura y condiciones ambientales son las variables que,en general,registran la mayor cantidad de frecuencias negativas (rojas).



CUADRO N° 1

TIPOS DE NORMATIVA POR UAP

UAP Tipo de normativa	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
Ley de Proc.Administ.	--	--	*	--	--	--	*	--	2
Decretos	--	--	*	--	--	--	*	*	3
Disposiciones	--	--	--	--	*	*	*	--	3
Normas internas	--	--	--	--	--	*	--	--	1
Manual de Instrucciones	--	--	--	--	*	*	--	--	2
Nuevo Manual Proced. p/Sist.Comp.en ejec.	--	--	--	--	--	--	*	--	1
Nomenclador Nacional	--	--	--	--	*	--	--	--	1
Resoluciones	--	--	--	--	*	--	*	--	2
Instrucciones escritas	--	--	--	*	--	--	--	--	1
Memorandum	--	--	--	--	*	--	*	--	2
TOTALES	--	--	2	1	5	3	6	1	18

REFERENCIAS:

- 1.Subs.del Menor,Mujer y Flia.(Admisión).
- 2.Hospital Neuquén (Estadísticas).
- 3.Sec.Gral.de la Gobernación (Mesa Gral.de Ent.y Sal.)
- 4.Dir.Prov.de Rentas (Inmobiliario).
- 5.I.S.S.N.(Control de Normas).
- 6.Comisaría Primera.
- 7.MOSP (Mesa Ent.y Sal.)
- 8.Consejo Prov.de Educ.(Mesa Gral.de Ent.y Sal.)

CUADRO N° 2

CATEGORIAS/NIVELES DE RESPONSABILIDAD/ANTIGÜEDAD EN LA UAP

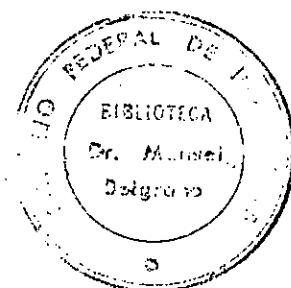
Antig. en Cateo. Func.	- 1				1 a 5				6 a 9				10 a 14				15 a 19				+ 19				Total	Porcenta- je
	C	A	S	O	C	A	S	O	C	A	S	O	C	A	S	O	C	A	S	O	C	A	S	O		
AUC (10)	-		1																						1	2 %
AVA (12)	-		2				1																		3	6
QFB (13)	-		-				3																		3	6
QFC (14)	-		1				6																		7	14
QFB (15)	-									1															1	2
QFA (16)	-		1				6																		7	14
QSD (17)	-		1				1			1			1												4	8
QSC (18)	-		-				2			2															4	8
QSD (19)	-		1				2			1			1												5	10
QSA (20)	-		-				2			-			1										1		4	8
FUD (21)	-				1	1	1						2												5	10
FUC (22)													1				1								2	4
FUB (23)					1																				1	2
FUA (24)					1																				1	2
FS2 (25)																					1				1	2
Total			7		3	1	1	2	3	5		1	5		1		1				1			1	49	100
Porcentaje			14,2		6	2	2	49		10		2	10		2		2				2			2	100	

Nota: Se excluyó la UAP de la Comisaría Ira. dada su atipicidad.

REF:-() Equivalencias.

-Niveles de responsabilidad: C conducción; A asesoramiento;
S supervisión; O operación.

-Antigüedad en años.



CUADRO N° 3
ACTIVIDADES COMUNES EN LAS UAP

		UNIDADES DE ATENCION AL PUBLICO							
ACTIVIDADES	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	8
1	8	X	X	X	X	X	X	X	X
2	0								
3	1							X	
4	8	X	X	X	X	X	X	X	X
5	7	X	X	X	X	X	X	X	
6	6	X	X		X	X	X	X	
7	6	X		X	X	X	X	X	
8	3				X	X		X	
9	0								
10	2		X		X				
11	2	X			X				
12	3	X		X		X			
13	0								
14	0								
UAPAS ACT.	1			X					
TOTAL	47	7	5	6	8	7	5	7	2

REF: UAP
1.MOSP
2.Sec.Gral.Gober.
3.Hospital Neuquén
4.D.G.Rentas
5.Comisaría lra.
6.Subs.Menor,M.yFlia.
7.ISSN
8.C.P.E.

ACTIVIDADES
1.Orientación,información y/o evacuación consultas.
2.Cobro de valores.
3.Pago/entrega de valores.
4.Recepción de documentación.
5.Recepción reclamos/denuncias.
6.Recep.permisos,autorizaciones.
7.Inscripciones,registros,habilit.
8.Entrega certificaciones.
9.Entrega de materiales.
10.Tramit.jubilaciones.
11.Tramit.beneficios sociales.
12.Tramit.servicios médicos.
13.Tramit.beneficios educativos.
14.Tramit.de créditos.

Cuadro N° 5 : Personal/horas/usuarios

Unidades de atenc. al público	Cantidad de personal de la Unidad				Cant. de hs. que se atien. al público	Cant. de Usuarios por Unidad.	n° de Usuarios/hs./total de agentes
	Total	Atención		Ambas			
		Direc.	Indir.				
U A P 1	9	-	-	9	7	600	0,43
U A P 2	9	3	6	1	14,5	2.027	0,05
U A P 3	4	4	-	1	6,5	15.000	26,22
U A P 4	10	7	3	-	5	3.140	2,85
U A P 5	18	6	12	-	8,5	3.000	0,89
U A P 6	1	1	0	-	7	2.000	12,99
U A P 7	5	3	3	-	12	14.073	8,88
U A P 8	10	2	8	-	6	1.000	0,76

REFERENCIAS:

- 1.- MOSP (Mesa Gral.de Ent.,Sal.y Arch.)
- 2.-Sec.Gral.de la Gob.(Mesa Ent.y Sal.)
- 3.-Hospital Neuquén (Estadísticas)
- 4.-Dir.Pcial.Rentas (Inmobiliario).
- 5.-Comisaría Primera.
- 6.-Subs.Menor,Mujer y Flia.(Admisión).
- 7.-ISSN (Control de Normas).
- 8.-C.P.E.(Mesa Gral.de Ent.ySal.)

CUADRO N° 6

CALIFICACION ORGANIZACIONAL

UAP VARIABLES	SUBS.M. Malo; Regular; Bueno			HOSP.N			Sec.Gral. Gob.			RENTAS			ISSN			COM.lra.			MOSP			C.P.E.			TOT.
	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	
NORMATIVA																									5 1 2 -
ESTUDIOS FORMALES																									4 4 -
CAPACITACION																									2 4 2 -
PERCEPCION SOCIAL DE LA TAREA UAP																									5 2 1 -
AUTOEVALUACION																									6 1 - 1
ASPECTOS ACTITUDINALES de los agentes UAP *																									7 1 -
Idem hacia sus pares																									4 - 3 1
Idem hacia sus jefes																									6 1 1 -
PERFIL DEL PUBLICO USU.																									2 4 2 -
INFRAESTRUCTURA y AMB.																									2 3 3 -
TOTALES	3	4	1	2	4	4	2	8	2	4	2	4	8	1	1	8	1	1	7	2	1	7	2	1	4321 142

REF: ● Bueno; ●M Malo; R Regular; NC No contestó.

* Hacia las tareas.

B .II.- N I V E L E S P E C I F I C O

A handwritten signature or mark, possibly initials, located in the bottom left corner of the page.

B.II.1.-MESA GENERAL DE ENTRADAS , SALIDAS Y ARCHIVO
DEL MOSP.

..- FICHA DESCRIPTIVA DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO (UAP)

A - UBICACION ORGANIZACIONAL

Denominación de la UAP : MESA GENERAL DE ENTRADAS-SALIDA Y ARCHIVO

Domicilio : Rioja 229 - Planta Baja

Tel.: 5222 -5221

Nombre del Funcionario Responsable: Sr. LUIS ARTURO RODRIGUEZ

Cargo del Funcionario Responsable: JEFE DE DEPARTAMENTO

Organismo de pertenencia: MINISTERIO DE OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS

Dependencia Jerárquica inmediata: SECRETARIA EJECUTIVA

Esta UAP tiene una dependencia que es el ARCHIVO

B - CARACTERISTICAS CENSALES DE SU DOTACION

Func	Atencion directa al Usuario			
Cat	Cond.	Ases.	Sup.	Op.
FUC	1			
FUD				1
OSB				2
QFB				3
QFD				1
AUA				1

ANTIGUEDAD

	En la Función	En la Administración
Agente A	19-02-71	16-10-70
Agente B	24-11-75	11-06-75
Agente C	07-12-83	05-02-71
Agente D	01-08-86	04-01-80
Agente E	17-10-88	17-10-88
Agente F	10-10-88	18-08-82
Agente G	20-07-89	13-06-84
Agente H	15-12-89	20-05-82
Agente I	01-01-90	01-09-82

C - CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL

Capacitación previa para los agentes que ingresar a la UAF no /
hav.

Una vez incorporado a la UAF la capacitación es:

- a) Informal : entrenamiento en el servicio
- b) Formal : A - La Dirección de Capacitación del M.O.S.P. desarrolla Cursos diversos para el personal de las distintas dependencias.
Los agentes de esta UAF han realizado los siguientes cursos:
 - 1- Redacción y Ortografía
 - 2- Curso de aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos 1284.
- B - Capacitación para el manejo del Sistema de Expedientes implementado en la Red del MOSP.
- C - Cursos realizados en forma particular:
 - 1- Sistema Operativo
 - 2- Basic

D - CARACTERISTICAS AMBIENTALES DEL RECINTO

Consta de una oficina para el Jefe de Departamento y una oficina para el área operativa y atención al público.

El informante opina que en el recinto se presentan las siguientes deficiencias:

- 1- No cuenta con luz natural
- 2- No tiene ventilación
- 3- El área destinada a los usuarios es insuficiente
- 4- El espacio del área operativa y archivo es insuficiente
- 5- El sistema de calefacción es inadecuado para el área
- 6- Falta mobiliario y útiles de trabajo
 - a) Escritorios
 - b) Papelería
 - c) Otra PC para consulta y carga del Sistema de Expedientes
 - d) Impresora
 - e) Equipamiento Archivo General

En cuanto al acceso a la UAF se detecta:

- 1- Falta señalización del área, a pesar que su acceso es fácil.
- 2- La distribución de la Planta baja del edificio no es la adecuada.

Instructivos de trámites

Hay que diferenciar dos tipos de usuarios:

- a) Externos al Ministerio
- b) De las áreas internas del Ministerio, que son en realidad / los principales asistidos por la UAF.

Entonces, instructivos del trámite para los usuarios del tipo:

a) No hay.

b) Si, y de los cuales todos tienen conocimiento.

Para la presentación de trámites no hay formularios impresos.

E - OBSERVACIONES

- Falta capacitación para atención al público
- El trato con el público es bueno
- La cantidad de personal en la UAF es suficiente

Para el ingreso de Personal a la UAF, se debería tener en cuenta:

- Debe ser gente idónea o posible de formar.
- En el futuro se debería evitar lo acontecido hasta la fecha, respecto a enviar a esta UAF los agentes que nos se los quie re en otros lugares, especialmente porque se asignan para el puesto de Cadete a personas mayores, mientras que éste cargo debe ser desempeñado por personas jóvenes. (Menores según el Estatuto).
- Que sea personal que cuente con conocimiento de los procedimientos administrativos de manera tal de guiar el trámite.
- Personal con capacidad de receptar y producir cambios y/o mejoras en el servicio.

Nombre del Informante: LUIS A. RODRIGUEZ
Cargo: Jefe Departamento
Fecha: Octubre/90

2.- FICHA FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO (UAP)

A - DENOMINACION DE LOS TRAMITES FORMALMENTE ASIGNADOS

- 1 - Actuaciones simples.
 - 1- Notas de Personal
- 2 - Expedientes
 - 1 - Trámites de obra
 - 2 - Trámites de Funcionamiento
 - 3 - Trámites de Visado de documentación
 - 4 - Trámites de certificación de ejecución de Obra
 - 5 - Trámites de Personal del MOSP
 - 6 - Trámites de Recursos administrativos
- 3 - Distribución y Recepción de correspondencia
- 4 - Trámite de archivo

B - ACTIVIDADES QUE HABITUALMENTE DESARROLLA LA UAP

(Marque con una X las que se cumplen efectivamente)

- | | |
|---|---|
| 1 - Orientación, información y/o evacuación consultas | X |
| 2 - Cobro de valores | |
| 3 - Pago/entrega de valores | X |
| 4 - Recepción de documentación | X |
| 5 - Recepción de reclamo s/denuncias | X |
| 6 - Recep.solic. gestión, permiso, autorizaciones | X |
| 7 - Inscripciones, registros, habilitaciones | X |
| 8 - Entrega de certificaciones | X |
| 9 - Entrega de materiales | |
| 10 - Tramitación de beneficios jubilatorios | |
| 11 - Tramitación de beneficios sociales | |
| 12 - Tramitación de beneficios médicos | |
| 13 - Tramitación de beneficios educativos | |
| 14 - Tramitación de créditos | |

C - HORA DE ATENCION AL PUBLICO

De 7 a 14 horas.

A pesar que en horario de tarde no esta previsto la atención al público, esta tarea se realiza informalmente debido a la presencia de personal en la UAP.

D - CANTIDAD DE USUARIOS/MES

La cantidad de usuarios al mes es de aproximadamente 600 personas

OBSERVACIONES

Dada la mala distribución de la Planta Baja del edificio, debido a no contar con un área de recepción estructurada para tal fin, diariamente la UAP evacúa consultas de los usuarios que no son de su competencia.

3 - INFORME COMPLEMENTARIO DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO (UAP)

A - CONTEXTO INSTITUCIONAL

1.- Características de la normativa

Se cuenta con:

- Ley de Procedimientos Administrativos 1284, que es de conocimiento público, lo que no se dispone son de fotocopias // para entregar a los usuarios que así lo requieran
- Normas que rigen el funcionamiento de las Mesas Generales / de Entradas y Salidas, estas normas fueron dictadas por el / poder Ejecutivo
Dto.0328/65 y sus ampliatorios Dto.2896/75, Dto. 0039/77, / Dto.1386/77, Dto.1683/77, Dto.2117/79, Dto. 0370/81, Dto. / 1671/81, Dto.1183/82, Dto.438/88
- Normas internas del Ministerio con respecto al funcionamiento de la UAP que son:
Resolución 175/81 -Aplicación de la Ley 1284 en lo referente al Capítulo V art.133 y art.138.
Disposición 458/84-Aprueba el procedimiento "Seguimiento de expediente" y los formularios instructivos "Extractin", "Registro Expediente", / "Fases internas" y libro "Registro de Ingreso de expedientes"
Memorandum de Secretaria Ejecutiva del Ministerio, donde se reiteran los conceptos de las normas ya / en funcionamiento y se agrega lo referente al Archivo de expedientes.
- Nuevo Manual de Procedimiento para el Sistema computarizado en ejecución.

2.- Infraestructura

Esta contestado en la planilla 1 punto D y Planilla 2 Observaciones.

3.- Visión comparativa con otras UAP

- Dadas las características del Ministerio, esta UAP, maneja información y documentación que no son comunes a otras UAP de la Provincia, la formación de actuaciones debería ser igual en las demás.
- Difiere de otras UAP en lo referente a organización:
 - Computarización del Sistema de Expedientes
 - Cumplimiento de las normas mencionadas en el punto / A 1.
- Como no existe una unificación en cuanto al criterio de funcionamiento y organización administrativa de las distintas UAP, a pesar de existir reglamentaciones al respecto, se suscitan diversos problemas en las tramitaciones administrativas que entorpecen el funcionamiento de esta UAP.

Por lo anteriormente expuesto se desprende que existen dificultades con relación a las tareas de las otras UAP en:

- 1- La identificación de los trámites
- 2- El armado de los expedientes (folio, carátulas, etc.)
- 3- El seguimiento de los trámites
- 4- Incorporación y Acumulación de Expedientes
- 5- Conformación de Anexos y Cuerpos

Como sugerencia:

Se debería disponer un Sistema Provincial único, para que los trámites administrativos de los tres poderes (Ejecutivo, Legislativo y Judicial) y Municipalidades, tengan una identificación homogénea que permita la movilidad de los expedientes entre los mismos, teniendo en cuenta que los procedimientos son característicos e inherentes al poder o municipio que corres- / da y respetando sus particularidades.

4.- Colaboración y/o participación con otros organismos

Existe colaboración y participación con otros organismos (ISSN, Poder Judicial, Poder Legislativo, Municipalidad de Neuquén, / Banco Provincia y Ministerios) pero el intercambio de documentación se ve entorpecido y a veces gravemente afectado por los problemas enunciados en el punto anterior.

B - PERFIL DEL PUBLICO USUARIO

Dadas la misión asignada a este Ministerio, el público que concurre a la UAP no es el habitual que en los otros Ministerios, el / mismo se compone de empresarios, intendentes municipales, proveedores, presidentes de comisiones vecinales, docentes, profesionales etc.

- Edad Promedio : 35 a 40 años
- Sexo : 50% Femenino 50% Masculino
- Nivel de Instrucción: Medio y Universitario
- Comportamiento del público: Es un público que tiene conocimiento del trámite a realizar en la UAP, como así también de lo que necesita requerir.

C - PROFESIOGRAMA DEL PUESTO UAP

- 1.- Nivel de estudios formales requeridos
No hay
- 2.- Capacitación o adiestramiento previo
No hay.

3.- Perfil ideal del agente UAP

- Secundario Completo
- Buena Presencia
- Dactilografía y Ortografía
- Buena relación con el público.
- Edad mínima: 20 años para el área administrativa
14 años para cadete
- Edad máxima para cadete: 16 años
- Los cadetes deberían ser personal contratado y que al cumplir la mayoría de edad se les hiciera rendir un examen para poder ingresar (si aprueba) a la carrera administrativa y así a la planta permanente del Ministerio.

4.- Criterios de Selección

Actualmente no existe.

Los agentes integrantes de la UAP ingresaron de la siguiente forma:

- Agente A : Fue nombrado por disposición
- Agente B : Paso de maestranza a Mesa de Entradas
- Agente C : Paso de maestranza a Mesa de Entradas
- Agente D : Cesante del Casino, reincorporado a la Provincia (problema gremial), asignado a Mesa de Entradas
- Agente E : Por fallecimiento del esposo se le dio ingreso a la Administración Pública, por no tener experiencia se la asignó a Mesa de Entradas.
- Agente F : Por inasistencias reiteradas en el lugar que desempeñaba funciones fue puesto a disposición de Personal, quien le dio nueva ubicación en Mesa / de Entradas.
- Agente G : Idem Agente F.
- Agente H : Fue pedido por el Departamento de Mesa de Entradas, por necesidad de personal en el Sector.
- Agente I : Desempeñaba actividades en obra, pero por problemas de salud no pudo seguir haciéndolo, por lo / que Personal lo asignó a Mesa de Entradas.

5.- Percepción social de la tarea UAP

Anteriormente la UAP era el lugar de los castigados (o sea / las personas que no eran aceptadas en otras áreas administrativas por diversos motivos, eran derivados a la UAP). Por otro lado es la creencia general que la carrera administrativa se inicia en la Mesa de Entradas y se ha dado el caso de que personal de maestranza con espíritu de superarse ha sido asignado a esta área, cuando en realidad este no es el lugar mas adecuado para iniciar la carrera administrativa (ver Observaciones planilla 1).

Actualmente y debido a los criterios de organización implementados la UAP ha sido jerárquizada no solo en su nivel jerárquica, sino también en cuanto a su participación y determinación de criterios a aplicar en distintas tramitaciones administrativas.

D - PERFIL LABORAL DEL AGENTE UAP

1.- Autoevaluación

El informante se siente satisfecho y reconocido por los logros conseguidos.

Nota en los integrantes de la UAP una dependencia, dado que si él no está no se toman decisiones en trámites que así lo requieran y se espera su regreso para proseguirlos.

Esta dependencia también se nota a niveles directivos, ya que/ estos no confían en otras personas de la UAP para que les solucionen los problemas.

Todo lo que ha mejorado y progresado la UAP, se debe a su dedicación, esfuerzo, tiempo y responsabilidad en el desempeño de/ sus tareas, como así también a las ganas y necesidad de que / los trámites se efectúen en forma ordenada, clara y accesible para cualquiera que solicite información.

2.- Aspectos actitudinales

Dado que el informante clave es el Jefe de la UAP, muchos de / los logros en la organización de la misma, se deben a su carácter y a las ganas de mejorar la forma y el ambiente de trabajo

El reconoce que a veces es impulsivo. Con los subordinados el/ trato es amable.

Con sus pares a veces se producen roces no en el trato sino en las formalidades que requieren los trámites, ya que estos deben cumplir ciertas reglas, que esta UAP debe controlar.

E - EXPECTATIVAS LABORALES:

Criterios de eficiencia

De acuerdo con lo dispuesto, se remite a:

1- Planilla 1 punto C,D y E

2- Planilla 2 Observaciones

RELEVAMIENTO A DOS AGENTES DE LA UAF SOBRE EL PUNTO D DE LA PLANILLA 3

Agente C

Este es un Agente que hace varios años que se encuentra en la UAF y que se formó en la misma, dado que no contaba con experiencia anterior, pero expone que sería conveniente que el agente que entrara a desempeñarse en la UAF tuviera conocimiento de los trámites.

Se siente respetado y satisfecho con su trabajo pero no sabe / si el mismo es reconocido o no.

Su opinión es que la UAF se encuentra bien organizada y que se deberá ir mejorandola en la medida que las circunstancias lo requieran.

Le agradaría que existiera una carrera administrativa, implementada con capacitación y examen.

Tiene deseos de progresar, por lo que le gustaría que hubiera / capacitación para poder hacerlo, (Curso relaciones humanas)

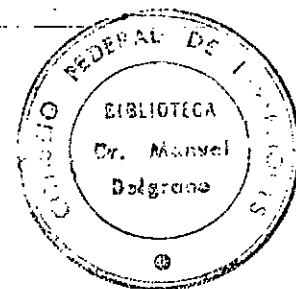
Agente F

Este Agente esta en el área desde hace aproximadamente dos años no tuvo problemas con el trabajo ya que anteriormente se había desempeñado en otro sector del Ministerio, pero considera que el agente que / ingrese a la UAF debe tener experiencia en trámites.

Se siente respetado y satisfecho con su trabajo pero no sabe / si el mismo es reconocido o no, entiende que en parte se debe a que / no se ha esmerado mucho.

La UAF esta bien organizada, y todos cumplen todas las funciones. Su trato con el público y compañeros es bueno.

Debería existir una carrera administrativa con capacitación y examen.



B.II.2.-MESA GENERAL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE LA SECRETARIA
GENERAL DE LA GOBERNACION

(UAP)

A.- UBICACION ORGANIZACIONAL

Denominacion de la UAP

- MESA GENERAL DE ENTRADAS Y SALIDAS -

Domicilio y Telefono

- SECRETARIA GENERAL DE LA GOBERNACION T.E. Int. N° 5123

nombre y cargo del funcionario responsable

- Srta. GULFRIDA DIAZ (Jefa)

B.- CARACTERISTICAS CENSALES DE SU DOTACION

Func.	Atencion directa			Atencion indirecta		
	a usuarios			a usuarios		
Cat.	Cond.	Ases.	Sup. Op.	Cond.	Ases.	Sup. Op.
FC2	X					
FUD	X					
OFD			X			
OSC						X
OSD						X
OSD						X
OFB						X
AUA						X
AUA						X

C.- CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL:

La Sta Jefa de la Unidad y la Sub-Jefa asistieron a cursos de:
Administracion - Archivo - Ley de Procedimientos.-

La preparacion para operar se la dan las Jefas al Personal.

Principalmente se les enseña la la Reglamentación de Mesa de Entradas (Especie de Manual). Lo ideal es que cada uno de los agentes conozcan todo el manejo y conocimiento formal de las distintas operaciones.

Los documentos básicos de adiestramiento del personal son:
Decreto N° 1237/63 y Decreto N° 328/65.-

D.- CARACTERISTICAS AMBIENTALES DEL RECINTO

En el momento de la encuesta, la unidad funciona en un edificio cedido porque se está refaccionando la oficina propia; la misma cuenta con unos 44 metros cuadrados con dos salas, en donde se instalará el moviliario que ocupa unos 25 metros cuadrados, entre escritorios archivos, etc, quedan unos 19 metros de espacio libre para el movimiento del personal, que cuenta con una planta de 9 (nueve agentes), si analizamos que la planta optima para el funcionamiento es de 12 (doce agentes), el espacio es escaso para funcionar;

Ademas cuenta con dos ventanas, medianas que no proporcionan suficiente luz natural, por lo tanto es mayor la incidencia de la luz artificial. La calefaccion es Suficiente. En la época estival se cuenta con un solo aparato de aire acondicionado que es insuficiente.

Otro detalle es que no se cuenta con una oficina o apartado para que las jefas puedan sostener reuniones.
El recinto no tiene mostrador para atención al público y carece de carteles explicativos,-
Nombre del Informante:
SRA. AZUCENA CASTRO
Cargo:
SUBJEFA DE LA UNIDAD
Fecha:
01/11/1990.-

2.- FICHA FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
(UAP)

A.- DENOMINACIÓN DE LOS TRÁMITES FORMALMENTE ASIGNADOS

- 1.- REGISTRO DE EXPEDIENTES.
- 2.- NUMERACIÓN DE: LEYES - DECRETOS - RESOLUCIONES.
- 3.- NUMERACIÓN DE NOTAS
- 4.- REGISTRO DE LAS RESOLUCIONES MINERAS

otros: (aclararlos)

- DISPOSICIONES NUMERO Y REGISTRO DE TEMAS QUE PROVIENEN CON LA FIRMA DE LOS SEÑORES SUBSECRETARIOS DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA GOBERNACIÓN.

En actividades complementarias:

- REGISTRO DE DECRETOS - RESOLUCIONES - EXPEDIENTES - ETC.
- FICHAS DE: LEYES - DECRETOS - RESOLUCIONES - MEMORANDUM - ETC.
- FICHERO TEMÁTICO DE LOS EXPEDIENTES - DECRETOS - RESOLUCIONES

B.- ACTIVIDADES QUE HABITUALMENTE DESARROLLA LA (UAP).-
(Marque con una/s X las que se cumplen efectivamente).-

- 1.- Orientación, información y/o evacuación de consultas: X
- 2.- Cobro de valores: --
- 3.- Pago/ entrega de valores: --
- 4.- Recepción de documentación: X
- 5.- Recepción de reclamos/ denuncias: X **
- 6.- Recepción de solicitudes de gestión, permisos, autorizaciones: --
- 7.- Inscripciones, registros, habilitaciones: --
- 8.- Entrega de certificaciones: --
- 9.- Entrega de materiales: --
- 10.- Tramitación de beneficios jubilatorios: X **
- 11.- Tramitación de beneficios sociales: --
- 12.- Tramitación de servicios médicos: --
- 13.- Tramitación de beneficios educativos: --
- 14.- Tramitación de créditos: --

OTRAS: (describalas brevemente): * Recepción de recursos de amparo administrativos.
** Inicio del trámite de renuncia para acogerse a los beneficios jubilatorios.

C.- HORARIO/S DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: De lunes a viernes de 07 a 21,30 horas.

D.- CANTIDAD DE USUARIOS/MES: 2027 Personas.

E.- OBSERVACIONES: Es intensa la atención al público interno casi el 90%. -

- GUIA DE ENTREVISTA -

- Destinatario: Funcionario de contacto directo con el público Usuario.

A- CONTEXTO INSTITUCIONAL:

- 1.- Características de la normativa (si existe, tipo Manual de Procedimientos, de instrucciones, transmisión oral etc.)

La unidad tiene un manual de procedimientos, que en síntesis es el detalle explicativo de los Decretos N- 1237/1963 y N- 328/ 1965. (Se adjunta una fotocopia de ambos)
No se puede adjuntar copia del manual de procedimiento por no contarse con el único ejemplar extraviado en el cambio de recinto operativo.

- 2.- Infraestructura (grado de adecuación del espacio, ambiente etc)
El ambiente no es adecuado, por el tipo de mobiliario que dispone la unidad, no cuenta con suficiente luz solar que ayuda al tipo de actividad que desarrollan los agentes, escritura manual continua y mucha lectura para el registro de expedientes. Se necesita un despacho para las Jefas.

- 3.- Visión comparativa con otras UAP.

Comparativamente es similar la actividad con la UAP Mesa de Entradas y Salidas del Ministerio de Obras y Servicios Públicos.

- 4.- Colaboración y/o participación con otros organismos o reparticiones.

La unidad trabaja en estrecha colaboración con todas las Unidades de Secretaría General de la Gobernación; asimismo y en igual manera con los Ministerios y Secretarías de Estado. Al nivel de información estrecha colaboración con las Mesas de Entradas y Salidas de todos los Organismos, inclusive con los Organismos Autárquicos.

B- PERFIL DEL PUBLICO USUARIO.

La característica es de ambos sexos, la edad promedio es 18 a 80 años, ya sea por personas que se radican en la Provincia en busca de trabajo y personas que solicitan pensiones y ayuda para paliar su situación personal, el nivel de instrucción es variable; esto es con respecto al público externo, con respecto al público interno la característica es la media de los empleados Públicos Provinciales.
el trato y comportamiento es amable y bueno.

C.- PROFESIOGRAMA DEL PUESTO UAP.

- 1.- Nivel de estudios formales requeridos.
Primario; pero el optimo sería nivel secundaria.

- 2.- Capacitación o adiestramiento previo.
Se le da a los agentes en la Unidad.

- 3.- Perfil ideal del agente UAP.
Persona responsable y de buen trato.

- 4.- Criterios de selección.
Es indistinto, pero se admite que se recibe personal no seleccionado por la Unidad.
Se tiene en cuenta el presentismo, dado el fenómeno de división del trabajo que presente el funcionamiento de la Unidad

5.- Percepción social de la tarea UAP (Grado de prestigio y/o desprestigio dentro de la comunidad administrativa)

Es opinión de la informante que la taréa da prestigio, dado que su rendimiento beneficia la actividad de la Unidad en su conjunto.

D.- PERFIL LABORAL REAL DEL AGENTE UAP.

Es opinión del agente operativo de la UAP, que está conforme con su desempeño, no siendo el optimo, piensa que se puede mejorar las condiciones y trabajar más cómodo. Tiene interés en progresar, el trabajo lograría su optimo si se aplicara tecnología en el mismo. Le interesa hacer cursos de capacitación. Le gustaría contar con mejor trato personal, nota una tendencia a tratar mejor a los miembros de la unidad que mas faltan. Faltan elementos de trabajo. La relación con los miembros de la unidad es cordial. Falta mas personal.

Es opinión de la informante, que el grupo de operadores de la unidad tengan conocimiento de todo el trabajo completo y funcional de la misma, ya que la ausencia de pocos componentes, dificulta el nivel de operaciones que se desarrollan.

Piensa que se debe capacitar a todos los componentes de la unidad, es importante la incorporación de computación, para trabajar con mas información por intermedio de una conexión con el C.U.I.N. Asimismo trabajar en forma directa con el Departamento de Microfilmación, para completar en forma rápida los requerimientos de la Unidad y facilitar y disminuir la operatoria de el tratamiento de archivo.

Relevamiento efectuado por los agentes de la Secretaría General de la Gobernación.

Miguel Angel Pomponio

Daniel Hernandez

Analista Dirección General de Personal Dirección General de Personal.

B. II.3.-VENTANILLA DE INSCRIPCION A CONSULTORIO EXTERNO.
SERVICIO DE ESTADISTICA DEL HOSPITAL NEUQUEN.

1 Ficha descriptiva de la Unidad de Atención al Público
(UAP)

A. UBICACION ORGANIZACIONAL

Denominación de la UAP

Ventanilla de inscripción a Consultorio externo Servicio de Estadística
Hospital Provincial Dr. Eduardo Castro Rendón

Domicilio y teléfono

Buenos Aires y Talero Teléfono 31456

Nombre y cargo del funcionario responsable

Orta Rodriguez Encargada de Consultorio Externo

Organismo de dependencia

Hospital Provincial Dr. Eduardo Castro Rendón

Dependencia Jerárquica inmediata

Jefe de Servicio de Estadística

B. CARACTERISTICAS CENSALES DE SU DOTACION

Atención directa a usuarios

<u>Categoría</u>	<u>Conducción</u>	<u>ASESOR</u>	<u>Supervisor</u>	<u>Operador</u>
1 OFB	x	La responsable del sector realiza atención al público cuando falta personal.		

2 OFA

x

3 OFD

x

4 OFD

x

Atención indirecta a usuariosA

<u>Categoría</u>	<u>Conduccion</u>	<u>Asesor</u>	<u>Supervisor</u>	<u>Operador</u>
1	x	La responsable cuando no realiza atención al público.		

1 . Capacitación en servicio Informal Ningún tipo de capacitación formal

2. Idem

3. Idem

4. Idem

No existe dentro de la UAP ni de la Institución Hospital ningún tipo de Programa de capacitación.

D.CARACTERISTICAS AMBIENTALES DEL RECINTO

Se adjunta diseño

Aproximadamente el recinto mide 10 x 5 m es de fácil acceso al público porque está a la entrada del Hospital.

En su frente posee tres ventanillas de atención al público en ellas se atiende lo siguiente:

Ventanilla 1

Clinica Médica y sus especialidades, Neurología, Cardiología, Endocrinología etc.

Ventanilla 2

Especialidades de Pediatría como Cirugía Infantil, Obstetricia y Ginecología

Ventanilla 3

Cirugía, Kinesiología, Traumatología, etc.

En su interior, el recinto no posee ventilación, salvo las tres ventanillas no posee luz natural y la artificial es insuficiente lo que demanda un gran esfuerzo visual cuando se buscan Historias Clínicas en el archivo

En invierno la calefacción no funciona por lo que pasan mucho frío

No hay espacio suficiente para desplazarse ya que la mayor parte está ocupado por el archivo de Historias Clínicas que en este momento posee alrededor de 40000.

Las Historias Clínicas están dispuestas en módulos dobles de Estanterías metálicas con ruedas, estos módulos pesan alrededor de 100kg y deben ser movidos frecuentemente durante la jornada por el personal cuando busca Historias Clínicas.

Estos módulos son además muy altos 2 m lo que ocasiona que muchas veces deban treparse para poder buscar H.C. en los estantes más altos, si bien en la UAP hay una pequeña escalera no es exclusiva de la misma por lo que muchas veces deben utilizar las estanterías de los módulos como peldaños con el consecuente riesgo de caerse.

Tampoco poseen baño dentro de la UAP, para utilizarlo deben salir de la misma y atravesar la sala de espera, usan un baño utilizado por muchos otros sectores.

Tienen que prepararse el refrigerio dentro de la UAP, dejaron de ir al comedor ya que el horario no les coincidía (horario de atención del comedor es el mismo de atención al público)

No se les provee de comestibles para el refrigerio, ni de vajilla ni de elementos de cocina, todo lo tuvieron que aportar en forma individual

El teléfono está lejos del lugar habitual de trabajo por lo que deben alejarse de la ventanilla para atenderlo, pidieron que lo cambiaran de lugar pero les contestaron "que no había cable".

Hay solamente dos escritorios que deben ser ocupados por las cuatro personas que allí trabajan, tampoco hay sillas suficientes.

Para atender al público tienen banquetas altas de madera fija (sin respaldo) por lo que no pueden sentarse correctamente cuando atienden al público.

Todas tienen problemas de columna y están en tratamiento kinesiológico.

La altura de la ventanilla es inadecuada considera que debiera estar más alta la parte del mostrador y proveerse de asientos adecuados, con respaldo y giratorios.

La ventanilla no posee vidrio protector por lo que deben atender a "CARA PELADA"

No se les provee de útiles de trabajo ni de uniforme.

No tienen máquina de escribir cuando necesitan utilizarla deben salir de la UAP.

El trámite está abundantemente señalizado, esquema de consultorio externo y tipo de atención que se realiza.

La gente no lee los carteles y muchas veces hace cola inútilmente existiendo la señalización.

Cuando se acaban los turnos en una cola no hay posibilidades de avisar a las otras dos (recordar tres ventanillas)

Cuando está la encargada del sector lo puede hacer ya que sale de la UAP y avisa al público para que no espere inútilmente.

Para su inscripción se solicita al paciente que traiga el documento y lo que se denomina Carnet de Identificación donde consta el número de la H.C., esto alivia mucho el trabajo de búsqueda de la H.C." pero no todos los pacientes lo traen.

Cuando no lo traen igual se los inscribe excepto si el turno es para una tercera persona. Esto para evitar confusiones con el nombre.

Cuando vienen niños les anotan el horario del turno y el médico en un papel. No tienen instructivo de llenado de la Planilla de Consultorio externo, se lo explicaron en forma oral.

E Observaciones

Recordar que el Agente de esta UAP debe manejar alguna terminología médica para poder realizar su trabajo, en esto tampoco se brinda capacitación formal.

2 FICHA FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO (UAP)

A. DENOMINACION DE LOS TRAMITES FORMALMENTE ASIGNADOS

- 1 Dar turnos para consultorio externo
- 2 Preparar carpetas para consultorio externo
- 3 Buscar en el fichero indice el número de la H.C. del paciente si este no lo ha traído
- 4 Buscar las H.C. EN EL ARCHIVO
- 5 Ir al trailer (esto si falta la persona de Admisión encargada) a buscar las H.C. CUYA NUMERACION NO ESTE EN EL ARCHIVO DE LA UAP
- 6 Revisar que las H.C. tengan hojas para escribir
- 7 preparar carpetas para el otro día
- 8 Preparar las Hojas de Consultorio externo con turnos anticipados
- 9 Informar al público *

*Esta tarea debiera realizarla la Oficina de Informes que está enfrente de esta UAP, consideran que la misma no está bien ubicada, ya que el público no la vé, estiman que la misma debiera funcionar al lado de la UAP

El informante estima que el trabajo específico del sector que es dar turnos les demanda en días normales aproximadamente una hora, el resto del tiempo se la pasan dandop informes.

- 10 Tomar pedidos de internación cuando no hay nadie en Admisión
- 11 Dar los turnos vía telefónica a los Hospitales del interior
- 12 Dar los turnos del Area Programa a la Secretaria
- 13 Cargar el fichero indice a la computadora
- 14 Archivar fichas indice
- 15 Entregar formularios a las enfermeras encargadas de los Consultorios externos.

B_ Actividades que habitualmente desarrolla la uap Se anotan las que desarrolla

- 1 Orientación, información y/o evacuación de consultas
- 2 Recepción de documentación
- 3 Recepción de reclamos /denuncias
- 4 Inscripciones, registros, habilitaciones
- 5 Tramitación de servicios médicos

C HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO

De 6,30 a 10 y de 12 a 15

D CANTIDAD DE USUARIOS/MES

Aproximadamente 15000 personas. El rechazo de demanda ,es decir los pacientes que no consiguen turno no la tienen contabilizado.

Se dá especialmente en Oftalmología y otras especialidades críticas,suele ser estacional.



A Contexto institucional

1 Características de la normativa (si existe tipo o manual de procedimientos, de instrucciones, transmisión oral, etc.

No existen manual de procedimientos ni instructivo de manejos. Llevan un libro de novedades de los médicos.

La Secretaria de cada servicio transmite las novedades de personal pero muchas veces lo hace a destiempo o no lo hace.

Es usual que se enteren por azar de la ausencia de un determinado profesional, muchas veces después que ya han dado los turnos a los pacientes

Puede también venir un médico (motus propio) y avisarles que no le fichen pacientes por determinado motivo (particular). Salvo en Clínica Médica que solo puede hacerse por intermedio del Jefe de Servicio.

Si bien tienen pautado que cantidad de turnos deben dar para cada médico, ante insistencia del público y/o lo que consideran urgencia, se "arriesgan" a anotar alguno por sobre el cupo, esto con profesionales a los que conocen como reaccionaran.

Realizan orientación del paciente de acuerdo a su patología, para especialidades no anotan sin derivación de las Clínicas básicas (esto lo han determinado ellas mismas) no existe normativa escrita, de nada.

No reciben derivaciones de médicos particulares ni de la Provincia de Río Negro. Ejemplo Yo paciente estoy en tratamiento cardiológico en un Consultorio privado, de pronto me quedo sin Obra Social y decido concurrir al Hospital a continuar mi tratamiento, pido turno para el Cardiólogo, la UAP me inscribe para el médico Clínico que a su vez me derivará al cardiólogo.

Otro tipo de problemas que se presentan con los médicos son:

Los médicos no cumplen el horario de Consultorio externo, vienen más tarde, los pacientes citados a determinado horario por el personal de la UAP acuden a la misma para quejarse o preguntar si el médico va a venir o no.

Tampoco los médicos permanecen la cantidad de horas correspondientes en el Consultorio, algunos llaman dos veces, si los pacientes no están se van, esto ocasiona pérdidas de turnos, reclamos, fundamentalmente de la gente que pide permiso en su trabajo para concurrir al médico y que confiándose de su orden llega un rato después.

Muchas veces ocurre que los pacientes no consiguen turno porque no hay más, entonces concurren a la Dirección del Hospital a quejarse

También tienen problemas con sus compañeros de trabajo, dentro del Hospital, que exigen ser atendidos sin hacer cola o en primer lugar. Cuando no pueden acceder (si bien tratan de solucionarles los problemas) son tildadas de asquerosas, que se creen esas, etc.

2 Infraestructura (grado de adecuación del espacio, ambiente, etc.)

Totalmente inadecuada ver ficha 1

3 Visión comparativa con otras UAP

Se compara con el ISSN y considera que las condiciones de trabajo y aporte tecnológico son allí muy buenos.

No conoce otros hospitales, se compara con otras UAP del Hospital, Laboratorio y RX y considera que tienen similares problemas.

4 Colaboración y/o participación con otros organismos o reparticiones

a) Con Hospitales del interior de la Provincia, contacto telefónico para dar turnos.

Lo hacen los días martes y jueves en horario de 10 a 12 y después de las 15 horas.

Llaman un día y confirman otro.

Habitualmente, tratan de solucionarles los problemas, cuando piden fuera de horario, o vienen pacientes con turnos equivocados.

Hay frecuentes equivocaciones con los días por el caudal de los turnos

b) $\frac{0}{x} \cdot \frac{x+1}{x-1} = \frac{0}{x} \cdot \frac{x+1}{x-1}$

b) con la policía por intermedio de Sanidad policial se dan turnos a los detenidos, habitualmente no hay problemas.

c) Con la U 9 (Penitenciaría) hay un enfermero que recibe los turnos no hay problemas.

d) con el Juzgado, no hay problemas ya que los turnos se piden por Oficio.

e) Con los Hogares de tránsito, Santa Genoveva, Ayelén. No hay problemas.

f) con las Escuelas especiales Idem

g) Con el Hospital de YPF Idem

h) Con la Casa del canillita IDEM

1) Con el AREA Programa, se queja porque pierde muchos turnos, en el mes de Julio 116

j) Con el CUIN, pusieron las PC hace dos años. El objetivo era eliminar el fichero índice. No se puede implementar porque no se pudo terminar de pasar el fichero por falta de personal, lo hacen cuando tienen tiempo.

También han pasado mal los apellidos y habría que revisarlo de nuevo para lo cual debiera ponerse una persona especialmente.

Les sería de utilidad porque les aliviaría el trabajo de búsqueda de la H.C. les ahorraría tiempo ya que preparan aproximadamente 30 carpetas por día.

B. PERFIL DEL PUBLICO USUARIO

1. Características generales (edad promedio, nivel de instrucción, pautas de comportamiento más usuales, etc.

Atienden público de todas las edades, de todos los niveles de instrucción y de todos los sexos. Habitualmente no concurre con los elementos necesarios para el trámite como Documento o carnet de Identificación.

No colabora con el interrogatorio, especialmente en lo referido a la Obra Social, creen que se les va a cobrar.

Son agredidas por el público, habitualmente por la falta de turnos y horario de los médicos. Han recibido amenazas del tipo "ya te voy a agarrar afuera".

Una sola vez han tenido que recurrir a la fuerza pública.

Las critica no solamente la gente sino también el resto del personal del Hospital porque no consigue turnos.

A veces los médicos las retan.

Termina muy cansada, considera que el trabajo en la UAP debiera ser rotativo.

C. Profesiograma del puesto UAPP

1. Nivel de estudios formales requerido

Ninguno, en los últimos años secundario.

Considera que debiera brindarse algún tipo de capacitación formal para aliviarle el trabajo.

La Informante fue seleccionada porque "no andaba como secretaria de sala" y tiene paciencia con la gente.

Una segunda pidió especialmente ese lugar porque le gustaba.

Una tercera, la designaron encargada del Sector después de estar en diferentes lugares.

Una cuarta, no le gusta estar ahí, la pusieron porque no había otra, ha pedido el pase a otro Sector.

2 Capacitación o adiestramiento previo

Ninguna tuvo capacitación formal. No se piensa que para atender al público necesaria.

3 Perfil ideal del agente UAP

Capacitación para el trabajo

Rotación

4 Criterios de selección

Hasta el momento no se utilizó ninguno.

5 Percepción social de la tarea UAP (grado de prestigio y/o desprestigio dentro de la comunidad administrativa)

Su trabajo está totalmente desvalorizado. Son habitualmente criticadas. Son el último orejón del tarro son asquerosas, etc.

Su trabajo tampoco está valorado a nivel de las autoridades hospitalarias, ni nivel de la gente.

Sugiere vea el libro de quejas.

No conoce a nadie que haya pedido especialmente trabajar en ventanilla.

D Perfil laboral real del Agente UAP

1 Autoevaluación (percepción del propio rol y su desempeño)

No se considera una amante del trabajo pero trata de dar lo que puede, colaborar con los demás y hacerse cargo de sus errores.

Su trabajo es rutinario.

El resto de sus Compañeras también están cansadas, desgastadas por la gente

No tienen apoyo de nadie, salvo de su encargada, han tratado de crear un núcleo de 4 para estar mejor.

Tienen problemas con la Jefa del Servicio porque a veces no comprende que necesitan descanso, cuando se toman unos mates después de cerrar la ventanilla, viene y les mira como diciéndoles "así trabajan ustedes"

2 Aspectos actitudinales (hacia la tarea, hacia sus pares, hacia sus jefes)

Considera que con respecto al trabajo las 4 personas que conforman la UAP se manejan bien.

Si bien no hay nadie entre sus compañeros especialmente conflictivo, muchas veces hay egoísmo y se tergiversan los mensajes. Tratan de solucionar los problemas entre los cuatro, sin recurrir a la Jefa del Servicio ya "que hay que saberla llevar" si bien siempre me ha ayudado no supo ubicarse en su lugar de Jefa y no todas la respetan.

Además la propuesta de rotación ella es la que debe hacerla efectiva, ya que depende exclusivamente de ella y a pesar de que se lo han pedido repetidamente no lo ha hecho.

Considera que no funcionan como Servicio cohesionado ya que no se dan bola con la gente de internación es como si existieran dos bandos

Se resignaron a estar las cuatro para evitar problemas ya que por ahí viene otra y es peor. Por lo menos así están en armonía

Pero están muy cansadas

E Expectativas laborales

1 Criterios de eficiencia (agilización del trámite, mejoramiento de los aspectos ambientales y tecnológicos, capacitación, desarrollo laboral, etc)

Espera que si se realiza un cambio este sea bueno, tratando de solucionar el problema del paciente y tener una persona que los respalde. Con respecto a los médicos que la traten con el respeto que merece.

INFORMANTE CLAVE

Patricia Pifarré Auxiliar de Estadística

RELEVADOR

Aída Pérez

B.-II.4.-INMOBILIARIO DE LA DIRECCION PROVINCIAL DE RENTAS.
DIRECCION IMPOSITIVA.

CATEGORIAS

FUA 24
FUB 23
FUC 22
FUD 21
OSA 20
OSB 19
OSC 18
OSD 17
OFA 16
OFB 15
OFC 14
OFD
AUA
AUB
AUC
AUD

FICHA DESCRIPTIVA DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO (UAP)

A.- UBICACION ORGANIZACIONAL

Denominación de la UAP

INMOBILIARIO

Domicilio y tel.

C.H. RODRIGUEZ Y DIAG. ALVEAR

Nombre y cargo del funcionario responsable

OLIVERA, MARTA - JEFA DE AREA

Organismo de pertenencia

DIRECCION PROVINCIAL DE RENTAS

Dependencia jerárquica inmediata

DIRECCION IMPOSITIVA

B.- CARACTERISTICAS CENSALES DE SU DOTACION.-

Func. Cat.	Atención directa a usuarios				Atención indirecta a usuarios				Aut. Fav.	Aut. CAF
	Cond.	Ases.	Sup.	Op.	Cond.	Ases.	Sup.	Op.		
1 FUA							x		11	2a.
1 FUD							x		11	1a.
1 OSA								x	11	1a7m
1 OSA				x					29	20a.
1 OSB				x					12	6m
1 OSB				x					24	14
1 OFA				x					12	-
1 OFC				x					5	3a.
1 OFC				x					3	1a.
1 OFC				x					-	-



C.-CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL:

No hay capacitación formal, la misma se efectúa mediante la práctica... y la experiencia que da el trato con el público. Luego de una charla... informativa el agente va al mostrador a atender público (al lado de... un agente de más experiencia que lo guía)

D.-CARACTERISTICAS AMBIENTALES DEL RECINTO:

Se accede a un sector de la UAP por una de las dos entradas del edificio/sito en C. H. Rodríguez y diagonal. Alvear, no hay oficina de informes, // la luz natural es escasa al igual que la ventilación; las que están dadas por dos ventanas de 1x2 y un pozo de luz o jardín de invierno para un espacio total de 10x10; una parte del mismo está destinado al público para atención de Inmobiliario, al paso del personal y contribuyentes a otras dependencias de la Dirección y a la Caja Recaudadora que el Banco de la Provincia del Neuquén tiene en la repartición (la misma cuenta con cartel

XXXXXXXXXXXXXX), no hay otros carteles o instructivos a la vista.

El espacio destinado a la UAP es de aproximadamente 7x6,50 en que hay // tres terminales y dos impresoras destinadas a la atención al público, escriptorios, sillas, armarios y un pequeño despacho (2x2) con un escritorio armario y silla para la Jefa del Área.

El mobiliario es variado, poco funcional y está dispuesto en función del escaso espacio existente; hay calefacción por equipo individual (2 calefactores) y refrigeración por equipo central.

La circulación de los agentes es dificultosa por la cantidad de elementos a sortear (sillas, escriptorios, cajas con recibos etc.), no usan guardapolvos, uniformes o cocardas que los identifiquen como personal de la Dirección.

En los días de vencimiento del impuesto se produce aglomeración por la // gran afluencia de público que por causas diversas requiere de atención (cambio de domicilio, no le llegó el impuesto, faltan terminales, hay proble-

Nombre del informante

OLIVERA, MARTA

Cargo

JEFA AREA

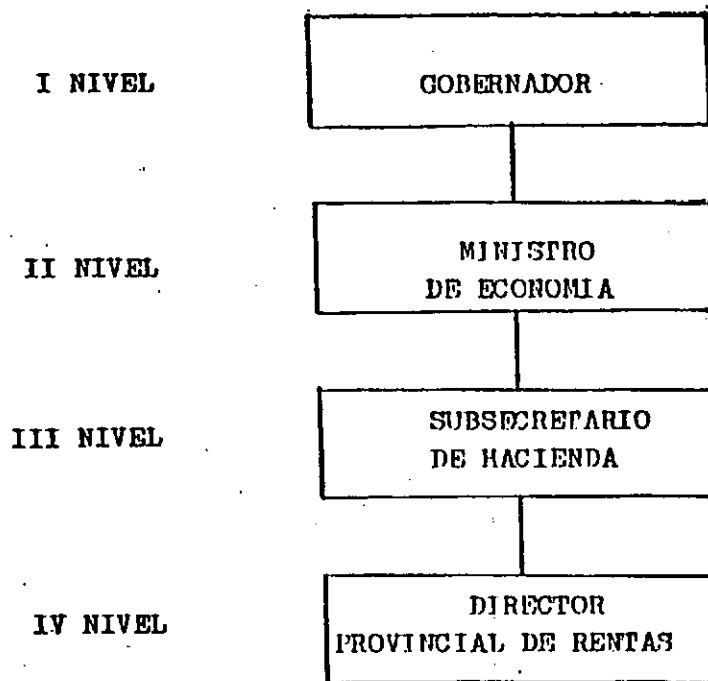
Fecha

26/10/90

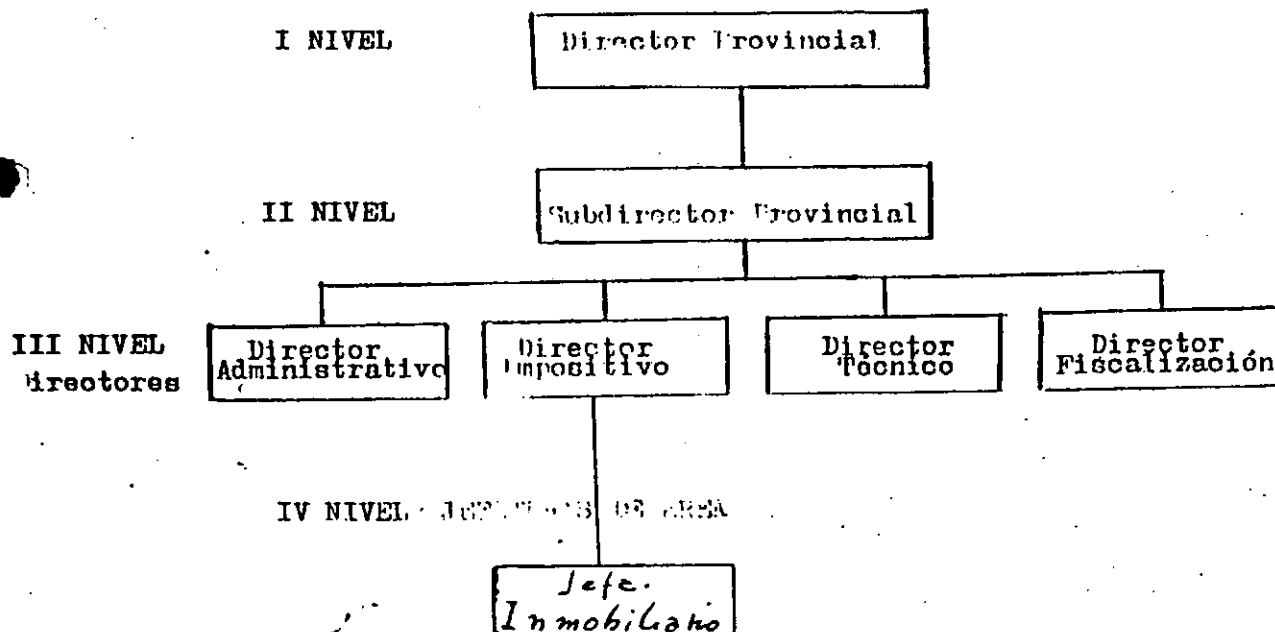
1 D.

///// mas con el sistema) y por la confusión, puesto que despues de ser atendido en Inmobiliario deberá esperar para pagar en la Caja, que también cobra / Ingresos Brutos, Sellos y se extienden sellados para trámites varios (documentos, casamiento, libreta sanitaria etc); es de destacar que la Caja del BPN // atiende (según lo expresado por los cajeros), en días normales, fuera de vencimiento de alguno de los impuestos que recauda la DPR; 200 usuarios por día. Al otro sector o módulo de la UAP se llega por la entrada de diagonal Alvear; donde se repiten los problemas de falta de elementos y espacio, a diferencia del anterior, en éste módulo no hay equipo de aire, lo que en épocas de calor, agrega un inconveniente más, dado que hay una gran diferencia de temperatura entre uno y otro lado, por una parte (equipo de refrigeración mediante, con / ocho bocas de salida) casi frío y en el otro calor insoportable. Aquí se realizan trámites de exenciones, libre deuda, informe de oficios y expedientes y jubilados; a tal efecto hay tres personas, una terminal y una impresora afectadas, que atienden, diariamente, 50 usuarios, sin que influya en esta cantidad la fecha de vencimiento.

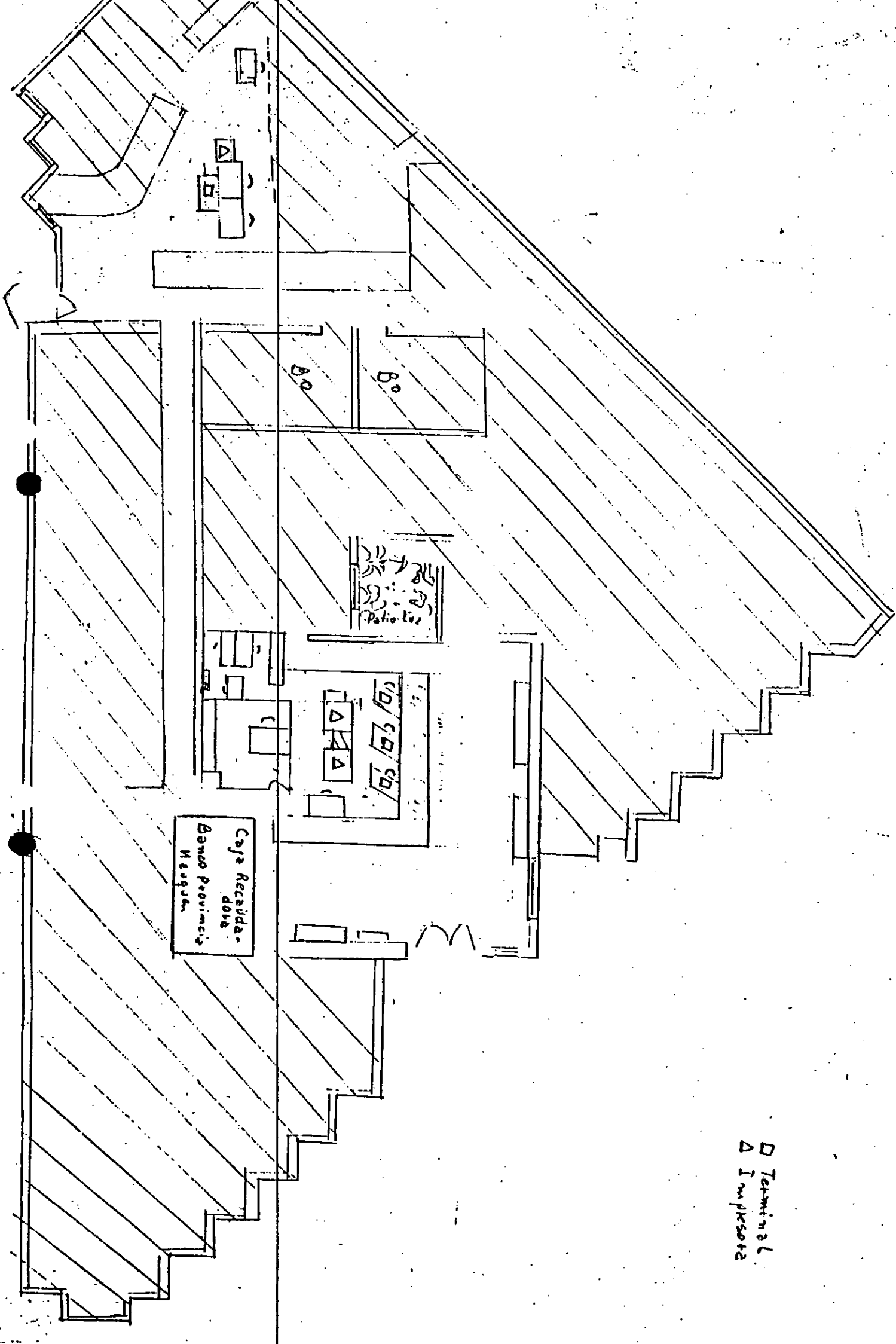
Nivel que ocupa el Director Provincial de Rentas
dentro de los Niveles Jerárquicos de la Provincia del Neuquén



Niveles Jerárquicos dentro de la Dirección
Provincial de Rentas



□ Terminal
 Δ Impresora



2

FICHA FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO
(UAP)

A.-DENOMINACION DE LOS TRAMITES FORMALMENTE ASIGNADOS:

1. REMISIONES
2. EXENCIONES
3. CAMBIO DE RESPONSABLE Y DOMICILIO
4. CAMBIO DE VALUACION
5. SUBDIVISION DE PARCELAS
6. LOTEOS
- OTROS (aclararlos) INTIMACIONES.- PLAZOS + MORATORIAS.- GESTION JUDICIAL
LIBRE DEUDA.- INFORME OFICIOS Y EXPEDIENTES.- QUIEBRAS Y CONCURSOS.-
LIQUIDACIONES PARA EMP. DEL ESTADO + EMISION GENERAL + EMISION RARA .
CAMBIO DE VALUACIONES - ARREGLOS CUENTAS CORRIENTES

B.-ACTIVIDADES QUE HABITUALMENTE DESARROLLA LA UAP:

(Marque con una/s X las que se cumplen efectivamente)

- 1.-Orientación, información y/o evacuación de consultas ☒
- 2.-Cobro de valores ☐
- 3.-Pago/entrega de valores ☐
- 4.-Recepción de documentación ☒
- 5.-Recepción de reclamos/denuncias ☒
- 6.-Recepción de solicitudes de gestión, permisos, autorizaciones ☒
- 7.-Inscripciones, registros, habilitaciones ☒
- 8.-Entrega de certificaciones ☒
- 9.-Entrega de materiales ☐
- 10.-Tramitación de beneficios jubilatorios ☒
- 11.-Tramitación de beneficios sociales ☒
- 12.-Tramitación de servicios médicos ☐
- 13.-Tramitación de beneficios educativos ☐
- 14.-Tramitación de créditos ☐

OTRAS. (describalas brevemente)
.....
.....

C.- HORARIO/S DE ATENCION AL PUBLICO: 08. a. 13 hs.

D.- CANTIDAD DE USUARIOS/MES: 3140. -días vencimiento 200-
-días normales 107-

A. -CONTEXTO INSTITUCIONAL:

1. Existe un grupo de instrucciones escritas, para conocimiento y consulta. En la práctica el uso habitual es la transmisión oral.
2. El espacio es escaso y no está adecuado a las necesidades del público ni de los agentes del sector, la tramitación resulta en gorrosa por la falta de carteles identificatorios y el necesario desplazamiento del público a uno y otro módulo.
3. Los problemas de infraestructura, en mayor o menor medida, son// comunes a todas las UAP. Hay demoras en la provisión de elementos lo que entorpece la agilidad de los trámites y rapidez en la atención al público.
4. Hay relación con Catastro, el Centro Unico de Informatica y Municipios del interior. Con Catastro la relación es buena, se trabaja en conjunto coordinando esfuerzos, con intercambio de información. Con el CUIN la relación es buena pero improductiva, los // trabajos pedidos demoran en demasía o nunca se hacen; se limitan a emisiones y recargos.

B. -PERFIL DEL PUBLICO USUARIO:

1. Todos los propietarios de la provincia. Crítico, no entiende, // cuestiona todo y protesta mucho.

C. -PROFESIOGRAMA DEL PUESTO UAP:

1. Secundarios, preferentemente Perito Mercantil.
2. No hay
3. Paciente, amable para la atención al público
4. En general no hay cambios. Cuando ello sucede es por decisión de la Dirección, previa consulta y notificación a la jefa del Area.
5. Hay conformidad, no hay por parte de la informante idea de diferencia en el grado de prestigio con respecto a sus pares, se / siente satisfecha con su desempeño.

D. -PERFIL LABORAL REAL DEL AGENTE UAP:

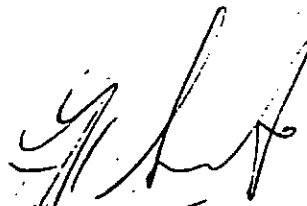
1. La informante está conforme con su desempeño, cese responder en forma positiva a las expectativas y responsabilidades depositadas en su persona.
2. La interrelación es fluida, sin problemas de comunicación ni as pector o actitudes negativas.

E. -EXPECTATIVAS LABORALES:

1. La informante considera de fundamental importancia la implementación de un nuevo sistema de computación independiente del // CUIN, mas moderno, con más capacidad que le permita incorporar más datos, con más terminales e impresoras. Provisión de elementos de trabajo (calculadoras, papel, lapiceras, abrochadoras, 7 armarios, escritorios etc). Un espacio físico más apropiado e independiente para los agentes de la UAP y público. Cursos de / capacitación, ej.; P.C.

En el formulario 3, los puntos D1, D2 y E1 fue entrevistado todo el personal de la UAP, los que manifestaron una notable diferencia de criterio con la informante clave, los mismos expresaron insatisfacción en el reconocimiento de las labores realizadas (es de destacar que el día 22/10/90 se dió a conocer/ el decreto de las nuevas categorías), falta de apoyatura, poca confiabilidad en el sistema de datos, falta de instructivos claros y actualizados, lentitud en la información de los cambios y modificaciones del impuesto, percepción como castigo la atención al público: ej. "el que tiene problemas, falta o no sirve, lo mandan a atender público". La actitud hacia los jefes es de / desconfianza y descreimiento. Insatisfacción por la incomodidad para trabajar, falta de elementos y el desplazamiento a uno y otro módulo; en el primero por su ubicación, los agentes están más expuestos al control de los directivos y usuarios en general. Las relaciones entre los agentes de uno y otro/ sector es buena, pero se limita casi exclusivamente a temas laborales.

Las entrevistas; luego de vencida una resistencia inicial por desconfianza y desconocimiento del tema, se realizaron con predisposición y dialogo abierto no obstante, las interrupciones fueron constantes (consultas telefónicas y / personales de usuarios y agentes, requerimientos de la Dirección, solicitud de documentación etc.), lo que originó desgaste en las partes por la reiteración de temas y situaciones.



NORMA SEIFERT

ADJ.: organigrama, plano, manual procedimientos

B. II.5.-GUARDIA.COMISARIA PRIMERA.MINISTERIO DE GOBIERNO.

1

FICHA DESCRIPTIVA DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO
(UAP)

A.- UBICACION ORGANIZACIONAL

Denominación de la UAP

-GUARDIA-

Domicilio y tel.

Mtro. Gonzalez y Mendoza/24046/

Nombre y cargo del funcionario responsable

Organismo de pertenencia

Ministerio de Gobierno

Dependencia jerárquica inmediata

Comisaría Primera

B.-CARACTERISTICAS CENSALES DE SU DOTACION.-

Func. Cat.	Atención directa a usuarios				Atención indirecta a usuarios			
	Cond.	Ases.	Sup.	Op.	Cond.	Ases.	Sup.	Op.
SubOfic (1)		X						
Agte(1)			X	X				
Of.Scio (9)					X	X	X	
SubOfic (8)					X			
Agtes. (4)								X

C.-CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL:

Preparación Sistemática Formal e Informal
Formal: Materias afines a la carrera policial - donde figuran unidades
de Relaciones Públicas y Lengua (Expresión Oral y Escrita)
Informal: Cuadernillos de Academia ~
Adiestramiento: Potencial. Permanente. ~
.

D.-CARACTERISTICAS AMBIENTALES DEL RECINTO:

Espacio Físico: Chico con poca ventilación e iluminación.
Mobiliario: 1 (un) escritorio, 3 (tres) banquetas de cemento
Útiles de oficina: Máquina de escribir no existente, 1 (un) libro, 1 (un)
borrador, lapicera, lapiz. ~
Señalización: No reúne condición. ~
Instructivo: Hor. atención, uso del teléfono.
Baños: No existen ni para el personal ni para el público.

E.-OBSERVACIONES (B)

No está establecida la permanencia del Personal de Guardia - La movilidad
de los puestos es una característica de la función policial. ~
Esta reglamentada la organización y el funcionamiento de la U. Q. P. ~

(C) La Capacitación es permanente desde que se inicia hasta //
que finaliza la carrera con distintos cursos obligatorios y //
para todas las jerarquías, siendo requisito aprobar un mínimo
para estar en condiciones de ser tratado para el ascenso. El //
Personal Policial es calificado por sus superiores inmediatos
en base a formularios tipos que incluyen distintos de su desen
volvimiento; también es otro requisito para el ascenso. De allí
que la carrera se encuentra escalafonada desde su inicio.-

ASESORIA DE PLANEAMIENTO-JP-; NEUQUEN, octubre 10/1990.-

Nombre del informante

LEZCANO, Juan Carlos

Cargo

Crio. Inspector

Fecha

10 Oct. / 90

FICHA FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO
(UAP)

A.-DENOMINACION DE LOS TRAMITES FORMALMENTE ASIGNADOS:

1. Denuncia de algun hecho delictivo o Accidente.
2. Exposiciones de distinta naturaleza (Extravio de doc., contravenciones)
3. Recepcion de declaraciones
4. Certificados de Domicilio
5. Supervivencia
6. Ingresos de Detenidos, Demorados y/o Sospechosos.
- OTROS (aclararlos)

B.-ACTIVIDADES QUE HABITUALMENTE DESARROLLA LA UAP:

(Marque con una/s X las que se cumplen efectivamente)

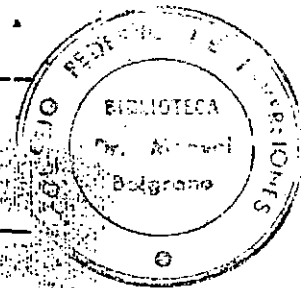
- 1.-Orientación, información y/o evacuación de consultas ☒
- 2.-Cobro de valores ☐
- 3.-Pago/entrega de valores ☐
- 4.-Recepción de documentación ☒
- 5.-Recepción de reclamos/denuncias ☒
- 6.-Recepción de solicitudes de gestión, permisos, autorizaciones ☒
- 7.-Inscripciones, registros, habilitaciones ☐
- 8.-Entrega de certificaciones ☒
- 9.-Entrega de materiales ☐
- 10.-Tramitación de beneficios jubilatorios ☐
- 11.-Tramitación de beneficios sociales ☐
- 12.-Tramitación de servicios médicos ☒
- 13.-Tramitación de beneficios educativos ☐
- 14.-Tramitación de créditos ☐

OTRAS. (describalas brevemente). Además de las señaladas los responsables de las UAP tienen la obligación de registrar por escrito y verificar toda novedad que sucede en ese recinto donde convergen todo tipo de demandas policiales inmediatas.

C.- HORARIO/S DE ATENCION AL PUBLICO

D.- CANTIDAD DE USUARIOS/MES: . . . Para trámites administ. doble turno
La cantidad de usuarios aproximadamente 3500.-

INFORME COMPLEMENTARIO DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO
(UAP)



- GUIA DE ENTREVISTA -

-Destinatario: Funcionario en contacto directo con el público usuario.

A.-CONTEXTO INSTITUCIONAL:

- 1.-Características de la normativa (si existe, tipo Manual de procedimientos, de instrucciones, transmisión oral, etc.) Manual de instrucciones y transmisión oral.-
- 2.-Infraestructura (grado de adecuación del espacio, ambiente, etc) no existe.-
- 3.-Visión comparativa con otras UAP. deficiente.-
- 4.-Colaboración y/o participación con otros organismos o instituciones) Juzgados de Instrucción, Civil, Laboral, de Paz, Tribunal de Falta, Hospital Regional, Defensoría de Menores, Casa de la víctima.-

B.-PERFIL DEL PUBLICO USUARIO:

- 1.-Características generales (Edad promedio, sexo, nivel de instrucción, pautas de comportamiento más usuales, etc). cantidad y calidad heterogénea.-

C.-PROFESIOGRAMA DEL PUESTO UAP:

- 1.-Nivel de estudios formales requeridos. mínimo 3er año aprobado.-
- 2.-Capacitación o adiestramiento previo. Formal e Informal.-
- 3.-Perfil ideal del agente UAP. Jerarquía, antigüedad, experiencia.-
- 4.-Criterios de selección. presencia, habilidad, jerarquía, experiencia.-
- 5.-Percepción social de la tarea UAP- (grado de prestigio y/o desprestigio de ntro de la comunidad administrativa) dada la responsabilidad del // puesto, marca prestigio.-

D.-PERFIL LABORAL REAL DEL AGENTE UAP:

- 1.-Autoevaluación (percepción del propio rol y su desempeño) desarrollo normal-agil-
- 2.-Aspectos actitudinales (hacia la tarea, hacia sus pares, hacia sus jefes, (este punto será respondido por el responsable inmediato) buena relación con sus pares, poca relación con sus jefes; buena predisposición a la atención con el público.-

E.-EXPECTATIVAS LABORALES:

- 1.-Criterios de eficiencia (agilitación del trámite, mejoramiento de los aspectos ambientales y tecnológicos, capacitación, desarrollo laboral, etc. Mejoramiento de los aspecto ambientales Dada la instalación de la PC, se solicita apoyo capacitación para mejorar servicio.-

B.II.-6.SECTOR ADMISION.SUBSECRETARIA DEL MENOR,MUJER Y FAMILIA.
M.B.S.

1

FICHA DESCRIPTIVA DE LA ENTIDAD DE ATENCION AL PUBLICO
(UAP)

A.- UBICACION ORGANIZACIONAL

Denominación de la UAP

SECTOR ADMISION

Domicilio y tel.

CORDOBA 650 - Tel. 23683

Nombre y cargo del funcionario responsable

DIRECTORA MENOR - Nidia Bianchini

Organismo de pertenencia

SUBSECRETARIA del MUJER MENOR y FIA.

Dependencia jerárquica inmediata

MINISTERIO BIENESTAR SOCIAL

B.-CARACTERISTICAS CENSALES DE SU DOTACION.-

Func. Cat.	Atención directa a usuarios				Atención indirecta a usuarios			
	Cond.	Ases.	Sup.	Op.	Cond.	Ases.	Sup.	Op.
19 OSC -				X				

Antigüedad =

En abril cumple 4 años de antigüedad adm. y 2 años en la UAP.

C.-CAPACITACION Y ADTESTRAMIENTO DEL PERSONAL:

Empere. Cuando se inicio el registro, yo no
tine capacitacion formal, porque era
dirigida a los tecnicos (psicologos y asistentes
sociales) empere estudiando en el pasado cuando
esta Subsecretaria era Direccion, cuando este
se desprendio me fue a estudiar como era
el Registro Unico del Menor para las Chicas (Hermanas)
yo solo era administrativa

D.-CARACTERISTICAS AMBIENTALES DEL RECINTO:

Esta Subsecretaria alquila un antiguo
deposito de materiales que ha sido dividido
en lotes segun las necesidades que
se han ido presentando. Los Bot o divi-
siones estan realizado por maderas de
Marlumba y vidrios. (sigue hoja
siguiente)

E.-OBSERVACIONES

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nombre del informante

NORMA RAMIREZ

Cargo

A CARBO Sector Asistencia

Fec In

5-11-90

2

FICHA FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO
(UAP)

A.-DENOMINACION DE LOS TRAMITES FORMALMENTE ASIGNADOS:

1. ALTA del REGISTRO GENERAL del MENOR
2. BAJA del MENOR
3. ACTUALIZACION DE DATOS
4. PLANILLA ALIMENTACION de COMPUTADORA
5. REGISTRO de INGRESO de OFICIO
6. ATENCION - RECEPCION - DERIVACION
- OTROS (aclararlos) : DERIVACION A PROGRAMAS del SERVICIO

B.-ACTIVIDADES QUE HABITUALMENTE DESARROLLA LA UAP:

(Marque con una/s X las que se cumplen efectivamente)

- 1.-Orientación, información y/o evacuación de consultas ☒
- 2.-Cobro de valores ☐
- 3.-Pago/entrega de valores ☐
- 4.-Recepción de documentación ☒
- 5.-Recepción de reclamos/denuncias ☒
- 6.-Recepción de solicitudes de gestión, permisos, autorizaciones ☒
- 7.-Inscripciones, registros, habilitaciones ☒
- 8.-Entrega de certificaciones ☐
- 9.-Entrega de materiales ☐
- 10.-Tramitación de beneficios jubilatorios ☐
- 11.-Tramitación de beneficios sociales ☐
- 12.-Tramitación de servicios médicos ☐
- 13.-Tramitación de beneficios educativos ☐
- 14.-Tramitación de créditos ☐

OTRAS. (describalas brevemente).

C.- HORARIO/S DE ATENCION AL PUBLICO:

D.- CANTIDAD DE USUARIOS/ES:

7 a 14 hs

2.000 casos

3

INFORME COMPLEMENTARIO DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
(UAP)

- GUÍA DE ENTREVISTA -

-Destinatario: Funcionario en contacto directo con el público usuario.

A.-CONTEXTO INSTITUCIONAL:

- 1.-Características de la normativa (si existe, tipo Manual de Procedimientos, de instrucciones, transmisión oral, etc.)
- 2.-Infraestructura (grado de adecuación del espacio, ambiente, etc)
- 3.-Visión comparativa con otras UAP.
- 4.-Colaboración y/o participación con otros organismos o reparticiones)

B.-PERFIL DEL PÚBLICO USUARIO:

- 1.-Características generales (Edad promedio, sexo, nivel de instrucción, pautas de comportamiento más usuales, etc).

C.-PROFESTOGRAMA DEL PUESTO UAP:

- 1.-Nivel de estudios formales requeridos.
- 2.-Capacitación o adiestramiento previo.
- 3.-Perfil ideal del agente UAP.
- 4.-Criterios de selección.
- 5.-Percepción social de la tarea UAP (grado de prestigio y/o desprestigio dentro de la comunidad administrativa)

D.-PERFIL LABORAL REAL DEL AGENTE UAP:

- 1.-Autoevaluación (percepción del propio rol y su desempeño)
- 2.-Aspectos actitudinales (hacia la tarea, hacia sus pares, hacia sus jefes) (este punto será respondido por el responsable inmediato).

E.-EXPECTATIVAS LABORALES:

- 1.-Criterios de eficiencia (agilitación del trámite, mejoramiento de los aspectos ambientales y tecnológicos, capacitación, desarrollo laboral, etc.)

A -

1. - Existe un manual. No lo posee el area. Las instrucciones que recibí fue oral y a través del tiempo.
2. - La infraestructura no es adecuada, el espacio es reducido, no tiene luz natural ni ventilación. Solo todo teniendo en cuenta a las personas que se atiende.
3. - No sé como lo visualizo, pero si yo me comparo con otros U.A. o como usaría pero que atiende mejor al publico, porque tengo mucha paciencia y no hago esperar a las personas. -
4. - No existe relación con otros organismos, solo se le da información a la gente a donde se debe dirigir.

B - -

1. En general son mujeres desde 15 años hasta 80 años con mayor frecuencia entre 16 a 25 años. Personas del sector popular de bajos ingresos. con una carga emocional muy fuerte. En situaciones limites. -

C - -

1. - No se exige estudios formales
2. - No existe capacitación ni adiestramiento previo formal, se resuelve sobre la marcha, se realiza una capacitación informal para manejo de formularios.

El lugar donde concurre las personas para la utilización del servicio es de 2 (dos) metros por 1,30 (uno, treinta) metros. Es un bot de madera que tiene luz artificial, sin ventilación. Se conecta con un pasillo que lo lleva a otros sectores de la Subsecretaría. El equipamiento: un solo escritorio, dos sillas, un fichero de cuatro cajones y armario metálico de dos puertas.

No existe señalización que indique. Tampoco se observa instructivo. En el ingreso (en la puerta) dice "Recepción". Si se abre la puerta se observa si hay personas esperando.

No se observa sanitarios para el uso de (mujeres con niños) las personas se paran paradas, hay un banco de madera.

Hay un trámite pautado. La persona que atiende, debe llevar papeles del Registro General del menor.

B. II.7.-CONTROL DE NORMAS.DIRECCION DE PRESTACIONES DE SALUD.
Y ASISTENCIA.-I.S.S.N.

FICHA DESCRIPTIVA DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO
(UAP)

A.- UBICACION ORGANIZACIONAL

Denominación de la UAP

CONTROL DE NORMAS

Domicilio y tel.

BS. AS. 353-NEUQUEN-TE:31481-

Nombre y cargo del funcionario responsable

DELIA ERRECART - JEFE DEPARTAMENTO PRESTACIONES.-

Organismo de pertenencia

I.S.S.N.

Dependencia jerárquica inmediata

DIREC.DE PREST.DE SALUD Y ASIS.

B.-CARACTERISTICAS CENSALES DE SU DOTACION.-

Func. Cat.	Atención directa a usuarios				Atención indirecta a usuarios				ANTIGÜEDAD	
	Cond.	Ases.	Sup.	Op.	Cond.	Ases.	Sup.	Op.	Función	Administ. P. blica-Priv.
AUXILIARES DE ATENCION DE PUBLICO										
CAT. OPA				X					5 años	5 años
CAT. COFB				X					3,9 meses	3,9 meses
CAT. ALB				X					3 años	3 años
CAT. OSA						X		X	1,3 meses	19 años
CAT. OSA						X		X	10 años	18 años

Montoldo ELBA

1 24/12



C.-CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL:

Capacitación en Servicio Informal.-

.....

.....

D.-CARACTERISTICAS AMBIENTALES DEL RECINTO:

- Espacio Físico suficiente.-
- La Iluminación, si bien es suficiente no es la ideal ya que es artificial.-
- Posee Carteles indicadores por lo tanto es de fácil acceso.-
- Se cuenta con los Elementos necesarios y el mobiliario adecuado.-
- Posee una Terminal de Computación.-

E.-OBSERVACIONES

Trámites Pautados.-

.....

Nombre del informante

ALICIA GOMEZ

Cargo

AUXILIAR ADMINIS.

Fecha

12-10-90

[Handwritten signature]
Unidad de Eje

[Handwritten signature]
201

FICHA FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO
(UAP)

A.-DENOMINACION DE LOS TRAMITES FORMALMENTE ASIGNADOS:

1. Inscripción, Registro y Autorización Plan M. Infantil.-
2. Control y autorización de Prescripciones de Practicas Médicas, de Laboratorio y Enfermería.-
3. Detección de Practicas con Auditoría Médica Previa.-
4. Entrega de Formularios para Practicas de Alta Complejidad.-
5. Recepción de Formularios Cumplimentados de Practicas de Alta Complejidad.- y Registro por Sistema Computarizado.-
6. Control de Periodos de Carencias.-
7. Control, Registro y Entrega de Prescripciones de Optica.-

B.-ACTIVIDADES QUE HABITUALMENTE DESARROLLA LA UAP:

(Marque con una/s X las que se cumplen efectivamente)


- 1.-Orientación,información y/o evacuación de consultas ☒
- 2.-Cobro de valores ☐
- 3.-Pago/entrega de valores ☐
- 4.-Recepción de documentación ☒
- 5.-Recepción de reclamos/denuncias verbales X
- 6.-Recepción de solicitudes de gestión, autorizaciones ☒
- 7.-Inscripciones, registros, habilitaciones ☒
- 8.-Entrega de certificaciones ☐
- 9.-Entrega de materiales ☐
- 10.-Tramitación de beneficios jubilatorios ☐
- 11.-Tramitación de beneficios sociales ☒
- 12.-Tramitación de servicios médicos ☒
- 13.-Tramitación de beneficios educativos ☐
- 14.-Tramitación de créditos ☐


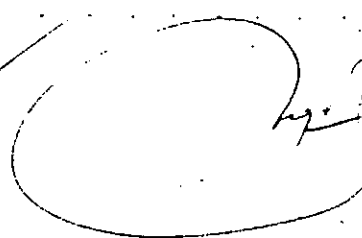
OTRAS. (de scríbalas brevemente).

C.- HORARIO/S DE ATENCION AL PUBLICO: . . 07,30 a 19,30 HS.-

D.- CANTIDAD DE USUARIOS/MES: 40.997 (mes OCTUBRE 90).-

E.- OBSERVACIONES:

 MONTAÑOS

INFORME COMPLEMENTARIO DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO
(UAP)

- GUIA DE ENTREVISTA -

-Destinatario: Funcionario en contacto directo con el público usuario.

A.-CONTEXTO INSTITUCIONAL:

- 1.-Características de la normativa (si existe, tipo Manual de Procedimientos, de instrucciones, transmisión oral, etc.)
- 2.-Infraestructura (grado de adecuación del espacio, ambiente, etc)
- 3.-Visión comparativa con otras UAP.
- 4.-Colaboración y/o participación con otros organismos o reparticiones)

B.-PERFIL DEL PUBLICO USUARIO:

- 1.-Características generales (Edad promedio, sexo, nivel de instrucción, pautas de comportamiento más usuales, etc).

C.-PROFESIOGRAMA DEL PUESTO UAP:


- 1.-Nivel de estudios formales requeridos.
- 2.-Capacitación o adiestramiento previo.
- 3.-Perfil ideal del agente UAP.
- 4.-Criterios de selección.
- 5.-Percepción social de la tarea UAP (grado de prestigio y/o de desprestigio dentro de la comunidad administrativa)

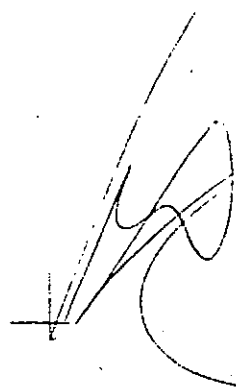
+ D.-PERFIL LABORAL REAL DEL AGENTE UAP:

- 1.-Autoevaluación (percepción del propio rol y su desempeño)
- 2.-Aspectos actitudinales (hacia la tarea, hacia sus pares, hacia sus jefes)
(este punto será respondido por el responsable inmediato).

+ E.-EXPECTATIVAS LABORALES:

- 1.-Criterios de eficiencia (agilitación del trámite, mejoramiento de los aspectos ambientales y tecnológicos, capacitación, desarrollo laboral, etc.)

 Montiel E.B.

 1

- 1- Normas Escritas: Nomenclador, Resoluciones, Disposiciones, Memorandum y // Trasmisión Oral y Manual de Procedimientos Interno Informal.-
- 2- Ambiente suficiente - Deficitario sólo en horas pico.-
- 3- Posee Sistema de Computación (una terminal), pero solamente lo resuelve / parte del trabajo atento a que sólo se utiliza para el registro de prácticas de Alta Complejidad y Tratamientos Especiales.-
- 4- Falta de espacio para archivar, Archivos Abarrotados, insuficientes, incómodos.-
- 5- No existe información previa al usuario respecto al trámite.-
- 6- Para trámites de Optica, como deben registrar, sellar y autoriza el Auditor Médico, se le solicita al usuario que regrese al día siguiente a expedición de usuarios del interior de la Provincia.-
- 3- Considera que su U.A.P. posee mejor espacio físico que otras.-
- 4- Por el tipo de tareas que realiza no requiere la participación de otros organismos.-

B.- PERFIL DEL PUBLICO USUARIO:

1- HETEROGNEO:

Usuarios Críticos= no comprenden que para efectuar trámites deben esperar/ su turno.-

Se presentan con documentación incompleta (en algunos casos).-

Cóncurren en horario adecuado.-

C.- PROFESIOGRAMA DEL PUESTO UAP:

2- Capacitado previamente.-

3- Un Agente predispuesto para la buena atención, nivel de estudio básico, 3° año secundario.-

5- La informante siente que tiene prestigio tanto en su comunidad administrativa como del usuario.-

D.- PERFIL LABORAL REAL DEL AGENTE UAP:

1- Considera que se desempeña en forma eficiente.-

2- Respecto a su tarea la informante considera que ella trata de realizar su función lo mejor posible.-

De sus pares desea que trabajen a la par suya y hacia su jefe su actitud / es óptima.-

E.- EXPECTATIVAS LABORALES:

1- Aumentar la dotación de personal a cinco personas en atención directa al público, tres a la mañana y dos a la tarde, especialmente en horarios picos y con personal capacitado y que el remplazante una vez por semana trabaje en la UAP así de ese modo no pierde el entrenamiento.-

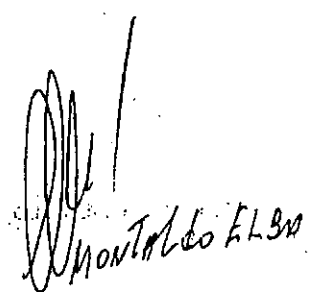
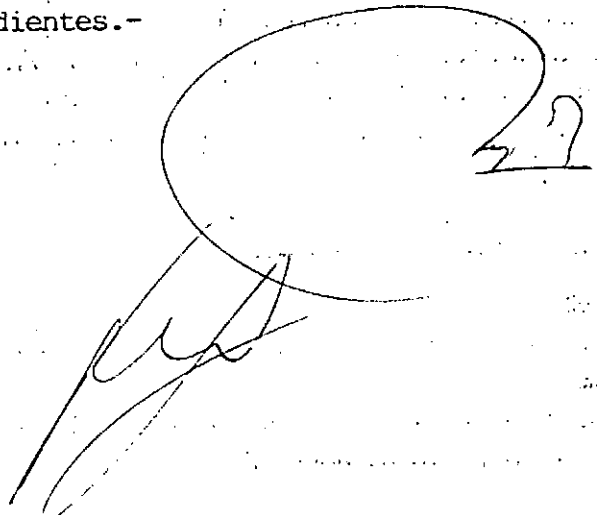
2- Que el Médico Auditor se encuentre en su UAP en el horario de mayor afluencia de público.-

3- Que las demás UAP que autorizan otras prestaciones que requieren la emisión de O. Valorizadas le informen al Usuario los pasos a seguir a efectos de que no tengan que esperar en esta UAP sin necesidad (ejemplo: Auditoría Médica - Odontología.-

4- Que se notifique al sector de Cajeros, de las Resoluciones de prestaciones especiales, no obstante de que el control para otorgar la prestación lo debe efectuar esta UAP. Asimismo solicita que la notificación tanto a su UAP como al sector de Cajeros se efectue previo a la presentación del Usuario

5- Que en el Archivo de Matrículas existentes en las terminales de los Cajeros se registren las mismas que en esta UAP.-

6- Que se informe a los Profesionales la modalidad que se adopta para solicitar la autorización de Prácticas Especiales, cumplimentación de Formularios y envío de los mismos, a efectos de que el Usuario en el momento de presentarse en la UAP, cuente con toda la documentación requerida.-
Además que se solicite a los Profesionales, que se le informe al Usuario/que previo a valorizar Prácticas Médicas, deberán concurrir al Profesion-
especializado a realizar la misma, para que se coloquen en la orden /
los items correspondientes.-



B. II.8.-MESA GENERAL DE ENTRADAS Y SALIDAS DEL CONSEJO
PROVINCIAL DE EDUCACION.

1. Ficha descriptiva de la Unidad de Atención al Público

(UAP)

A. UBICACION ORGANIZACIONAL

Denominación de la UAP

Mesa General de Entradas y Salidas

Domicilio y teléfono

Santa Fé 269-Teléfono: 34776.int.212.-

Nombre y cargo del funcionario responsable

JUAN LUIS PEREYRA - Jefe de Mesa General de Entradas y Salidas.

Organismo de pertenencia

Consejo Provincial de Educación

Dependencia Jerárquica inmediata

Secretaría General del Consejo Provincial de Educación

B. CARACTERISTICAS CENSALES DE SU DOTACION

Atención directa a usuarios

<u>Categoría</u>	<u>Conducción</u>	<u>Asesor</u>	<u>Supervisor</u>	<u>Operador</u>
1 FUC	X			
1 AUA 5				X

Atención indirecta a usuarios

<u>Categoría</u>	<u>Conducción</u>	<u>Asesor</u>	<u>Supervisor</u>	<u>Operador</u>
1-FUD				X
2 OSC				X
2 OSD				X
1 OFA				X
1 OFB				X
1. AUD 5				X

<u>Categoría.</u>	<u>Antigüedad en la UAP</u>	<u>Antigüedad en la Administración Pública</u>
FUC	10 años	24 años
FUD	10 "	14 "
OSC	6 "	6 "
OSC	6 "	6 "
OSD	5 "	10 "
OSH	8 "	16 "
OFA	3 meses	adscripto
OFB	5 años	6 años
AUA	6 meses	6 meses
AUD	8 meses	9 años

C. CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL

No hay capacitación formal. Desde el año 1.987 no se toman exámenes. El entrevistado hizo cursos a través de la UNC (Universidad Nacional del Comahue), por propia iniciativa. La capacitación informal, se transmite abiertamente entre el personal. Hace falta que a nivel administrativo se tengan conocimientos del manejo de la ley 1.284 (de procedimientos) // para todo el personal del Consejo. Es muy importante la capacitación para todo el personal del Consejo, ellos consideran que las exigencias de la ley de procedimientos son caprichos de la UAP.

Sería ideal que todo el personal tenga conocimientos de la composición del gobierno provincial.

Sería necesario que el personal tuviera secundario completo o por lo menos ciclo básico, // a efectos de poder asignarle alguna tarea administrativa.

D. CARACTERISTICAS AMBIENTALES DEL RECINTO

"El lugar físico está regular"; están por poner acondicionadores. Ocupan este recinto /// desde hace sólo 2 ó 3 meses, es decir que "no saben todavía como van a pasar el verano". // Como lugar físico está bien proporcionado, el mobiliario está bien, la iluminación es artificial. Hay un solo calefactor que se encuentra en el fondo del local. Hay un baño para el personal, no así para el público, el que se hace necesario porque en realidad el público está utilizando el baño del personal. No tienen cocina.

Además tienen problemas graves con el archivo, ya que funciona desparramado entre las distintas oficinas, por la dispersión geográfica, en algunas de ellas funciona en los pasillos, es decir en cualquier lado. No se puede decir que el archivo es bueno o es malo, sencillamente no hay.

IV. OBSERVACIONES

El trato con el público "es bueno , no excelente", se puede decir que es amable y que // colabora con el personal.

Los usuarios son: 98% porteros y docentes que vienen a buscar correspondencia o expedientes y el 2% restante, es público en general que busca orientación.

Las personas que trabajan en la atención indirecta basan su trabajo en la ley 1.284, la / situación con el resto del personal del Consejo se torna crítica por desconocimiento, se cree que las exigencias de la ley son sólo caprichos de la UAP.

Una sugerencia es que debería coordinarse el horario de atención al público de todas las Mesas de Entradas del Consejo.

El personal tendría que tener conocimiento de todos los trámites que se hacen en c/u de / las mismas, el problema es la dispersión edilicia.

2. Ficha funcional de la Unidad de Atención al Público
(UAP)

A. DENOMINACION DE LOS TRAMITES FORMALMENTE ASIGNADOS

- 1.- Atención al público.
- 2.- Expedientes (iniciación, registro y control).
- 3.- Actuaciones simples (registro y control).
- 4.- Expedición.
- 5.- Archivo (se hace entre todos, falta lugar y gente).

B. ACTIVIDADES QUE HABITUALMENTE DESARROLLA LA UAP

- 1.- Orientación, información y/o evacuación de consultas.
- 2.- Recepción de documentación.

C. HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO

De 7 a 13 hs.

D. CANTIDAD DE USUARIOS POR MES

En el mes de marzo (inscripciones) y en noviembre (porque la Junta de Clasificaciones llama a concurso), el movimiento es entre 1.000 y 1.500 usuarios. Durante el resto del año aproximadamente 500 usuarios mensuales.

3. Informe complementario de la Unidad de Atención al Público
(UAP)



A. CONTEXTO INSTITUCIONAL

1. Características de la normativa (si existe, tipo Manual de Procedimientos, de instrucciones, transmisión oral, etc.)

No hay nada por escrito, solamente transmisión oral.

2. Infraestructura (grado de adecuación del espacio, ambiente, etc.).

Está contestado en el punto 1-D.

3. Visión comparativa con otras UAP

"Habría que conocer como funcionan las demás UAP". Esta UAP es muy particular, no hay // problemas como en otros sectores, por ejemplo como en el hospital por la cantidad y las características del usuario.

"A esta Mesa de Entradas no se la ve como un beneficio, sino como un cuello de botella". No hay un conocimiento acabado de las funciones de la UAP.

El informante cuenta que en reunión de directores se trató el tema de la UAP, como si fuera causa de los problemas del Consejo. Esta UAP se creó en 1.980.

4. Colaboración y/o participación con otros organismos

Ministerio de Educación, Secretaría General de Casa de Gobierno, Caja de Ahorro, Tribunales, Obras Públicas, Correos, Radio de Policía.-

B. PERFIL DEL PUBLICO USUARIO

1. Características generales (edad promedio, sexo, nivel de instrucción, pautas de comportamiento más usuales, etc.)

Edad: entre 20 y 50 años.

Sexo: femenino.

Nivel de instrucción: docentes.

Pautas de comportamiento más usuales: colaboración, amabilidad.

1. Nivel de estudios formales requeridos.

Actualmente no se exige nada; ni siquiera se le consulta (al director) cuando se incorpora personal en esta unidad; él, debería saber si realmente la persona a ingresar reúne los conocimientos requeridos y las condiciones que exige el puesto de trabajo.

2. Capacitación o adiestramiento previo

La capacitación es informal, se efectúa sobre la marcha, es muy simple y fácil de supervisar.

3. Perfil ideal del agente UAP

El perfil ideal ya está desarrollado en el punto 1-C.

El informante agrega a lo ya manifestado que desearía que el personal sea responsable.

4. Criterios de selección

De las diez personas que trabajan en la UAP, una sola entró por concurso, algunas estaban trabajando ya en el Consejo, otras llegaron sin que el jefe de esta unidad supiera nada.

Además hay personal que vino sancionado de otros sectores del Consejo.

Hace cuatro años que no se promueve al personal de esta unidad.

5. Percepción social de la tarea UAP (grado de prestigio y/o desprestigio dentro de la comunidad administrativa).

"La gente de la UAP está vista como el último orejón del tarro", se ve como un lugar donde no se progresa.

Es difícil manejar al personal de aquí porque está desanimado, no se pueden obtener resultados óptimos cuando no se tienen antecedentes de las personas que ingresan, cdo. no se sabe que función se le va a asignar, y si es o no capaz para desarrollarla.

6. PERFIL LABORAL REAL DEL AGENTE UAP

1. Autoevaluación (percepción del propio rol y de su desempeño).

Se siente incapaz de llevar esta situación por falta de ánimo. Hizo muchas cosas (desde

que ocupa esta función) y no se sintió escuchado, no se le dió una respuesta concreta/// no hay seriedad en las autoridades del Consejo. "Se siente como un motor sin nafta". Afirma que puede tomar dos caminos hacia sus subordinados: "1) tratar de incentivarlos mediante la mentira, o 2) ser sincero y no hacerles el verso". Optó por lo segundo. El trato con el personal es regular, él se siente mal porque no puede darles soluciones, // el ser buen conductor no pasa por ser comprensivo, sino por dar soluciones al personal.

2. Aspectos actitudinales (hacia la tarea, hacia sus pares, hacia sus jefes).

Está contestado en el desarrollo del punto anterior.

E. EXPECTATIVAS LABORALES

1. Criterios de eficiencia (agilitación del trámite, mejoramiento de los aspectos ambientales y tecnológicos, capacitación, desarrollo laboral, etc.)

Con referencia a las expectativas de mejoramiento de los aspectos ambientales, no tiene, porque sabe que esto es lo mejor que puede conseguir.

En general, no tiene expectativas, porque conoce bien al Consejo y sabe que "en algunos casos es insuperable, no hay condiciones ni ganas de hacer las cosas". Por ejemplo no // se preocupa por el personal que ingresa con 6to. grado, ni se le da oportunidad de culminar sus estudios, (existiendo una Dción. de Adultos), ni tampoco se preocupa por crearle incentivos.

Cuando se plantea al Consejo este tipo de inquietudes, dice que sí, pero después no hace nada; en ellos tampoco hay expectativas de cambio ni de mejoramiento.

"Su gente está aplastada", en otro momento fué "punta de lanza", cuando se trató de plantear los problemas y de provocar cambios, ésto sirvió para que se creara una imagen de / que es un grupo crítico y que no hace nada.

"Su gente no tiene buenos ejemplos de sus superiores", por ello tampoco se le puede cuestionar falta de ánimo, inasistencias, falta de colaboración, etc.

NOMBRE DEL INFORMANTE

Juan Luis Pereyra

CARGO

Jefe de Mesa de Entradas

FECHA

Noviembre de 1990.-

3. Informe complementario de la Unidad de Atención al Público
(UAP)

D. PERFIL LABORAL REAL DEL AGENTE UAP

1. Autoevaluación (percepción del propio rol y de su desempeño).

Se ve mal, siente que por más que da no se le reconoce nada. "Se ha deteriorado todo en la Administración Pública en general".

"Son muchos años haciendo lo mismo", 13 años que está en el mismo lugar.

2. Aspectos actitudinales (hacia la tarea, hacia sus pares, hacia sus jefes).

Siente que su actitud hacia la tarea es buena, hacia sus pares es regular, es decir que la relación con ellos es regular porque no hay un buen clima de compañerismo, de colaboración. Su relación con sus jefes considera que es buena.

E. EXPECTATIVAS LABORALES

Su expectativa es irse de allí.

NOMBRE DEL INFORMANTE

Graciela Campillo de Barbano

CARGO

Administrativa, queda a cargo de la UAP en ausencia del Sr. Pereyra

FECHA

Noviembre de 1.990.-