

01N.310

C26

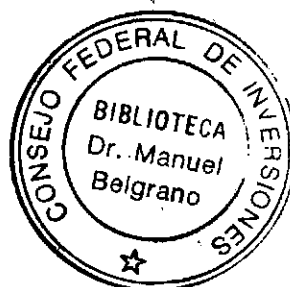
Provincia del Neuquén - Consejo Federal de Inversiones

42578

I

**DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL
DE LA CASA DEL NEUQUEN**

Primer Informe Parcial



Lic. Karina Costallat

Buenos Aires, 25 de octubre de 2000

Provincia del Neuquén - Consejo Federal de Inversiones

DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA CASA DEL NEUQUEN

Primer Informe Parcial - 25/10/00

Lic. Karina Costallat

Introducción

El presente informe responde a la primera etapa del trabajo de Consultoría sobre Diagnóstico Organizacional que se está desarrollando en Casa del Neuquén.

El conocimiento es la clave para la transformación de cualquier sistema humano, por eso debe ser el primer paso para elaborar una estrategia razonable para el cambio en una organización. No hablamos de cambios radicales, sino de ofrecer a los decisores a través de esta consultoría, cursos de acción que tiendan a lograr más efectivamente las metas de la organización, y tal vez reorientarlas, encontrando la mejor forma de utilizar los recursos escasos, como lo son los humanos y materiales.

En un contexto de grandes cambios tecnológicos que afectan a todas las áreas del conocimiento y que obliga a las organizaciones a adaptarse, el sector público no es ajeno y debe posicionarse y sus organizaciones pensarse a sí mismas, "re-inventarse" actualizando sus funciones para brindar los servicios que la sociedad demanda con estándares de calidad.

La misión de la Administración Pública es servir al interés público, el tipo, la calidad y la extensión de los servicios que presta está definido por éste, por lo que los responsables de la gestión, deben estar atentos y ser receptivos a lo que la sociedad espera y demanda.

La reconversión de la administración en una entidad prestadora de servicios, donde el sujeto receptor de estos servicios, generalmente el ciudadano, es considerado como "cliente", obliga, en primer lugar, a incorporar y definir los conceptos de servicio y cliente y, en segundo lugar, a determinar la estrategia organizativa que se deriva de ellos y que ha de permitir la transformación de la Administración en una organización eficiente en la prestación de servicios.

Ello es así, en la medida que este nuevo modelo de gestión de las organizaciones públicas encamina necesariamente a quienes las conducen, a responder las siguientes preguntas ligadas a estos conceptos:

- *¿Qué servicios presta organización?*
- *¿Quiénes son los clientes de la organización?*
- *¿Qué estrategia es necesaria para prestar ese servicio con eficacia y eficiencia?*

*Las tareas propuestas y ejecutadas para este periodo apuntan a indagar sobre la primera de las preguntas que nos guían en este trabajo, es decir qué se hace y cómo se hace. Esto nos lleva a concebir a la **Administración Pública** como una **organización prestadora de servicios**.*

Redefinir la Administración Pública como prestadora de servicios implica una serie de cambios de gran significación tales como dejar de centrar la atención en los procedimientos normativos y basar su objetivo en el suministro de un bien o servicio, es decir, se orienta hacia el resultado final de su actividad¹. Así es posible medir y evaluar adecuadamente el producto generado (bien y/o servicio), el impacto en al ciudadanía y su satisfacción por el bien o servicio recibido.

Asimismo es posible que los empleados conciban su trabajo de tal forma que, de una parte, puedan entenderse a si mismos como integrantes de un proceso productivo, responsables de la creación de servicios necesarios para el ciudadano y, de otra parte, puedan tomar conciencia de que, en la mayoría de las ocasiones, co-producen el servicio, bien con otras unidades, bien con los destinatarios finales del servicio.

En el mismo sentido se requiere de un sistema en el que el trabajo interno de la organización tenga una mayor flexibilidad y capacidad suficiente para responder más adecuadamente a la misión que se le ha encomendado al ser creada. La actividad de los empleados y de la unidad en general pasan de ser un procedimiento rutinario y repetitivo a un trabajo que debe ajustarse constantemente a las demandas variadas del ciudadano-cliente.

El otro aspecto central de la Administración como prestadora de servicios lo constituye el concepto de los ciudadanos como clientes lo que incluye también a otras unidades

administrativas como clientes. En este caso la pregunta que corresponde es ¿quiénes son los clientes de la organización?, ¿quiénes son los clientes hacia los que se dirigen sus productos (bienes y servicios)?, ¿quiénes son las personas o unidades organizativas a los que se atiende?.

La investigación en este sentido está contemplada en las próximas etapas del trabajo de Consultoría. En la presente instancia se ha procedido en primer término al relevamiento de datos, lectura y análisis de los documentos normativos sobre el funcionamiento y la estructura organizativa de la Casa del Neuquén y en segunda instancia, la recopilación de datos primarios a través de entrevistas con el personal para obtener datos sobre tareas y procesos que se realizan en cada sector.

Marco Normativo

En las distintas instancias de la Administración Pública se manifiesta una excesividad burocrática que dificulta la capacidad y función del Estado de satisfacer demandas de diferentes usuarios, tanto internos como externos. En un organismo como Casa del Neuquén cuya función principal es actuar como Embajada de la Provincia en la Capital Federal, debiendo satisfacer las demandas tanto del público en general, como de otras dependencias del gobierno provincial.

Con el tiempo se han acumulado múltiples actividades y tareas que si bien muchas están reflejadas en la ley de creación de la misma, otras no están bien delimitadas o actualizadas. Por ello se hace necesaria la elaboración de un trabajo que brinde un cuadro de diagnóstico de la organización y de aspectos de su funcionamiento para implementar cambios en la modalidad de gestión y lograr los objetivos de la Organización con mayor eficiencia y eficacia. Así como también la generación de una propuesta de cambio de la imagen externa de la Institución a fin de difundir los servicios y actividades que se llevan a cabo en la misma.

En cuanto a la primera tarea, las normas que prestan marco a la creación y funcionamiento de la Casa del Neuquén son:

- *Ley 265 de Creación de Casa del Neuquén, del año 1961*
- *Decreto Reglamentario N° 1497/63*

¹ “Manual para el análisis, evaluación y reingeniería de procesos en la Administración Pública” Serie para la mejora continua en las Organizaciones Públicas - Dirección de Calidad y Evaluación de Procesos, Secretaría de la

Del análisis de las mismas se destacan como funciones principales:

- a) Actuar como enlace entre el Gobierno Provincial y las Representaciones nacionales en la Capital Federal, a los efectos de agilizar y tramitar gestiones que ante aquellas se interpongan.*
- b) Colaborar con los organismos provinciales con los llamados a licitación que puedan interesar a empresas o compañías de la Capital Federal, ejerciendo de sede para la entrega de pliegos.*
- c) Tener a su cargo la distribución de información general referida al desarrollo que alcanza la Provincia en lo referente a industria, comercio, ganadería, fruticultura minería, etc.*
- d) Promover mediante exposiciones y conferencias, la divulgación de las tradiciones históricas, del acervo cultural del Neuquén y su desarrollo.*
- e) Cumplir con toda otra diligencia de carácter oficial que le encomiende el Poder Ejecutivo.*

Según el Decreto Reglamentario 1497/63 la Casa del Neuquén tiene carácter de Delegación Oficial del Gobierno de la Provincia, dependiendo directamente de la Secretaría General de la Gobernación².

El Director estará a cargo de la dirección, representación y administración de la Casa del Neuquén, quien tendrá la jerarquía que establezca la ley de presupuesto, actualmente tiene nivel de Dirección Provincial, por decreto N° 197/00.

Sobre la estructura, organización y funcionamiento de Casa del Neuquén se expide el decreto 1497/63, de su análisis se desprende la conformación de las siguientes áreas:

- Contable y Administración, Compras, arts. 12 a 17*
- Licitaciones, arts.*
- Información General, arts. 19 a 21*
- Asistencia Social, arts. 22 a 26*

- *Turismo, arts. 32 a 37*
- *Agencia Recaudadora, arts. 39 a 43*

Esta última dependencia funciona actualmente en forma independiente de la estructura de Casa del Neuquén, si bien la ley no fue modificada al respecto, la Delegación de la Dirección Provincial de Rentas, tiene sus instalaciones en otro edificio en la ciudad de Buenos Aires.

Recopilación y análisis de datos sobre tareas y procesos

En esta sección se presenta la información recopilada sobre tareas y procesos de los sectores de Casa del Neuquén, obtenida a través de entrevistas con el personal, lectura de informes sectoriales elevados oportunamente a la Dirección del organismo y normas internas.

La metodología empleada se basó en entrevistas con un instrumento de recolección de tipo “guía de entrevista”, dado que se consideró a esta modalidad como la apropiada para plasmar de manera más óptima la vasta información y conocimiento de tareas que podían proporcionar determinados informantes claves. Asimismo se analizaron los informes anuales que presentan los sectores a la Dirección.

Las entrevistas se efectuaron con los Responsables de cada Departamento para las cuales se utilizó la guía de entrevista (1) que se adjunta en el anexo.

Para el detalle de las tareas, se diseñó un cuestionario (2), para ser completado por el personal que cada Responsable determina como interviniente en el proceso.

Los datos procesados desde los instrumentos de recolección se encuentran en etapa de análisis, por lo que se considera una versión sujeta a revisión.

A continuación se detallan los sectores que conforman la estructura “informal” de Casa del Neuquén, dado que todavía no se ha aprobado un organigrama con la estructura organizativa para la presente gestión. Se está elaborando una propuesta de estructura, en la cual esta Consultoría colaborará con los resultados de esta primera etapa.

A. Dirección de Administración Contable

- *Departamento de Administración*

Sector Presupuesto y Patrimonio

Sector de Recursos Humanos

B. Departamento de Asistencia Administrativa

Sector Despacho

Sector Mesa de Entradas

C. Departamento de Servicio Social

Sector Salud

Sector de Acción Social

D. Departamento de Información y Promoción Turística

Sector de Coordinación de Atención al Público

Sector de Inversiones

E. Departamento de Información General y Cultura

Sector de Información General y Gestiones

Sector de Centro de Documentación

A. Departamento: Dirección Contable y Administrativa

1. Misión principal

Administrar los recursos de la Dirección Provincial de Casa del Neuquén, cumpliendo las normas contables emanadas desde la Subsecretaría General de la Gobernación, de acuerdo a la Ley N° 2141 de Administración Financiera - art. N° 103 y 104-, procurando que sean aplicados con criterios de eficacia y eficiencia para el logro de las funciones y objetivos de la Organización.

2. Funciones

Supervisar la elaboración del Presupuesto Anual de la Casa.

Ejecutar el Presupuesto optimizando los recursos económicos y administrativos.

Administrar los fondos de Caja Chica utilizados para gastos menores.

Supervisar el movimiento de toda documentación que se tramita por la Dirección Provincial y verificar que la misma cumpla con las normas de procedimientos administrativos y disposiciones vigentes, incluyendo para ello los sectores: Mesa de Entradas, Despacho, y relación con los organismos intervinientes.

Procurar que los programas de administración contable cuenten con los medios humanos, materiales y financieros adecuados.

Supervisar las tareas con los sectores del Organismo y otros usuarios del sistema computarizado a efectos de definir, implementar o modificar los sistemas que le sean requeridos.

Asegurar las condiciones de resguardo y protección de los equipos, su información contenida y los medios alternativos para su procesamiento.

Coordinar y supervisar los recursos asignados con el fin de atender adecuadamente a los proveedores o responsables que soliciten información, orientación o realicen gestiones respecto a los temas a cargo de la Dirección.

Informar a la Dirección Provincial de la Casa todas las novedades que surjan en la Dirección relacionadas con rendiciones de gastos, venta de pliegos de licitaciones de los distintos Organismos Provinciales, pagos a terceros, entrega de documentación enviada por Organismos de Neuquén.

Coordinar periódicamente con las otras Direcciones que tengan vinculación con su gestión, estableciendo pautas para optimizar la armonización general.

Coordinar y mantener un fluido contacto con el Departamento Area Social para canalizar los pedidos de Fondos y así solucionar en forma eficaz la problemática de los pobladores Neuquinos derivados desde el Sistema de Salud.

Sector: <i>Presupuesto y Patrimonio</i>

Funciones

Coordinar, organizar y ejecutar las tareas inherentes a las rendiciones y movimientos de fondos y valores de la Dirección Provincial de Casa del Neuquén, fiscalizando que todas las tramitaciones que impliquen erogación de fondos cumplan con las normas contables.

Organizar, dirigir y supervisar las tareas inherentes a la Administración y resguardo de los Bienes Patrimoniales.

Tareas

Efectuar los registros Contables correspondientes en los libros Bancos de las tres Cuentas con las que cuenta la Casa:

- Cuenta N° 10011/6 para el manejo del fondos Permanente enviado desde la Subsecretaría General de la Gobernación, destinados a los Gastos específicos de la Casa.

- Cuenta N° 10003/1 de Terceros y Subsecretaría de Salud.
- Cuenta N° 10028/4 para uso exclusivo de los depósitos efectuados por venta de Pliegos de Licitaciones.

Realizar pedidos de Presupuestos, Ordenes de Compras (en los casos que corresponda), cumplimentar las planillas de Cargos y Descargos de los bienes Patrimoniales de la Casa. -

Efectuar la emisión de pasajes aéreos o terrestres, previa autorización de la Dirección Provincial de la Casa, o funcionarios responsables. Realizar la rendición correspondiente con archivo de talonarios y antecedentes.

Realizar las respectivas Rendiciones de Gastos a la Subsecretaría General de la Gobernación debidamente firmadas por el Departamento y la Dirección Provincial de la Casa.

Controlar los pagos a proveedores enviados por los distintos Organismos.

Realizar las ventas de pliegos, asesorando al Oferente en todo lo relacionado a la documentación que debe presentar brindando una atención eficiente tratando de allanarle el camino para la presentación de ofertas.

Controlar los Fondos rendidos desde el Departamento de Servicio Social.

Efectuar la Rendición de dichos gastos a la Subsecretaría de Salud, debidamente firmadas por dicho Departamento, por el Departamento Contable y la Dirección Provincial de la Casa.

Registrar y custodiar la documentación y los bienes patrimoniales.

Llevar el control e informar sobre la situación patrimonial y sus variaciones de los bienes patrimoniales y de uso de la Dirección de la Casa.

Llevar el inventario actualizado de los bienes muebles e informáticos.

Entender en el control de las existencias y provisión de material informativo y de elementos para el adecuado funcionamiento del equipamiento informático que despliega la Dirección de la Casa.

Impulsar la tramitación de los pedidos de compras. Confección de solicitud de pedido y parte de recepción.

Entender en todo lo relativo al mantenimiento de la Dirección.

Supervisar y garantizar los Servicios de seguridad, limpieza, cafetería, mantenimiento general de las instalaciones.

Colaborar en la organización de Reuniones y/o Eventos autorizados por la Dirección Provincial de la Casa. -

Realizar seguimiento efectivo de las Empresas que prestan servicios dentro de la Casa. -

Brindar a los distintos departamentos de la Casa el suministro de elementos necesarios para el normal funcionamiento, tales como: materiales, útiles de oficina, impresiones, etc.

Tareas de rendición contable vinculadas al Departamento de Servicio Social

Es oportuno aclarar que se detallan estas tareas porque se detecta luego de efectuadas las entrevistas con los responsables de Administración Contable y de Servicio social, que el proceso vinculado a las rendiciones de fondos de Salud, insumen gran parte del tiempo de ambos sectores, y muchas veces la coordinación de tareas no es óptima por distintos factores que hacen a la comunicación con los Organismos asentados en la ciudad de Neuquén.

Tareas

- Verificar los comprobantes de Area Social, que cumplan con lo requerido por la Ley de Administración Financiera.
- Control de la Rendición de Caja Chica del Area Social. Luego de recibida, los datos de la misma se convierten o se vuelcan a la rendición general de la transferencia del mes de la Subsecretaría de Salud, destinada a atender los gastos de los pacientes derivados a la Capital Federal. A esta Rendición se le agregan los pagos efectuados mediante cheque. Es importante

destacar que la modalidad del funcionamiento de los recursos en el área de salud es que no existe un presupuesto fijo, sino que se van girando transferencias variables por mes, las cuales son ejecutadas según los gastos que se presenten, si hay un excedente debe ser devuelto a la subsecretaría, no puede asignarse al mes siguiente. Esto a veces trae complicaciones al momento de las rendiciones.

- Se manifiestan casos especiales producto de derivaciones o estudios urgentes para los cuales se reciben o solicitan transferencias específicas. El área social de Casa del Neuquén solicita o se encarga de los trámites técnicos y solicitudes de presupuesto con los Hospitales o Centros de Estudios. Da conocimiento de los mismos al área Contable quién eleva los trámites administrativos a la Subsecretaría de Salud en Neuquén, a los sectores de Administración o Recupero Financiero. Sobre la transferencia, se señala que a veces hay que anticipar el dinero, se recibe la factura y se verifica el pago. El área Social verifica que el estudio sea hecho. Hay casos que requieren seguimiento por errores o retrasos en el pago. Se debe prestar especial atención a la verificación de los comprobantes de antecedentes de estudio de cada caso y las respectivas facturas.

<i>Sector: Recursos Humanos</i>

Función

Planificación, administración y control de los recursos humanos de Casa del Neuquén, bajo los lineamientos que imparte la Dirección de Control de Gestión de Recursos Humanos de Neuquén.

Verificar la asistencia y permanencia de los agentes, controlar el cumplimiento del régimen de Licencias y promover el acatamiento de las normas estatutarias.

Administrar y mantener actualizado el padrón y legajos de los agentes dependientes de la Dirección Provincial e intervenir en los reclamos iniciados por los agentes.

Organizar todos los asuntos vinculados con la percepción de haberes, realizar el pago de los mismos.

Brindar apoyo a la Dirección en la consecución de los objetivos planteados.

Cumplir las normas emanadas del Estatuto Provincial y otras reglamentaciones, que hacen al desempeño y el normal funcionamiento de los agentes.

Colaborar y coordinar con los sectores en el orden interno del personal.

Asistir en la resolución de inquietudes individuales del personal.

Asesorar y brindar una adecuada información al público que realiza consultas, personal y telefónicamente.

Establecer el Plan Anual de Capacitación del personal de la Dirección de acuerdo con las necesidades de las distintas áreas.

Informar periódicamente sobre el cumplimiento del Plan Anual de Capacitación.

Asistir y asesorar a la Dirección Provincial sobre las normas, decretos, resoluciones y disposiciones vigentes en cuanto a la política de Recursos Humanos Provincial.

El funcionamiento del sector se divide en dos áreas operativas:

- interna: orientada a las tareas operativas relacionadas con el personal que presta servicios en la Casa.
- externa: atención al público que concurre por temas relacionados con el área.

Area Operativa Interna

Tareas

Elaborar partes de asistencia y puntualidad de los agentes y remitir las novedades a la Dirección de Control de Gestión de Recursos Humanos.

Observar el cumplimiento de horarios, asistencia y justificaciones del personal.

Otorgar permisos, justificaciones, justificar inasistencias.

Hacer circular las comunicaciones relativas a los empleados.

Confeccionar, Archivar y mantener actualizados los legajos de cada agente que se desempeña en la Casa.

Cargar diariamente en el programa informático, la actualización de las licencias y artículos que solicita el personal, a fin de que no se excedan y se utilice correctamente como dicta el Estatuto.

Pago de haberes, atención y elevación de reclamos de índole salarial. Remisión de planillas firmadas de sueldo y documentación que corresponda al abono de salario familiar, todo elevado al Director de Administración y Servicios.

Confección de Memos referentes a pautas emanadas de la Dirección Provincial; nuevas modalidades de trabajo y otras comunicaciones que puedan surgir.

Trabajar en forma integrada con Medicina Laboral en Denuncia de accidente de trabajo, certificados médicos, certificados de altas médicas.

Coordinar acciones con la Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART) Consolidar en caso de accidente laboral, traslados de los pacientes, centros de atención y cualquier inconveniente que pueda surgir.

Area Externa de Atención al Público

Tareas

Informar sobre concursos para cubrir cargos tanto en el poder judicial como en hospitales.

Consulta y envío de sobres con la documentación requerida para la inscripción en Residencias Médicas a la Dirección General de Recursos Humanos y Organización de Establecimientos.

Efectuar la atención de pobladores en tránsito referente a Certificados de Estadía, Reconocimientos Médicos.

Elevar CV de profesionales que se recepcionan a los Organismos correspondientes.

<i>B. Departamento: Asistencia Administrativa</i>

Misión

Garantizar la ejecución en tiempo y forma de todas y cada una de las gestiones propias de la Casa y los requerimientos de diligencias y trámites que interesen a los Poderes Públicos de la Provincia, hasta el nivel que cada uno en su propio ámbito establezca.

Funciones

Procurar optimizar el servicio brindado a los Organismos provinciales, a los ciudadanos neuquinos y a los distintos sectores de esta Casa.

Coordinar con los sectores de la Casa para el logro de efectivo de todas las gestiones y despachos necesarios para las funciones de l organismo

Asistir y asesor a la Dirección Provincial en todo lo referente a procedimientos y trámites a seguir en las gestiones en que intervenga Casa del Neuquén.

Tareas

Recepción de documentación para esta Casa, remitida vía bolsín interno y por correo.

Registro y control de la documentación antes mencionada.

Derivación de ésta a los distintos Departamentos, Organismos Nacionales y/o Empresas.

Recepción de notas internas para la firma de la Directora Provincial y posterior envío al destino que corresponda.

Derivación de notas, solicitudes o información varia a diversos Organismos de la Provincia.

Respuesta por escrito a quienes, por nuestro intermedio, remiten material o información para distintos Organismos Gubernamentales de la Provincia.

Registro en libro la salida de notas, dejando constancia de los trámites que han sido cumplimentados.

Confección del bolsín con documentación para la Provincia.

Archivo General.

Coordinación del trabajo de la cadetería, determinando y/o verificando direcciones, horarios, destinatarios y prioridad de entrega.

Coordinación y control del envío de correspondencia por correo.

Gestiones diversas ante los siguientes Organismos:

- Registro Civil de Neuquén:

Solicitud de partidas de nacimiento, actas de matrimonio y/o actas de defunción.

Solicitud de autorizaciones para tramitar D.N.I. a ciudadanos neuquinos que lo necesitan con carácter de urgencia, y otros trámites que así lo requieran.

Derivación de correspondencia urgente o preferencial al Director General del RE.NA.PER. y otras dependencias de ese Organismo.

- Registro Nacional de las Personas:

Gestión de D.N.I. de ciudadanos neuquinos que lo requieren con carácter de urgencia.

Tramitación de cartas de ciudadanía.

Envío de correspondencia urgente o preferencial al Director General del Registro Civil Neuquén, Dr. Herrero y otras dependencias de ese Organismo.

- Municipalidades: Actualización de registros de conducir.
- Ministerio del Interior:

Legalización de títulos que remiten desde la provincia.

Envío de resoluciones de este Ministerio, solicitadas por la Subsecretaría de Hacienda.

- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto:

- Legalizaciones de partidas de nacimiento, defunción, certificaciones de estudios, etc. para personas que viajan al exterior.

- Consejo Provincial de Educación:

- Certificación de títulos primarios, secundarios y cursos oficiales realizados en la Provincia.

- Gestión de certificaciones de servicio de agentes que han trabajado en la Administración Pública Provincial, ante el Organismo que corresponda en cada caso a saber: Dirección Gral. de Personal de la Secretaría General de Gobernación, Consejo Provincial de Educación, Ministerios, etc.

- Posterior derivación de la documentación al I.S.S.N., para constatar los aportes jubilatorios y finalizar el trámite.

- Hospitales de la Provincia del Neuquén:

Esta gestión se realiza en aquellos casos que se solicitan actas de nacido vivo, las que sólo son extendidas por el Hospital donde se haya producido el nacimiento.

- Ministerio de Salud de la Nación – Programa Nacional de SIDA:

- Subsecretaría de Salud remite a esta Casa, vía fax, la solicitud de retiro de medicamentos que provee a la Provincia, el Programa Nacional de SIDA.

- En primera instancia se instrumenta con personal del Programa, sito en Lima 340, el retiro de remito original a ser presentado en los almacenes.

- En segunda instancia se consulta con personal del depósito del Programa, sito en Brandsen 2665, a fin de verificar la disponibilidad de los medicamentos y coordinar el momento del retiro.

- En caso de tratarse de un bulto pequeño se coordina, en primer término, con servicio de cadetería y posteriormente el envío a Neuquén a través de transporte aéreo.

- Cuando el bulto excede cierto tamaño, imposibilitando el retiro vía cadetería, se gestiona con empresas de transportes el retiro y posterior envío al depósito que la Subsecretaría de Salud posee en la ciudad de Neuquén.
- Instituto Nacional de Cinematografía: Retiro y posterior envío a la Municipalidad de la Ciudad de Zapala, de tickets de ingreso.
- PNUD: Retiro de boletines para ser remitidos a la Secretaría Técnica, de la Secretaría Gral. de Gobernación.
- Empresas Hidrocarburíferas: Gestionar la entrega de notificaciones remitidas por la Dirección Provincial de Hidrocarburos, a distintas empresas del sector que mantienen relación con la Provincia.
- Retiro diario de periódicos.

<i>Sector: Despacho</i>

Función

Cumplir las tareas técnico - administrativas de asesoramiento, contralor y registro de la documentación que se tramita en la Dirección de la Casa.

Tareas

Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos administrativos y disposiciones vigentes.

Informar y despachar todas las actuaciones y documentos que deban ser considerado por la Directora de la Casa.

Entender y controlar la operatoria del archivo de actuaciones originadas en el Organismo.

Registro de Resoluciones.

Crear y gestionar la permanente actualización de la Biblioteca y mantener su adecuado funcionamiento.

<i>Sector: Mesa de Entradas</i>

Tareas

Registrar y controlar el ingreso y egreso de toda documentación en trámite ante la Dirección.

Circularizar la documentación a los Departamentos correspondientes.

Analizar la documentación y armar expedientes si corresponde.

Registro de actuaciones.

Entender y controlar todas las actuaciones inherentes al despacho de la correspondencia, cumplimentando todos los requisitos solicitados por el Correo Argentino.

<i>C. Departamento: Servicio Social</i>

1. Misión

El Departamento de Servicio Social es un nexo entre la Provincia de Neuquén y la Nación, facilitando la gestión y el aprovechamiento de los recursos necesarios para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos neuquinos..

2. Funciones

Prestar asesoramiento, colaboración y orientación adecuada al personal de la Administración Provincial necesitado de resolver problemas o situaciones inherentes a la asistencia médico - hospitalaria

Dar respuesta a las demandas propuestas por las Subsecretarías de Acción Social y Salud, articulando los recursos públicos y privados que ofrece la Nación.

Asegurar la atención integral de los pacientes derivados del Sistema de Salud Provincial.

Brindar atención personalizada ofreciendo orientación y contención social, entendiendo la vulnerabilidad del paciente y considerando las características distintivas que presenta el mismo y su grupo familiar.

Optimizar los recursos de salud en función de las necesidades reales de los derivados con relación a Alojamiento, Medicamentos, Estudios de alta complejidad, Alimentos, Traslados, etc.

Conocer sobre los recursos comunitarios e institucionales que ofrecen sostén social en Buenos Aires a las problemáticas sociales que se presentan por parte de los pacientes y familias neuquinas.

Atender a los pobladores neuquinos en tránsito en Buenos Aires, que demanden asistencia para la resolución de sus problemas sociales.

Coordinar y encauzar junto a los Organismos Provinciales de Neuquén, aquellos casos sociales que necesitan de una respuesta institucional organizada.

Entender en la realización de encuestas y estadísticas sociales del departamento.

3. Tareas:

<i>Sector: Salud</i>

Recepción de pacientes que arriban a la terminal de Retiro y Aeroparque cuando resulta necesario.

Brindar información a los pacientes y acompañantes sobre el Centro Hospitalario donde será evaluado el paciente.

Visitar a los enfermos brindando la adecuada prioridad según la naturaleza de la dolencia.

Mantener entrevistas con autoridades médicas y asistenciales a fin de transmitir los resultados de los mismos al Departamento de Derivaciones y Traslados del Hospital Neuquén.

Gestionar las internaciones requeridas desde la Provincia, asegurándose la recepción de la documentación en forma anticipada a la llegada del paciente, como también la gestión de turnos.

Elevar la información periódicamente vía fax al Hospital Neuquén, tanto de turnos como de la evolución de los pacientes.

Gestionar el traslado vía aérea o ambulancia y servicios de sepelio cuando sea necesario.

Visitar a los pacientes crónicos internados en Centros Hospitalarios.

Solicitar presupuestos de material quirúrgico descartable, audífonos, corset, lentes, estudios de alta complejidad que no se realicen en Hospitales públicos y todo otro tipo de elemento destinado a completar el tratamiento para el cual fue derivado el paciente.

Gestionar Subsidios personales ante Organismos Nacionales, en los casos que la patología de los pacientes requiera una asistencia especial.

Coordinar con el Departamento de Administración de la Casa, la distribución del recurso financiero de salud para la atención de los derivados.

Recepción de fax desde el Hospital Provincial Neuquén.

Efectuar las Reservas de alojamientos.

Asegurar la provisión de alimentos a los pacientes derivados y sus acompañantes mediante la entrega de tickets de alimentos en el lugar en que se encuentre el paciente.

Confección de legajos.

Elaboración de archivos y ficheros con datos del paciente y gestiones realizadas.

Organización del banco de datos con información institucional de apoyo.

Implementación de la rendición del gasto de atención a los pacientes derivados, con fondos de la Subsecretaría de Salud.

Coordinación con el exterior cuando se solicita medicación fuera del país.

Coordinación con Bancos de Drogas Nacionales.

Seguimiento del paciente y su grupo familiar, en situación de pre-transplante y transplante.

Colaborar y coordinar con la Dirección Contable para efectuar las rendiciones de gastos sobre las transferencias efectuadas por la Subsecretaría de Salud.

<i>Sector: Acción Social</i>

Tareas

Realizar entrevistas familiares a través de confección de cuestionario socio-económico que facilita el relevamiento de datos familiares y la reseña de la situación social.

Realización del Diagnóstico Social.

Evaluación de tratamiento social con aplicación de criterios normativos.

Determinación de cobertura institucional.

Coordinar con los Organismos Provinciales, los recursos para dar respuesta a las necesidades planteadas.

Sector de Gestiones Institucionales

Tareas

Seguir el proceso administrativo de los expedientes que se deriven desde la Provincia de Neuquén, referidos a problemáticas de tipo asistenciales y de promoción social.

Consideraciones para la reorganización del sector

Se manifiesta la necesidad de reorganizar el Departamento de Servicio Social posibilitando un espacio muy importante de relación interinstitucional entre el Ministerio de Desarrollo Social de Neuquén, sus áreas sociales -específicamente la Subsecretaría de Salud y la Subsecretaría de Acción Social - y los Organismos Nacionales que se encargan de brindar respuesta a problemas sociales y a la promoción de programas afines al ámbito social.

Contar con este espacio en Buenos Aires permite generar una dinámica fluida y efectiva para realizar gestiones institucionales necesarias ante estos Organismos Nacionales.

Resulta imprescindible brindar una respuesta a la población neuquina en tránsito en Capital Federal, con necesidad de ser beneficiaria de una cobertura específica ante situaciones concretas de tratamiento de salud por padecimiento de patologías (denominadas de Alta Complejidad) que no tienen resolución en nuestra Provincia. Se hace referencia a pobladores carentes de recursos

socio-económicos y sin cobertura médica y con características socio-culturales del ámbito rural y urbano, los cuales requieren una atención personalizada y permanente, con criterios de racionalidad técnica.

<i>D. Departamento: Información y Promoción Turística</i>

Misión

Promover y desarrollar la actividad turística, asegurando el conocimiento al público y organismos de otras instancias que requieran información sobre los atractivos de la Provincia del Neuquén.

Funciones

Mantener comunicación permanente con otros organismos, como así también con otros Departamentos de la Casa, para mejor conocimiento de las tareas que se desarrollan y trabajar coordinadamente.

Organización del material de información contemplando todo lo relacionado a destinos, servicios y actividades de la Provincia.

Integración y coordinación de tareas e información con la Secretaría Provincial de Turismo.

Control y supervisión de las tareas del personal del sector en cuanto a la atención al público y la información que se brinda

Asistir a la Dirección Provincial de Casa del Neuquén en los temas referentes a Turismo, en los casos en que le sea requerido como así también representar al organismo o a la Provincia, en eventos o reuniones vinculadas al quehacer turístico.

Organizar charlas permanentes por temas específicos con representantes de organismos y entidades relacionadas a estos.

Promover la capacitación del personal de atención al público, con viajes de relevamiento a los destinos turísticos de la Provincia, tratando que coincidan con los programas del personal de la Secretaría Provincial de Turismo, a fin que se interioricen en forma directa de la problemática turística de cada boca de expendio.

Sector: *Coordinación y Atención al Público*

Funciones

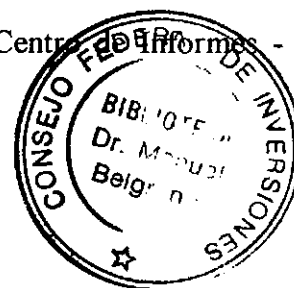
Organizar y supervisar los horarios de atención, asegurando un sistema de rotación, el cual deberá ser modificado periódicamente según la demanda del público, con el fin de complementar este trabajo con otras tareas.

Supervisar el control de folletería existente tanto en el archivo, como en el área de atención al público, a efectos de realizar los pedidos al organismo correspondiente o su reimpresión, con anticipación.

Coordinar la comunicación con las distintas fuentes de información para el pedido de folletería, con un seguimiento del proceso.-

Supervisar el orden y estética del lugar de atención al público - Centro de Informes - y del personal a cargo de esa tarea..

Controlar la actualización y orden de todo el material de consulta.



Asegurar la actualización diaria del cuaderno de novedades, verificando que todos los agentes del sector tomen conocimiento del mismo al ingresar a sus tareas, siendo esta impostergable.

Supervisar el sistema de estadística de atención al público, resultando el mismo una herramienta imprescindible para la mejora del servicio y como información relevante para la Dirección Provincial de Turismo.

Promover la comunicación con las fuentes de información tales como: Secretaría de Turismo Provincial, Secretarías Municipales de Turismo, Prestadores de Servicio, Entidades relacionadas al Turismo, Entes de vinculación indirecta (por Ej. Transporte), Guías de Turismo, Publicaciones turísticas, Vivencias de informantes.

Tareas

Coordinación de los horarios y turnos de atención al público con el personal.

Control y ordenamiento del material de consulta que se utiliza como fuente para evacuar las mismas.

Ordenamiento y asignación de los espacios físicos

Instrumentación del sistema de estadística

Organizar el archivo de folletería con un control del stock en forma periódica, para evitar insuficiencia del mismo.

Organización de listado de responsables de folletería de cada organismo.

Búsqueda de otras posibilidades de impresión

Ordenar, actualizar y sistematizar toda la información existente sobre temas del quehacer turístico, preparando y recopilando material.

Compatibilizar la información con bases de datos de otros organismos.

Responder demandas de información vía telefónica, fax o correo electrónico.

Area: Secretaría Administrativa

Tareas

Apoyo directo al responsable del Departamento en tareas de Secretaría y Asistencia.

Organización del sector administrativo, controlando la recepción y envío de información según las demandas del público.

Organización del Archivo General.

Consideraciones para la reorganización del sector

- Jerarquizar el sector, contribuyendo al mejoramiento de la imagen institucional de la Casa.
- Lograr una coordinación en el accionar con Organismos provinciales y nacionales referidos a la temática turística.
- Replantear otra imagen del centro de información con la intervención de los involucrados en su funcionamiento que los convierta en instrumento preponderante de la promoción, y comercialización y genéricamente del marketing turístico.-
- Brindar un servicio en forma integrada de excelencia en calidad y cantidad, para lograr en el reconocimiento en el ámbito turístico.
- Diseño e implementación de proyectos con recursos ya existentes de la forma más eficiente, tendiente a mejorar la calidad de la información y optimización de la tarea.
- Unificar el criterio de atención al público y la distribución del material.
- Proyecto de comercialización.
- Implementación de un reglamento interno para coordinar la modalidad de atención, como así también el tipo de información a brindar.

Sector: <i>Inversiones</i>

Misión

Promover la radicación de inversiones y actividades de servicios turísticos, con el objetivo de que éstas a partir del aprovechamiento equilibrado de los recursos naturales, favorezcan el desarrollo sostenible de la Provincia y la redistribución equitativa de la mayor riqueza producida en la región.

Funciones

Coordinar las acciones de promoción e información con la Secretaría de Turismo Provincial, Municipios y Comisiones de Fomento de los distintos centros turísticos, con el objetivo de brindar información adecuada a los posibles inversores, referente a recursos turísticos, proyectos de interés y herramientas de promoción.

Sistematizar los requerimientos registrados en la Base de Datos, con el objeto de caracterizar la demanda y elevar las demandas planteadas por la consulta a los organismos pertinentes, a fin de que las autoridades competentes los evalúen y dispongan las acciones de promoción a encarar.

Facilitar y motivar la radicación de inversiones privadas de interés provincial, en los distintos centros turísticos de la Provincia del Neuquén, orientando en forma pertinente y precisa la presentación de las “ideas - proyectos” que serán canalizados ante los niveles técnicos de asesoramiento específico para ser evaluados y que éstos dispongan las acciones que correspondan, y puedan concretarse en “proyectos con viabilidad técnica financiera”, permitiendo una inserción enriquecedora en la realidad económica y social neuquina.

Tareas

Recabar, actualizar y preparar el material promocional sobre Neuquén, por áreas, por temas considerando distintos aspectos: identificación de proyectos de interés, técnicos y urbanísticos, infraestructura y servicios existentes, metodológicos y procedimientos administrativos, localizaciones y acceso a la tierra, aspectos crediticios, impositivos, estadísticas, legislativos, incentivos.

Atención al público, posibles inversores o promotores de inversiones (asesores, gestores, etc.) procurando además de la provisión de información y orientación, la identificación del inversor y del proyecto en formulario de consulta.

Ingreso del registro de los potenciales inversores en la base de datos.

Elaboración de informes, mailings y cuadros estadísticos. Actualización de la base de datos, actividades de seguimiento e informes estadísticos.

Participar en eventos nacionales e internacionales que promuevan la creciente interrelación entre los inversionistas, y estudiosos, técnicos y decisores políticos.

Coordinar y mantener comunicación con los organismos provinciales y municipales para canalizar consultas y proyectos.

Actualizar la información sobre las distintas herramientas de promoción (crediticias, financieras, etc.) Provinciales y Nacionales y disponibilidad de tierras, precios y usos posibles (turísticos, agropecuarios).

Preparar el material de promoción para los distintos centros turísticos.

Elaboración e implementación de la planilla de registro de consulta.

Actividades de seguimiento de listado de posibles inversores interesados en las futuras licitaciones a realizarse en Traful y Caviahue-Copahue.

Consideraciones y estrategias sobre el funcionamiento del Sector

El sector turismo de la Provincia del Neuquén tiene evidentes ventajas para la colocación de sus recursos turísticos como productos locales en el Mercado Nacional e Internacional de Capitales de inversión. Las nuevas tendencias valorizan el escenario paisajístico de la región Patagónica ya que éste permite tanto la interacción activa del turista con la naturaleza casi virgen, como la contemplación.

Coordinación con el sector Turismo Provincial en forma genérica y con los distintos Municipios y Comisiones de Fomento de los distintos centros turísticos de la Provincia con el objetivo implementar y desarrollar una estrategia de comunicación ágil y flexible que permita la actualización tanto en información como en procedimientos de gestión de los distintos proyectos y operatorias existentes.

Conocer con profundidad el sector y construir la capacidad efectiva de responder, lo que implica preparar información referente a distintos aspectos. (lectura, ingreso de información, sistematización, preparación del material por centro turístico y tema).

Elementos a tener en cuenta: Objetivos políticos provinciales y nacionales, situación a escala nacional e internacional, herramientas de promoción: financieras, impositivas, etc., ventajas y desventajas de localizaciones alternativas.

Necesidades de incrementar el diálogo con la totalidad del Sector Turismo, lo que facilitará:

- el conocimiento especializado sobre la actividad y sobre la situación general que atraviesa el sector económico.
- el seguimiento del proceso que se construye a partir de las ideas proyectos que se proponen y los hechos.
- la comprensión de las tendencias de la oferta y demanda turística en la Provincia y la Patagonia a comienzo del nuevo milenio.

Planificar estratégicamente la promoción aportando desde el lugar estratégico que significa la Casa de Neuquén en Capital Federal, mailing de posibles inversores interesados en determinados centros turísticos a la Secretaría de Turismo, Municipios y Comisiones de Fomento con el objeto de promover acciones de promoción focalizadas.

La focalización como estrategia, permite utilizar recursos de comunicación que reducen drásticamente los costos y aumentar la eficacia de la promoción. Con este objetivo se elaborarán, a partir del registro de posibles inversores Mailing directos, que definirán el segmento a cual estará dirigida "a quienes".

E. Departamento: *Cultura e Información General*
Misión

Promover el conocimiento del acervo cultural de la Provincia y satisfacer las necesidades de Información General de Organismos Gubernamentales, Entidades Privadas y la ciudadanía toda, poniendo a disposición, los servicios y gestiones que la Casa del Neuquén, como Embajada en Buenos Aires pueda llevar a cabo para quien lo necesite.

Funciones

Atender los requerimientos de información, sobre datos de interés general de la Provincia del Neuquén, respecto a los aspectos económicos, sociales, educativos, deportivos e históricos, procurando la existencia de información actualizada relacionada con estos temas.

Desarrollar un espacio referente al quehacer cultural de nuestra Provincia, a través de:

- Asistencia a la Dirección Provincial de Cultura y a todos los organismos relacionados con la materia, ante cualquier evento que se realice en Capital Federal.
- Generando trabajos en conjunto con Artistas Neuquinos, tendientes a la difusión de su obra.

Sector: *Información General y Gestiones*
Tareas

Actualización periódica del Protocolo de Autoridades Provinciales.

Diseñar y mantener actualizada una Base de Datos que incluya Organismos Nacionales, Organizaciones Intermedias de la Provincia, Empresas, Cámaras, Colegios de Profesionales, Asociaciones Culturales, Gremiales, sin fines de lucro, etc.

Llevar un registro con todo lo concerniente al Area de Discapacidad en la Provincia.

Crear un archivo de información referente a la actividad Deportiva de la Provincia.

Reunir toda la información necesaria para orientar a los interesados en radicarse en la Provincia.

Sector Cultura

Tareas

Dar respuesta a la demanda de información sobre Cultura, solicitada vía fax, correo electrónico, teléfono y por correo.

Actualizar periódicamente la información existente en el Area.

Procurar la existencia de información acerca de diversos temas como Autoridades Provinciales y Municipales relacionados con la materia, programas de actividades originados por instituciones dedicadas al desarrollo de la actividad en la Provincia, Información acerca de las Fiestas Provinciales, su origen, historia y características, requisitos para participar de las mismas y datos de los organizadores.

Mantener actualizada la información acerca de Entidades Culturales y Artísticas, en el ámbito privado y gubernamental de la Provincia y Capital Federal, conteniendo: Salas de Teatro, Galerías de Arte, Salas de Exposiciones, Centros de Convenciones, Espacios públicos y/o de interés cultural que puedan destinarse para presentación de grupos de teatro, danzas, exposiciones, etc.

Recopilar información sobre Festivales y Ferias que se realizan en la Provincia.

Confeccionar folletería sobre lugares de interés histórico de la Provincia, previa recopilación de datos que surjan no sólo de lo remitido por cada localidad, sino también de la investigación bibliográfica.

Reunir una completa y actualizada información acerca de las distintas Agrupaciones Mapuche de la Provincia, su actualidad, su historia y su cultura. Contactar a las Autoridades Provinciales responsables en el ámbito gubernamental. y organizaciones intermedias que trabajan sobre el tema.

Tomar contacto con los Artistas Neuquinos o bien, con las Organizaciones que los agrupan, a fin de coordinar la remisión de los curriculum, carpetas de los distintos grupos artísticos y toda aquella documentación que resulte indispensable para el armado de un archivo.

Asistir a la Dirección Provincial de Cultura en todo evento que se realice en Capital Federal.

Tomar contacto con Instituciones Privadas que se desarrollen en el área de Cultura en Capital Federal, para conocer acerca de sus actividades, servicios y difundir esta información en la Provincia.

Realizar en forma periódica un relevamiento de la oferta de capacitación en Buenos Aires, en primera instancia y en el resto del país posteriormente, a fin de mantener informados a estudiantes y profesionales del arte, en nuestra Provincia.

Proyectar y gestionar presentaciones de trabajos de Artistas Neuquinos, en los espacios destinados a tal fin, en Capital Federal.

Atender a los requerimientos y necesidades de las Instituciones Artísticas Educativas de la Provincia, para actualizar y mejorar la calidad del trabajo didáctico y pedagógico.

Proyectar y gestionar con diferentes Agentes y Organizaciones, cursos de capacitación y/o perfeccionamiento, para docentes y alumnos, promoviendo (conjuntamente con los organismos e instituciones respectivas) la capacitación de artistas discapacitados y de quienes trabajan con ellos para mejorar la calidad de sus producciones.

Sector Estudiantil

Tareas

Recabar información acerca de los establecimientos educativos de la Provincia.

Atender a las solicitudes de inscripción a la docencia.

Asesorar a los interesados en cursar sus estudios en Buenos Aires acerca de Alojamientos, Residencias Estudiantiles, Universidades e Instituciones, Carreras que dictan, contenidos de las mismas, duración, etc.-

Asistir a los estudiantes Neuquinos en Buenos Aires e interesados en cursar sus estudios en esta ciudad, realizando distintas gestiones, como:

Inscripción en Universidades Privadas o Estatales y Programa de Educación a distancia UBA XXI.

Remisión de material informativo acerca de carreras universitarias en Capital Federal y establecimientos en las que pueden cursarse.

Orientación y asesoramiento acerca de las diferentes posibilidades de alojamiento que esta ciudad brinda, para estudiantes del interior.

Asistir a la Agrupación Universitaria Neuquina, de la Ciudad de La Plata.

Gestionar viajes de estudios para Escuelas Primarias y de Nivel Medio.

Recabar información acerca de cursos de capacitación para docentes de todos los niveles, lo que requerirá de un trabajo coordinado con las Direcciones de Enseñanza de la Provincia en todos sus niveles.

Proyectar la creación de un espacio que garantice la comunicación permanente con Organismos Nacionales y Privados que ofrezcan capacitación a docentes, becas a estudiantes y/o establecimientos educativos, llamados a concursos, competencias.

Area Discapacidad

Tareas

Tomar contacto con autoridades Provinciales y Municipales responsables del tema “discapacidad” y brindar colaboración en cuestiones tales como gestiones ante la Comisión

Nacional Asesora, prestando el apoyo necesario para que la Junta Coordinadora de Atención Integral al Discapacitado (JUCAID – Neuquen), difunda los temas relacionados con los discapacitados y su problemática, a través de la Comisión Nacional Asesora de las Personas con Discapacidad.

Garantizar el envío de información originada desde organismos que actúan en el ámbito nacional.

Informar a todos los agentes intervinientes en el tema Discapacidad, acerca de la existencia de instituciones en Buenos Aires que trabajan en áreas específicas, desde Organizaciones dedicadas a crear espacios de inserción laboral, hasta Artistas que han conformado grupos de arte como: Pintores Sin Manos, Grupos de teatro, acceso a alternativas terapéuticas desde el arte,

A tal efecto, resulta imprescindible elaborar un registro con todo lo concerniente al Area de Discapacidad en Capital Federal y Gran Buenos Aires.

Desarrollar acciones orientadas a la organización de encuentros, conferencias, cursos de capacitación, charlas informativas, de asesoramiento y orientación y toda actividad tendiente a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, para profesionales, padres y docentes.

Sector: Centro de Documentación

Este sector se encuentra en vías de formación, en el cual se concentrará toda la documentación referente a Información de nuestra Provincia. Se divide en dos áreas: Biblioteca e Información sobre Leyes y Decretos.

Area de Biblioteca

Misión

Brindar información general sobre la Provincia a estudiantes, docentes, profesionales, artistas, empresarios y todas aquellas personas que desean conocer distintos aspectos, para radicarse en la provincia y/o realizar emprendimientos.

Funciones y Tareas

Resguardar el fondo bibliográfico de 1.800 ejemplares entre revistas, diarios, informes de Organismos Neuquinos de las distintas áreas, literatura en general, etc.

Realizar préstamos para consulta en sus instalaciones o facilitar el material para ser fotocopiado.

Actualizar y desarrollar folletería elaborada en la Casa sobre temas de consulta más frecuente como Geografía, Historia, Aborígenes, etc.

Actuar como nexo con otras entidades como Fundación el Libro, Biblioteca Nacional, Dirección de Cultura de la Provincia del Neuquén, otras Direcciones de Cultura y establecimientos educativos de distintos niveles.

Area de Leyes y Decretos

Tareas

Resguardar el archivo de Leyes Provinciales y Decretos Reglamentarios.

Mantener actualizada la Base de Datos con 2200 leyes cargadas, sistematización que permite la búsqueda rápida, obteniendo un resumen de las mismas y con datos de importancia como fecha de sanción y publicación, modificaciones y/o derogaciones.

Responder a consultas realizadas por Organismos Nacionales, de otras Provincias, Embajadas, profesionales, consultores, empresas, inversores, estudiantes y público en general, sobre distintos aspectos normativos de la provincia del Neuquén.

Recibir, archivar y ordenar el Boletín Oficial de la Provincia del Neuquén.

Aspectos del funcionamiento del área

La atención de las consultas se ha optimizado gracias al desarrollo de la mencionada Base de Datos y a la versión impresa de la misma la que consta en dos volúmenes, uno ordenado

numéricamente y otro por temas. Este trabajo fue impreso con el nombre de “Sistematización de Leyes de la Provincia del Neuquén” en dos ediciones para cubrir las demandas crecientes del mismo por parte de organismos y autoridades de la Provincia y de otras jurisdicciones.

Consideraciones para la reorganización del Departamento de Cultura e Información General

Mejorar la calidad de la atención al público, estableciendo las necesidades que presenta el Departamento actualmente y la demanda del público, haciendo hincapié en aquella que aún no ha sido cubierta.

Individualizar funciones, que derivará en una mejor organización de las tareas.

Coordinar con organismos del Estado y entidades privadas Provinciales, el permanente flujo de información necesaria a efecto de garantizar la calidad del asesoramiento.

Se plantea como necesidad básica para esta Dirección, desarrollar una importante campaña de difusión, ya que sin el conocimiento de los destinatarios de los servicios, este espacio no puede ser aprovechado al máximo.

Recopilar, sistematizar y organizar la información, de acuerdo a criterios que prioricen la necesidad del público.

Diseñar y elaborar folletería propia, con toda la información que brinda el Departamento, a fin de agilizar la atención del público.

Elaborar un registro con todo lo concerniente a la Cultura Mapuche.

Confeccionar un Registro de Artistas Neuquinos, que incluya a los artistas con capacidades diferentes y a los artistas Mapuches, con información de las áreas en las que se desarrollan.

Armar un archivo de curriculum, carpetas de los distintos grupos artísticos y toda aquella documentación que resulte de interés.

Crear una Agenda de Instituciones y Organismos Gubernamentales, no gubernamentales e intermedios que promuevan la producción y el perfeccionamiento de los profesionales en el ámbito nacional e internacional.

Trabajar en coordinación con los organismos del estado Provincial a fin de contribuir en la concreción de los proyectos de cada gestión.

Coordinar acciones tendientes a mantener el permanente flujo de información, asesoramiento y asistencia a las ONG de toda la Provincia y Organizaciones Intermedias.

Impulsar el intercambio de experiencias y conocimientos entre estas instituciones que, por su trayectoria y experiencia, puedan servir de ejemplo y motivación para asociaciones de diversa índole de la provincia que, generalmente, se encuentran limitadas de información, lo que limita un desarrollo integral de sus servicios.

ANEXO

PLANILLAS DE RECOLECCION DE DATOS

CASA DEL NEUQUEN**Guía de Entrevista para los Responsables de Departamento**

Nombre del agente:

Departamento: Administración Contable

Área o Sector:

Puesto: Responsable

1. **Cuál es la misión del departamento?** (Porqué se prestan los servicios o tareas del Departamento). Se busca determinar el objetivo que da origen a las actividades del proceso.
2. **Qué trabajo se hace?.** Se pretende definir las tareas y actividades incluidas en el proceso.
3. **Quién lo hace?** Se intenta definir que unidades o personas participan en la ejecución de la tarea o actividad.
3. **Cómo se hace?.** Se busca determinar los medios, métodos o técnicas que se utilizan para realizar las tareas o actividades.
4. **Cuándo se hace?.** Se busca determinar la secuencia en que se desarrollan las distintas tareas que componen las actividades y también la interrelación temporal de los resultados de las tareas y actividades dentro del proceso del que son parte.

CASA DEL NEUQUEN

Planilla de relevamiento de datos de tareas de puestos de trabajo

Nombre del agente:

Departamento: Administración Contable

Área o Sector: Patrimonio y Presupuesto

Puesto: Asistente Administrativo

Descripción de las tareas que desempeña:

1. Colaboración en la carga de datos de Rendiciones de Gastos de la Dirección Provincial de Casa del Neuquén.
2. Atención de proveedores de distintos Organismos de la Provincia del Neuquén, brindando orientación, información o realizando gestiones respecto a los temas en que se solicite.
3. Pagos a proveedores.
4. Pagos de Organismos de la Provincia a proveedores, fuera de la Casa.
5. Retiro de pasajes aéreos
6. Pagos y depósitos de Justicia.
7. Pagos de servicios: Luz, Agua, Alumbrado - Barrido y Limpieza, Televisión por cable, Internet, Teléfono.
8. Búsqueda de Presupuestos para asuntos propios del organismo o para otros solicitados por la Provincia.
9. Trámites a la Subsecretaría de la Representación del Gobierno en la Capital Federal.
10. Trámites bancarios, vinculados con las cuentas que maneja la
11. Mantenimiento general de las instalaciones.
13. Colaboración en la organización de reuniones y eventos autorizados por la dirección de Casa del Neuquén.