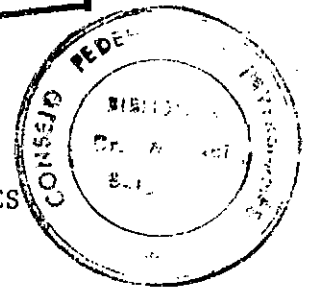


34918



BUENOS AIRES,



J
ef2)

SEÑOR SECRETARIO GENERAL DEL CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

ING. JUAN JOSE CIACERA

S. / D.

De mi mayor consideración:

Me dirijo a Ud. con el fin de elevar para su consideración, el 2° Informe de Avance correspondiente al Proyecto: Atención al Público que forma parte del Programa de Modernización de la Administración Pública (Pcia. del Neuquén), dando cumplimiento, de esta forma, a lo convenido en el contrato suscripto oportunamente.

Sin otro particular, saludo a Ud. muy atentamente.

Lic. Horacio SEOANE

O/W. 311.1
G 32
I
(ef2)

- PROGRAMA DE MODERNIZACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA PROVINCIAL

- PCIA. DEL NEUQUEN

- PROYECTO : ATENCION AL PUBLICO

- 2° INFORME DE AVANCE

- PROGRAMA DE ACTIVIDADES

- ETAPA III : Relevamiento y procesamiento de la información.

1. Identificación de las unidades a relevar y programación del relevamiento.

Las unidades organizativas de atención al público seleccionadas por los organismos provinciales son las siguientes:

- Secretaría General de la Gobernación (Mesa General de Entradas y Salidas).
- Ministerio de Salud - Hospital Neuquén (Sección Estadística).
- Instituto de Seguridad Social (Sector Control de Normas)
- Ministerio de Obras y Servicios Públicos (Mesa de Entradas y Salidas)
- Ministerio de Economía y Hacienda - Dirección General de Rentas (Sector Inmobiliario)
- Policía Provincial - Comisaría Primera (Area Recepción).
- Ministerio de Bienestar Social - Subsecretaría del Menor, Mujer y Familia (Area de atención al público).
- Ministerio de Educación (Se solicitó su incorporación al estudio recientemente).

NOTA: El Cronograma del Relevamiento fue adjuntado como Anexo VII al 1er. Informe de Avance.

2. Recolección de datos.

La etapa de la búsqueda de información concluyó el 2 de noviembre habiéndose obtenido cuatro carpetas completas, quedaron pendientes de entrega las restantes.

A continuación se detallan las actividades cumplidas en la ciudad del Neuquén el 5 y 6 de noviembre del cte.

- Lunes 5. 8.30 a 12.30 hs. Reunión en la sede del COPADE (Planificación) con el Equipo de Supervisores: Entrega de cuatro carpetas de relevamiento. Análisis y verificación de los elementos recolectados.

17.30 a 19.30 hs. Reunión con el Equipo de Relevamiento (Supervisoras y encuestadoras). Entrega de las carpetas restantes - Validación de los datos - Análisis de dificultades en el trabajo de campo.

Martes 6/11 - 10.00 hs. a 14.30 hs.

Reunión con el Equipo de Relevamiento: Sus integrantes manifestaron el deseo de continuar trabajando para este Programa AP.

Si bien no estaba previsto, se aceptó su colaboración para efectuar el procesamiento de los datos.

Como los relevadores tampoco tenían experiencia en este tipo de tareas, fue necesario desarrollar una sesión de entrenamiento en la técnica de análisis de contenido, de acuerdo al siguiente temario:

a) Distribución de tareas:

- Análisis cualitativo: Stus. Norma Seifert (Rentas), Susana Bonfiglioni (Obras Públicas) y Aída Pérez (Hospital Neuquén) y Sr. Miguel A. Pomponio (Gobernación).

- Análisis cuantitativo (por computadora):

- Lic. Ana María Comicki (Instituto de Seguridad Social) y Sargento 1° Sra. Mirta Giménez (Comisaría Primera).

b) Explicación de las técnicas para el análisis:

- Análisis cualitativo:

Técnica: El análisis de contenido. Definición y características. Diseño de los gráficos. (Formulario N° 3)

- Análisis cuantitativo: Selección de variables e indicadores para el procesamiento computarizado. (Formularios 1 y 2). (Anexo 1 - Tablas y Anexo 2. Cronograma del Procesamiento).

- 18.00 hs. Entrevista en la sede del COPADE con el Sr. Secretario Ing. Romero Oneto.
Entrega de una copia del 1er. Informe de Avance y explicación general de la marcha de la asistencia técnica.

3. Verificación y consistencia de los datos

Actividades cumplidas en la ciudad del Neuquén el jueves 15/11.

- 16.00 hs. Reunión en la sede de Planificación con el Equipo de Relevamiento y Supervisoras.
- Entrega final de todas las carpetas de las UAP relevadas (7) y agregado de otra unidad organizativa (tentativamente fue elegida una del Ministerio de Educación) para iniciar su relevamiento.

- Análisis pormenorizado de los cuadros obtenidos por computadora (Anexo 1).
- Verificación y validación de los datos de las carpetas terminadas.

Viernes 16/11 - 8.30 hs. Chequeo general de las etapas cumplidas.
Evaluación con el Equipo de Supervisoras.

4 Elaboración del programa computacional para la sistematización de los datos.

En razón de que originariamente se había previsto el análisis descriptivo cuantitativo de 100 Unidades de Atención al Público y el análisis explicativo - cualitativo de sólo 5 de ellas, seleccionadas por la Provincia, fue necesario reformular el plan de Trabajo y adoptarlo al nuevo esquema, de tal manera que se trabajarán algunos datos generales de aquellas variables e indicadores que aporten riqueza a la información, habida cuenta de que finalmente fueron seleccionadas 8 UAP.

En cambio, el equipo del CFI pondrá el énfasis en el análisis e interpretación de los datos específicos de cada una, con el fin de elaborar un cuadro de situación que posibilite la formulación de una mayor cantidad de propuestas de cambio y mejoramiento.

5. Clasificación, carga y procesamiento de los datos

A los efectos de graficar el trabajo efectuado en este punto se adjunta el siguiente material:

- Anexo 1 - Tablas
- Anexo 3 - Ejemplo de carpeta de relevamiento: Dirección General de Rentas (no se adjunta la normativa).

ANEXO 1

RELACION PORCENTUAL DE AGENTES EN ATENCION DIRECTA/INDIRECTA

CIUDAD DEL NEUQUEN - AÑO 1.990

CUADRO N° 1

COD.	NOMBRE DE LA UNIDAD	CATEG. MEDIA	CANT.	CANTIDAD AGENTES		RELACION PORCENTUAL	
				ATENC. DIR.	ATENC. INDIR.	ATENC. DIR.	ATENC. INDIR.
1	MESA GRAL ENTR. SAL.Y ARCH. OB.PUBL	18	9	9	9	100.00%	100.00%
2	SECRETARIA GRAL Gbeion	17	9	3	7	33.33%	77.78%
3	ESTADISTICAS Htal Psial Nqn	17	4	4	1	100.00%	25.00%
4	INMOBILIARIO RENTAS	18	10	7	3	70.00%	30.00%
5	COMISARIA PRIMERA	19	18	6	12	33.33%	66.67%
6	SECTOR ADMISION MINORIDAD Y Flia	19	1	1	0	100.00%	0.00%
7	CONTROL DE NORMAS I.S.S.N.	18	6	3	3	50.00%	50.00%

CANTIDAD DE USUARIOS HORA SEGUN NUMERO DE AGENTES TOTALES Y DE ATENCION DIRECTA

CIUDAD DEL NELIQUEN - AÑO 1.990

CUADRO N° 2

COD.	NOMBRE DE LA UNIDAD	CATEG. MEDIA	CANT. DE AGENT.	CANT. HORAS	USUARIO	N° USUAR. AGENTE/ HORA	N° USUAR. AT.DIR/ HORA
1	MESA GRAL ENTR. SAL.Y ARCH. OB.PUBL	18	9	7.0	600	0.4	0.4
2	SECRETARIA GRAL Gboion	17	9	14.0	150	0.1	0.2
3	ESTADISTICAS Htal Psial Nqn	17	4	6.5	15,000	26.2	26.2
4	INMOBILIARIO RENTAS	18	10	5.0	9,140	2.9	4.1
5	COMISARIA PRIMERA	19	18	14.0	3,000	0.4	1.6
6	SECTOR ADMISION MINORIDAD Y Fli	19	1	7.0	2,000	13.0	13.0
7	CONTROL DE NORMAS I.S.S.N.	18	6	12.0	14,073	8.9	17.8

ACTIVIDADES POR CADA AGENTE EN LA UNIDAD

CIUDAD DEL NEUQUEN - A#0 1.990

CUADRO N° 3

COD.	NOMBRE DE LA UNIDAD	CATEG. MEDIA	CANT. DE	N°ACTIV	ACT./ AGENT.
			AGENT.		
1	MESA GRAL ENTR. SAL.Y ARCH. OB.PUBL	18	9	14	1.6
2	SECRETARIA GRAL Gbcion	17	9	4	0.4
3	ESTADISTICAS Htal Psial Nqn	17	4	14	3.5
4	INMOBILIARIO RENTAS	18	10	8	0.8
5	COMISARIA PRIMERA	19	18	7	0.4
6	SECTOR ADMISION MINORIDAD Y Flia	19	1	5	5.0
7	CONTROL DE NORMAS I.S.S.N.	18	6	7	1.2

ANTIGÜEDAD MEDIA DE LA UNIDAD

CIUDAD DEL NEUQUEN - AÑO 1.990

CUADRO N° 4

COD.	NOMBRE DE LA UNIDAD	CATEG. MEDIA	CANT.	ANTIGÜEDAD	
			DE AGENT.	FUNCION	ADM.
1	MESA GRAL ENTR. SAL.Y ARCH. OB.PUBL	18	9	5.05	9.60
2	SECRETARIA GRAL Gboion	17	9	5.11	8.61
3	ESTADISTICAS Htal Psial Nqn	17	4	4.75	10.00
4	INMOBILIARIO RENTAS	18	10	4.50	11.90
5	COMISARIA PRIMERA	19	18	2.46	11.73
6	SECTOR ADMISION MINORIDAD Y Flla	19	1	2.00	4.00
7	CONTROL DE NORMAS I.S.S.N.	18	6	4.42	10.67

CUADRO RESUMEN DE ANALISIS CUANTITATIVO

CIUDAD DEL NEUQUEN - AÑO 1.990

CUADRO Nº 5

COD.	NOMBRE DE LA UNIDAD	CATEG. MEDIA	CANT. DE AGENT.	(1) RELACION PORCENTUAL		(2)	(2)	(3)
				DE ATENC. DIR.	ATENC. INDIR.	NºUSUAR AGENTE/ HORA	NºUSUAR AT.DIR/ HORA	ACT./ AGENT.
1	MESA GRAL ENTR. SAL.Y ARCH. OB.PUEL	18	9	100.00%	100.00%	0.4	0.4	1.6
2	SECRETARIA GRAL Gbsion	17	9	33.33%	77.78%	0.1	0.2	0.4
3	ESTADISTICAS Htal Psial Nqn	17	4	100.00%	25.00%	26.2	26.2	3.5
4	INMOBILIARIO RENTAS	18	10	70.00%	30.00%	2.9	4.1	0.8
5	COMISARIA PRIMERA	19	18	33.33%	66.67%	0.4	1.6	0.4
6	SECTOR ADMISION MINORIDAD Y Fila	19	1	100.00%	0.00%	13.0	13.0	5.0
7	CONTROL DE NORMAS I.S.S.N.	18	6	50.00%	50.00%	8.9	17.8	1.2

COD.	NOMBRE DE LA UNIDAD	CATEG MEDIA	CANT.	1 DIRECTA				TOTAL	2 INDIRECTA				TOTAL	ANTIGÜEDAD EN FUNCION ADM.	
				1COND	1ASES	1SUP	1OP		2COND	2ASES	2SUP	2OP			
1	MESA GRAL DE ENTRAD. SAL.Y.ARCHIVO OBRAS PUBLICAS	22	1	SI	SI	SI	SI	1	SI	SI	SI	SI	1	19.00	20.00
		21	1				SI	1				SI	1	14.00	15.00
		20	1				SI	1				SI	1	7.00	19.00
		20	1				SI	1				SI	1	4.00	10.00
		16	1				SI	1				SI	1	2.00	2.00
		16	1				SI	1				SI	1	2.00	8.00
		16	1				SI	1				SI	1	0.50	6.00
		14	1				SI	1				SI	1	1.00	8.00
		13	1				SI	1				SI	1	1.00	8.00
1	MESA GRAL ENTR. SAL.Y ARCH. OB.PUBL	18	9	1	1	1	9	9	1	1	1	9	9	5.05	9.60
2	SECRETARIA GRAL Gcion	25	1	SI	SI									23.00	25.00
		21	1	SI	SI									3.00	13.00
		14	1				SI							0.50	3.00
		19	1									SI		2.00	8.00
		18	1									SI		11.00	11.00
		18	1									SI		2.00	8.00
		13	1									SI		3.50	3.50
		13	1									SI		0.50	3.00
		13	1									SI		0.50	3.00
2	SECRETARIA GRAL Gcion	17	9	2	2		1	3				6	6	5.11	8.61
3	ESTADISTICAS Htal Pcial Nqn	16	1	SI					SI					5.00	10.00
		17	1				SI							8.00	10.00
		18	1				SI							5.00	10.00
		18	1				SI							1.00	10.00
3	ESTADISTICAS Htal Pcial Nqn	17	4	1			3	4	1				1	4.75	10.00

CIT. INF.	CAPACT.AMBIENT. INSUF. SUF.DEFIC.	TRAMIT. PAUT.	N*TRAMIT.N*ACTIV.		CANT. HORAS	USUARIOS DEMAND.	
SI	INSUF	NO	8	14	7	600	600
SI	INSUF	NO	8	14	7	600	600
SI	INSUF	SI	3	4	14	150	150
SI	INSUF	SI	3	4	14	150	150
SI	INSUF	NO	6	14	6.5	15,000	15,000
SI	INSUF	NO	6	14	6.5	15,000	15,000

COD.	NOMBRE DE LA UNIDAD	CATEG MEDIA	CANT.	ATENCION								TOTAL	2 INDIRECTA				TOTAL	ANTIGUEDAD EN FUNCION		AD.
				1 DIRECTA				2 INDIRECTA					1 ANTIGUEDAD		2 ANTIGUEDAD					
				1COND	1ASES	1SUP	1OP			2COND	2ASES	2SUP	2OP							
4	INMOBILIARIO RENTAS	24	1							SI	SI	SI				2.00	11.			
		21	1									SI				1.00	11.			
		20	1										SI			1.50	11.			
		20	1				SI									20.00	29.			
		19	1				SI									0.50	12.			
		19	1				SI									14.00	24.			
		16	1				SI									1.00	12.			
		14	1				SI									3.00	5			
		14	1				SI									1.00	3			
		14	1				SI									1.00	1			
4	INMOBILIARIO RENTAS	18	10				7		7	1	1	2	1		3	4.50	11.			
5	COMISARIA PRIMERA	21	1	SI	SI	SI										3.00	18.			
		21	1	SI	SI	SI										5.00	18.			
		21	1	SI	SI	SI										7.00	18.			
		18	1	SI			SI									7.00	16.			
		18	1	SI			SI									2.00	17.			
		18	1	SI			SI									1.00	16.			
		11	1										SI			8.00	8.			
		11	1										SI			5.00	6.			
		11	1										SI			1.00	1.			
		18	1										SI			2.50	6.			
		24	1										SI			2.00	17.			
		24	1							SI	SI	SI	SI			1.50	17.			
		24	1							SI	SI	SI	SI			1.50	17.			
		24	1							SI	SI	SI	SI			2.00	17.			
		23	1							SI	SI	SI	SI			3.00	14.			
		21	1							SI	SI	SI	SI			3.00	13.			
		21	1							SI	SI	SI	SI			1.00	10.			
		21	1							SI	SI	SI	SI			0.50	10			
5	COMISARIA PRIMERA	19	18	6	3	3	3	6	7	7	7	12	12	2.46	11.					
6	SECTOR ADMISION MINORIDAD Y Fila	19	1				1	1						0	2.00	4.				
7	CONTROL DE NORMAS I.S.S.N.	17	1				SI									5.00	5.			
		16	1				SI									4.00	4.			
		12	1				SI									3.00	3.			
		21	1							SI			SI			1.50	19.			
		21	1							SI			SI			10.00	18.			
		23	1							SI	SI	SI	SI			3.00	15.			
7	CONTROL DE NORMAS I.S.S.N.	18	6				3	3	1	3	1	3	3	4.42	10.					

CAPACIT. FORM INF.	CHARACT.AMBIENT. INSUF. SUF.DEFIC.	TRAMIT. PAUT.	N*TRAMIT.N*ACTIV.		CANT. HORAS	USUARIOS DEMAND.	
SI	INSUF	SI	17	8	5	3,140	
SI	INSUF	SI	17	8	5	3,140	3,140
SI SI	INSUF	SI					
SI SI	INSUF	SI					
SI SI	INSUF	SI	7	7	14	3,000	4,000
SI	DEF.	SI	4	5	7	2,000	2,000
SI	SUF.	SI					
SI	SUF.	SI	7	7	12	14,073	14,073

U N I D

COD.	NOMBRE DE LA UNIDAD	CATEG. MEDIA	CANT.	ATENCION					TOTAL	200
				1 DIRECTA						
				COND	ASES	SUP	OP			
1	MESA GRAL ENTR. SAL.Y ARCH. OB.PUBL	18	9	1	1	1	9		9	
2	SECRETARIA GRAL Gbcion	17	9	2	2		1		3	
3	ESTADISTICAS Htal Pcial Nqn	17	4	1			3		4	
4	INMOBILIARIO RENTAS	18	10				7		7	
5	COMISARIA PRIMERA	19	18	6	3	3	3		6	
6	SECTOR ADMISION MINORIDAD Y Flia	19	1				1		1	
7	CONTROL DE NORMAS I.S.S.N.	18	6				3		3	

CARACT.AMBIENT.:

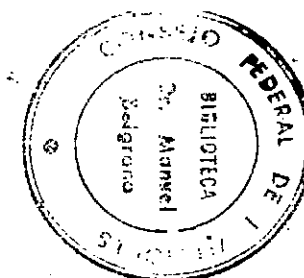
MOBILIAR.
 AIREACION
 ILUMINAC.
 ACCESO
 SE#ALIZ.

D E S D E A T E N C I O N A L P U B L I C O

INDIRECTA			ANTIGÜEDAD		CAPACIT.		CARACT. AMBIENT.		TRAMIT.			CANT.	USUARIOS DEMAND.	
SEES	2SUP	2DP	TOTAL	EN FUCION: ADM.	FORM INF.	INSUF.	SUF.	DEFIC.	PAUT.	N*TRAMIT.	N*ACTIV.	HORAS		
1	1	9	9	5.05	9.60	SI	SI	INSUF	NO	8	14	7	600	600
		6	6	5.11	8.61		SI	INSUF	SI	3	4	14	150	150
		1	1	4.75	10.00		SI	INSUF	NO	6	14	6.5	15,000	15,000
1	2	1	3	4.50	11.90		SI	INSUF	SI	17	8	5	3,140	3,140
7	7	12	12	2.46	11.73	SI	SI	INSUF	SI	7	7	14	3,000	4,000
		0	0	2.00	4.00		SI	DEF.	SI	4	5	7	2,000	2,000
1	1	3	3	4.42	10.67		SI	SUF.	SI	7	7	12	14,073	14,073

Cronograma: Programa de Atención al Público
(Continuación) ANEXO 2

DIAS CONCEPTO	NOVIEMBRE / 90.-									
	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16
<u>A</u> Procesamiento de datos Cuantitativos										
<u>B</u> Compendio de datos Cualitativos										
<u>C</u> Revisión de los puntos A y B										



CATEGORIAS

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

ANEXO 3

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.	Atención directa a usuarios				Atención indirecta a usuarios				Aut. Ec.	P. v. EAF
	Cond.	Ases.	Sup.	Op.	Cond.	Ases.	Sup.	Op.		
Cat.										
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 es-
pacio total de 10x10; una parte del mismo está destinado al público pa-
ra 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
~~XXXXXXXXXXXX~~ identificatorio), 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, es-
critorios, 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. Existencia hay calefacción por equipo individual (2 cale-
factores) y refrigeración por equipo central.

La circulación de los agentes es dificultosa por la cantidad de elementos
a sortear (sillas, escritorios, cajas con recibos etc.), no usan guardap-
olvos, uniformes o coardas que los identifiquen como personal de la Di-
rección.

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

Nombre del informante

OLIVERA, MARTA

Cargo

JEFA AREA

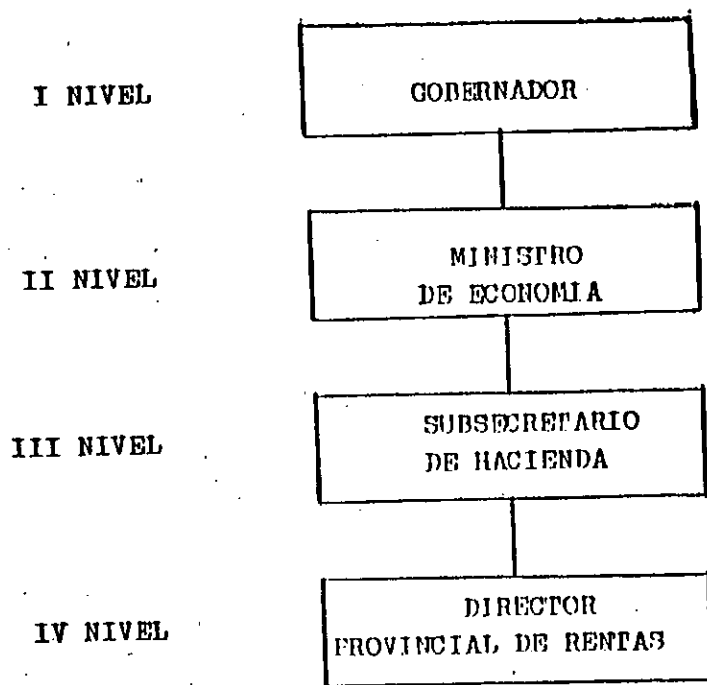
Fecha

26/10/90

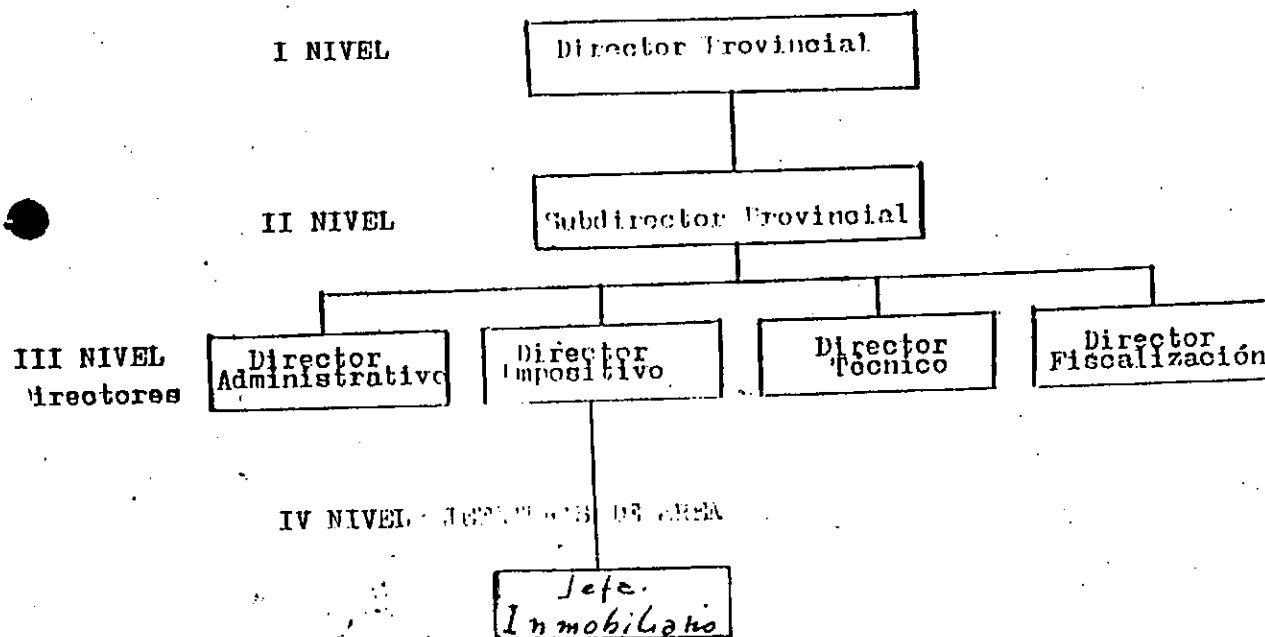
1 D.

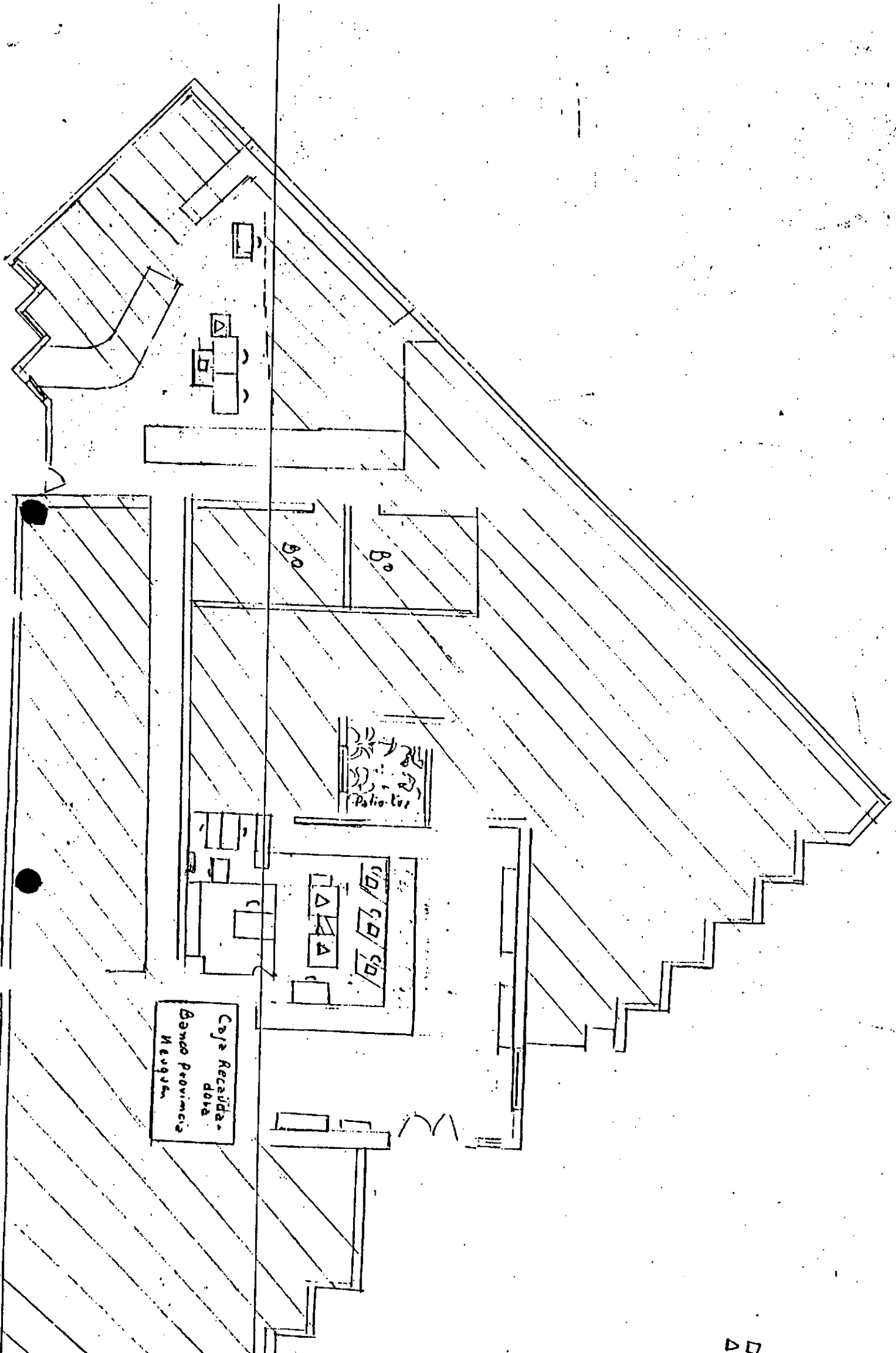
///// mas con el sistema) y por la confusión, puesto que despues de ser atendido en Inmobiliario deberá esperar para pagar en la Caja, que también cobra / Ingresos Brutos, Sellos y se extienden sellados para trámites varios (documentos, casamiento, libreta sanitaria etc); es de destacar que la Caja del 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 UAR 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





Caja Recaudadora
Banco Provincia
Neuquén

Patio

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 PARA .
CAMBIO DE VALUACIONES - ARREGLOS CUENTAS CORRIENTES

B.-ACTIVIDADES QUE HABITUALMENTE DESARROLLA LA UAP:

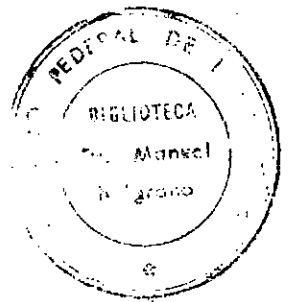
(Marque con una/s X las que se cumplen efectivamente)

- 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. (describirlas brevemente).
.
.

- C.- HORARIO/S DE ATENCION AL PUBLICO: 08. a. 13 hs.
- D.- CANTIDAD DE USUARIOS/MES: 3140. -días vencimiento 200-
-días normales 107-

3



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 gorrrosa 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.

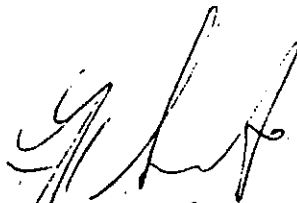
D. -PERFIL LABORAL REAL DEL AGENTE UAP:

1. La informante está conforme con su desempeño, cee responder en forma positiva a las expectativas y responsabilidades depositadas en su persona.
2. La interrelación es fluida, sin problemas de comunicación ni aspecto 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 (se 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