Anexo II

Manual de procesos de la gestión municipal de Villa La Angostura

Índice

Introducción Pag. 1

Mapa de Procesos de la Gestión Municipal de Villa La Angostura Pag. 4

Visión Pag.5

Misión Pag.5

Objetivos Pag.5

Valores Pag.6

El Municipio, responsable de la política pública orientada al desarrollo local. Pag.8

Desarrollo Socio-cultural Pag.9

Desarrollo Socio-económico Pag.9

Desarrollo Socio-ambiental y territorial Pag.10

Identificación de procesos estratégicos, claves y de soporte Pag.10

Procesos estratégicos Pag.10

Procesos claves Pag.11

Procesos Soporte Pag.12

Descripción de los procesos identificados Pag.14

1. Procesos Clave Pag.14
   - 1.1. Procesos clave del Desarrollo Socio-Cultural Pag.14
   - 1.2. Procesos clave del Desarrollo Socio-Economico Pag.20
   - 1.3. Procesos clave desarrollo socio-territorial y ambiental Pag.26
2. Procesos Soporte Pag.32

Introducción

Aspectos Generales

Puede definirse al Manual de Procesos, como la descripción detallada del conjunto procesos que se realizan en una organización para transformar elementos de entrada en productos y/o servicios. El proceso, es un ámbito específico en el cual se realizan actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, transformando elementos de entrada en resultados.

El manual de procesos de una Administración Pública consiste en la descripción del conjunto de procesos que realiza la misma para satisfacer las demandas de la ciudadanía.

El **enfoque de gestión basado en procesos** pretende generar soluciones integradas que agreguen valor, alineando todos los recursos de la organización (materiales, tecnológico, humanos) a un plan estratégico que contenga la Visión, Misión, Objetivos y Valores de la Organización en base a pautas de calidad.

Aspectos particulares

Con el presente Manual de Procesos, se pretende generar una herramienta que brinde los lineamientos iniciales para que, el Municipio de Villa La Angostura, pueda evolucionar hacia un modelo organizacional de gestión por procesos orientado a resultados, procurando la mejora continua y la maximización de los beneficios de los destinatarios de la administración municipal, la Comunidad de Villa La Angostura.

Este trabajo es complementario al Manual de Misiones y Funciones de los puestos de trabajo de la Municipalidad, en el cual se realiza una descripción detallada de la organización funcional de la institución.

Objetivo

El presente Manual de Procesos tiene por objetivo contribuir a mejorar la productividad del municipio en su conjunto.

Alcance

La metodología de trabajo a implementar para evolucionar hacia un modelo organizacional de gestión por procesos requiere; definir, analizar y mejorar continuamente todos los procesos de la organización en búsqueda de un nivel de excelencia que represente mayores beneficios para los destinatarios.

En el presente trabajo hemos identificado y definido todos los procesos que conforman la gestión municipal de Villa La Angostura, determinando el objetivo principal de cada uno y las actividades que agrupa.

Consideramos apropiado profundizar este trabajo, a fin de mejorar los procesos existentes y, de esta manera, la gestión municipal en su conjunto.

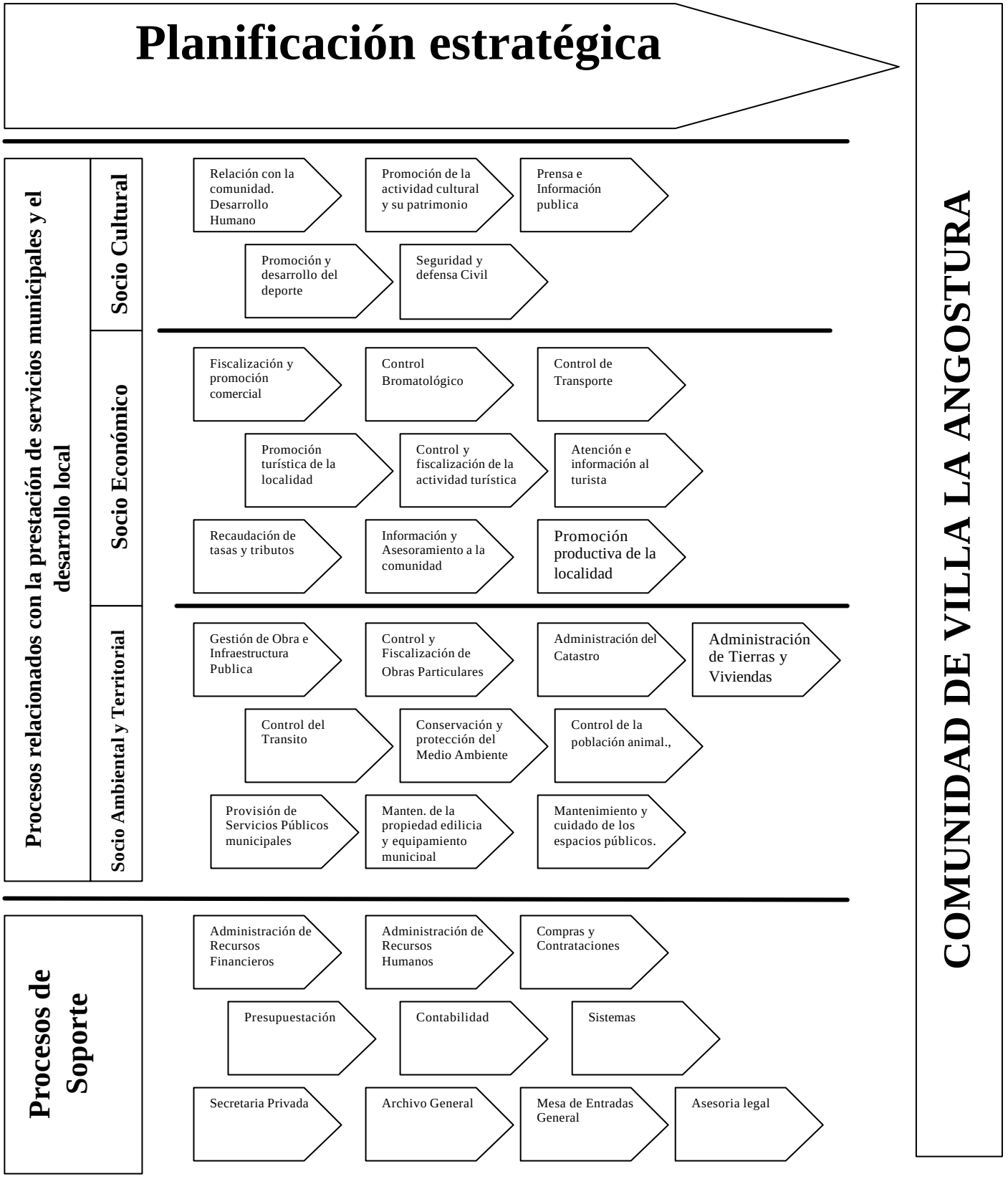
Limitaciones

El presente Manual de Procesos es una herramienta técnica, flexible a los cambios que se puedan producir en el Municipio, mediante la cual se pretende transmitir una idea cabal del estado de la organización municipal en un determinado momento.

Las definiciones vertidas, corresponden a un trabajo realizado entre los meses de febrero de 2007 y octubre de 2007.

La utilidad que el Manual de Procesos pueda llegar a tener en el futuro dependerá fundamentalmente del compromiso y la voluntad que tengan los responsables políticos y los recursos humanos del municipio para avanzar hacia un modelo de organización basado en la gestión de procesos.

MAPA DE PROCESOS DE LA GESTION MUNICIPAL DE VILLA LA ANGOSTURA



Como ya hemos mencionado, el modelo organizacional basado en la gestión por procesos, requiere de una alineación de todos los recursos de la organización (materiales, tecnológicos, humanos) a un plan estratégico que contenga la Visión, Misión, Objetivos y Valores de la Organización.

Visión, Misión, Objetivos y Valores de la Municipalidad de Villa La Angostura

Visión

"Ser líderes en el fomento del desarrollo sustentable"

- Hacer de Villa La Angostura un Municipio de excelencia, acorde con el destino de excelencia.
- Ser reconocido a nivel Provincial y Nacional por la eficiencia en la gestión, el compromiso social y la actitud de sus recursos humanos.
- Ser una empresa de servicios y planificación; eficiente, ágil, dinámica y moderna, comprometida con el desarrollo social.

Misión

- Ser la Institución responsable de la Organización Social, Política, Económica y Cultural de Villa La Angostura.
- Promover, ejecutar y fiscalizar el cumplimiento de las normativas que regulan la actividad pública y privada de la comunidad; su interrelación y la coordinación de las mismas
- Administrar y gestionar eficientemente los recursos económicos y humanos de la comunidad, velar por el fiel cumplimiento de sus derechos garantizando la calidad de vida de sus habitantes.

Objetivos

- Desarrollo sustentable.
- Crecimiento homogéneo.
- Definición de un rumbo estratégico, más allá de figuraciones partidarias de quien lo conduzca.

- Maximizar el bienestar de la población.
- Propiciar la participación popular
- Recaudación eficiente.
- Presupuesto equilibrado.
- Eficiencia en la ejecución.
- Profesionalismo en el trabajo.
- Fortalecimiento de las instituciones intermedias.
- Promover la capacitación continua de los recursos humanos.

Valores

- Respeto
- Seguridad y estabilidad
- Transparencia y eficiencia
- Democracia
- Pluralidad
- Pertenencia
- Calidad
- Igualdad y equidad
- Honestidad
- Compromiso social
- Responsabilidad
- Cordialidad y calidez
- Liderazgo
- Solidaridad
- Apertura al diálogo
- Predisposición al trabajo

- Vocación y actitud de servicio.
- Trabajo en equipo

Estos conceptos se han establecido teniendo en cuenta el contexto socioeconómico de Villa La Angostura, el fenómeno de crecimiento sostenido observado durante los últimos años y su influencia en la estructura de recursos humanos de la municipalidad.

El Municipio como responsable de la política pública orientada al desarrollo local.

Entendemos por política pública orientada al desarrollo local **el conjunto de acciones que realizan la administración pública, en ejercicio del poder delegado por los ciudadanos de una región o localidad, mediante los recursos del Estado, para ampliar las oportunidades de las personas de ese lugar.** El municipio de Villa La Angostura es la institución pública responsable de articular los recursos y los medios para el desarrollo de la localidad.

El documento base del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología para la organización curricular de la Tecnicatura Superior en Administración Pública orientada al desarrollo local expresa: *"…….entendemos al desarrollo local como un complejo proceso de concertación entre agentes, sectores y fuerzas que interactúan dentro de los límites de un territorio determinado (local, regional) con el propósito de impulsar un proyecto común que combine la generación de crecimiento económico, justicia social, sustentabilidad ecológica, enfoque de género, calidad y equilibrio espacial y territorial, cambio social y cultural, con el fin de elevar el nivel de vida y el bienestar de cada familia y ciudadano que viven en ese territorio o localidad. Implica, además, producir procesos de acumulación de capacidades políticas, económicas, culturales y administrativas en el ámbito local".*

De aquí resulta que el desarrollo es un proceso complejo, que comprende diversos aspectos de la evolución de las personas y del ambiente que las rodea.

Para poder introducirnos en el trabajo que nos compete de una manera ordenada y sistemática, clasificaremos el desarrollo en tres ramas principales:

- Desarrollo Socio-cultural.
- Desarrollo Socio-económico.
- Desarrollo Socio-ambiental y territorial.

Desarrollo Socio-cultural

Consideramos desarrollo socio cultural al proceso por el cual se produce una ampliación de las actitudes y aptitudes de las personas para desenvolverse e integrarse en su contexto social y cultural.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera que son acciones destinadas a promover el desarrollo socio-cultural las siguientes:

a) Invertir en el recurso humano. En este sentido se debe dar prioridad a la educación básica, la salud preventiva, el saneamiento ambiental y la formación y capacitación.

b) Ejecutar programas de apoyo a la familia y grupos vulnerables a fin de posibilitar un desarrollo integral de los menores, adolescentes, ancianos y la mujer.

c) Mejorar el acceso de los grupos de menores ingresos a los servicios de prestación social y a la infraestructura social y económica.

d) Aumentar las oportunidades de acceso a empleos. Crear condiciones para generar actividades productivas mediante el fortalecimiento del crédito a la micro y pequeña empresa, asistencia técnica y otras acciones que mejoren las oportunidades económicas de los más necesitados.

Desarrollo Socio-económico

Consideramos desarrollo socio-económico, al proceso de transformación de un nivel económico a otro más avanzado, con el respectivo aumento de los factores productivos disponibles y su mejor utilización; teniendo como resultado un crecimiento equitativo entre los sectores de la producción y mejoras del nivel de vida la población alcanzada.

Desarrollo Socio-ambiental y territorial

Consideramos desarrollo socio-ambiental y territorial al proceso por el cual, mediante la puesta en práctica de acciones y políticas públicas y privadas, se mejoran las condiciones de habitabilidad de una región.

El concepto de habitabilidad integra conceptos tales como urbanismo, medio ambiente, vialidad, servicios públicos, espacios verdes, etc.

El presente manual de Procesos se ha elaborado sobre dos premisas fundamentales:

- El municipio como responsable de la prestación de los servicios públicos municipales
- El municipio como responsable del desarrollo local.

Identificación de procesos estratégicos, claves y de soporte

Procesos estratégicos

Son los procesos claves mediante los cuales se analizan las necesidades, posibilidades y condicionamientos existentes en la sociedad y en el territorio donde se encuentra la organización, los individuos que la conforman y los destinatarios de los productos o servicios. A partir de ese análisis se deben elaborar los lineamientos o guías apropiados para el resto de los procesos de la organización.

Planificación estratégica

Si pensamos el desarrollo como un proceso o como simplemente una idea de progreso, la Planificación Estratégica es el lugar donde se gestan las acciones y objetivos orientados a tal efecto.

Todo proceso de toma de decisiones posee una etapa de planificación. Decimos estratégica porque nos referimos a una planificación integral

e integrada orientada a obtener resultados sobre todas las áreas de influencia del municipio.

A partir del trabajo realizado no hemos identificado en la Municipalidad de Villa La Angostura la existencia del proceso integral de planificación estratégica. Si bien existen lineamientos ejecutivos y políticos, actividades municipales planificadas en relación con la prestación de los servicios y se cumple la normativa de elaboración anual del Cálculo de Recursos y Presupuesto de Gastos, no existe un ámbito formal o unidad organizativa en la cual se desarrolle la planificación estratégica.

Procesos claves

Son los procesos relacionados con las distintas áreas de servicio de una organización. Son las actividades esenciales de la organización y las generadoras de los resultados para los destinatarios de la misma.

Hemos identificado y clasificado los procesos claves de la Municipalidad de Villa La Angostura de acuerdo a la concepción del municipio como responsable de la prestación de los servicios públicos municipales y de las políticas publicas de desarrollo local.

Procesos clave del desarrollo Socio-Cultural

Relación con la comunidad

Proceso de promoción de la actividad cultural y su patrimonio

Prensa e información publica

Promoción y desarrollo del deporte

Seguridad y Defensa Civil

Procesos Clave del desarrollo Socio-Económico

Fiscalización y Promoción Comercial

Control bromatológico

Control de Transporte

Promoción Turística de la localidad

Control y Fiscalización de la Actividad Turística

Atención e Información al Turista

Recaudación de Tasas y Tributos

Información y Asesoramiento a la comunidad

Promoción productiva de la localidad

Procesos Clave del desarrollo Socio-Ambiental y Territorial

Gestión de Obra e infraestructura pública

Control y Fiscalización de obras particulares

Administración del Catastro

Administración de Tierras y Viviendas

Control de Transito

Conservación y protección del medio ambiente

Control de la población animal

Provisión de Servicios Públicos Municipales.

Mantenimiento de la propiedad edilicia y del equipamiento municipal

Mantenimiento y cuidado de los espacios públicos

Procesos Soporte

Son los procesos a través de los cuales la organización se provee de todos los recursos necesarios (recursos materiales, humanos, tecnológicos, normativos) para poder llevar adelante las actividades esenciales y generadoras de resultados (productos/servicios) de la organización.

Hemos identificado y clasificado los siguientes procesos soporte de la Municipalidad de Villa La Angostura.

Administración de Recursos Financieros

Administración de Recursos Humanos

Compras y Contrataciones.

Presupuestación

Contabilidad.

Sistemas

Secretaría privada

Archivo General

Mesa de Entrada General

Asesoría legal

Descripción de los procesos identificados

1. Procesos Clave

1.1. Procesos clave del Desarrollo Socio Cultural

1.1.1. Proceso de relación con la comunidad

Objetivo Principal

Diseñar y proponer políticas, programas, proyectos orientados a la asistencia de la familia, maternidad, niñez y adolescencia, tercera edad, y toda persona que se encuentre en estado de carencia o desamparo.

Actividades

Entender en lo atinente a la asistencia integral de la familia, maternidad, niñez y adolescencia, tercera edad, y toda persona que se encuentre en estado de carencia y desamparo.

Atender a personas que solicitan distinto tipo de ayuda social: materiales de construcción, alimentos, pasajes, medicamentos, subsidios, etc., y registrar los datos correspondientes.

Realizar visitas a los solicitantes de ayuda social por parte del municipio, a fin de evaluar su situación, y elaborar informes socioeconómicos correspondientes.

Intervenir en los casos de emergencia social que requieran su auxilio inmediato.

Diseñar y ejecutar políticas y programas orientados a brindar asistencia directa a ciudadanos de escasos recursos.

Diseñar y ejecutar políticas y programas orientados a brindar asistencia a las personas en los casos de violencia familiar, mediante la prevención, contención y reinserción social.

Diseñar y ejecutar políticas y programas relacionados con los menores de edad, sus problemas y su inserción en la vida familiar y social.

Actuar como organismo de aplicación de la Ley de Protección al niño (Ley 2302) y de la Ley de Violencia Familiar (Ley 2212).

Diseñar y ejecutar políticas y programas orientados a brindar asistencia a las personas con capacidades diferentes y procurar su inserción en la vida comunitaria.

Diseñar y ejecutar políticas y programas relacionados con recreación, salud y deportes, para personas de la tercera edad.

Entender en el diseño y la ejecución de políticas municipales destinadas a prevenir las conductas adictivas, y brindar asistencia psicosocial al enfermo y sus familiares que propendan a su cura y rehabilitación.

Entender en lo atinente a la dotación de insumos y personal necesarios para el normal funcionamiento de CCI, comedor, guardería municipal, centro de día.

Designar beneficiarios de ayudas alimenticias y otros programas sociales implementados por la Provincia de Neuquén y/o Nación, y realizar la entrega de dichos beneficios.

1.1.2. Proceso de promoción de la actividad cultural y su patrimonio

Objetivo Principal

Promover, estimular y proteger el desarrollo de las actividades culturales, artísticas e históricas de la localidad; reforzando la cultura local, la participación y la integración.

Actividades

Fomentar y llevar adelante la actividad cultural y artística.

Promover la participación de la comunidad, generando espacios de inserción y participación, intentando compensar las desigualdades vinculadas con la educación, condición social, sexo, edad, situación geográfica, etc.

Administrar, conservar y defender el patrimonio artístico, histórico y cultural del municipio.

Coordinar la actividad cultural con otros organismos estatales e instituciones de bien público.

Actuar como nexo entre el Departamento Ejecutivo y las distintas comisiones, organizaciones programas y proyectos vinculados a la cultura en la localidad.

Gestionar fondos ante organismos provinciales y/o nacionales para financiar actividades culturales y/o artísticas.

Organizar muestras, congresos, jornadas, conferencias, encuentros y festivales.

1.1.3. Proceso de prensa e información publica

Objetivo Principal

Entender en todo lo relativo a la información a la comunidad acerca de los temas de interés general en relación con el funcionamiento del Departamento Ejecutivo y acerca de las actividades desarrolladas por el Intendente y demás funcionarios.

Actividades

Elaborar los comunicados oficiales del Departamento Ejecutivo y difundirlos públicamente.

Realizar la publicación de la normativa dictada en el ámbito del Departamento Ejecutivo y las ordenanzas dictadas por el Honorable Concejo Deliberante.

Difundir públicamente la guía de trámites del Departamento Ejecutivo.

Elaborar periódicamente los informes de noticias a ser publicados a través de los medios de comunicación pertinentes.

Realizar los cortos y avisos radiales y/o televisivos de la Municipalidad.

Diseñar, proponer e implementar campañas de información pública sobre temas de interés municipal.

Preparar y suministrar toda la información de interés a ser publicada en el sitio web oficial de la Municipalidad.

Concertar las entrevistas periodísticas que involucren al Intendente.

Archivar publicaciones y recortes periodísticos de interés para el Departamento Ejecutivo.

Elaborar y difundir presentaciones gráficas de tipo informativo y publicitario en relación con la Municipalidad: folletos, tarjetas de invitación o salutación, afiches, panfletos, videos institucionales, etc.

Elaborar y remitir a sus destinatarios las invitaciones y salutaciones institucionales de la Municipalidad.

Responder las invitaciones y salutaciones dirigidas al Intendente.

Colaborar con la Comisión Organizadora de la Fiesta Provincial de los Jardines en todo lo relativo a la difusión del evento e información pública en relación con el mismo.

Desarrollar las demás acciones, no previstas en los enunciados precedentes, que le sean asignadas por las

autoridades superiores en relación con su ámbito de competencia.

1.1.4. Proceso de promoción y desarrollo del deporte

Objetivo Principal

Promover, estimular y proteger el desarrollo de las actividades deportivas y recreativas en todas sus manifestaciones, como un factor importante en la formación integral del hombre y como recurso de esparcimiento de la población en todas las etapas de la vida.

Actividades

Organizar y fomentar las actividades deportivas y recreativas para niños, adultos, tercera edad y personas con capacidades diferentes, desarrolladas en los polideportivos municipales.

Fomentar y participar en la programación de torneos, competencias y actividades recreativas de la localidad.

Organizar actividades deportivas y/o recreativas de carácter social, con amplia participación de la familia: juegos barriales, caminatas familiares, bicicleteadas, campamentos, etc.

Mantener vinculación institucional con las organizaciones intermedias vinculadas con el deporte y la recreación.

Colaborar con planes de fomento del deporte emanados de organismos provinciales y nacionales.

Gestionar ante organismos provinciales y nacionales fondos para financiar actividades deportivas y recreativas.

Participar y promover el desarrollo de actividades relacionadas con planes de promoción del deporte escolar en todos sus niveles

Conservar, mantener y administrar los elementos físicos necesarios para el desarrollo de actividades deportivas y recreativas.

Estimular la realización de eventos deportivos de carácter amateur.

Apoyar la participación de deportistas en eventos de carácter local, regional, provincial o nacional.

1.1.5. Proceso de Seguridad y Defensa Civil

Objetivo Principal

Planificar, coordinar y desarrollar acciones tendientes a la protección de la comunidad en casos de emergencias.

Actividades

Programar y planificar la protección de la comunidad en forma directa o por medio de otras entidades sociales, a fin de evitar o atenuar los efectos que producen determinadas emergencias.

Participación activa en casos de emergencias.

Organizar operativos de prevención de emergencias.

Asesorar al Departamento Ejecutivo sobre materia específica de su competencia.

Promover la participación y capacitar a grupos de ayudantes voluntarios.

Coordinar la vigilancia de los bienes municipales.

Organizar y coordinar operativos de seguridad de todos aquellos eventos organizados por el Departamento ejecutivo.

Organizar y coordinar programas de prevención del delito.

Trabajar en forma coordinada con vecinos y otras instituciones (como por ejemplo, policía) para realizar

acciones conjuntas para resolver cuestiones en materia de seguridad.

1.2. Procesos clave del Desarrollo Socio-Economico

1.2.1. Proceso de Fiscalización y Promoción Comercial

Objetivo Principal

Promover y fiscalizar la actividad comercial de la localidad, en concordancia con las disposiciones legales vigentes.

Actividades

Asesorar sobre la instalación de nuevos establecimientos.

Asesorar a los interesados en ejercer la actividad comercial respecto de las normativas vigentes.

Estudio sobre el crecimiento comercial, mapa de zonas comerciales, mapa de ubicación de rubros.

Control de los procedimientos de verificación de deudas y estado de los locales, por medio de los informes a Oficina Técnica, Recaudaciones y Juzgado de Faltas.

Activar el procedimiento de tramitación de las licencias/habilitaciones comerciales y el control de los vencimientos y renovaciones.

Otorgamiento de Licencias y/o habilitaciones comerciales.

Informar correcta y oportunamente a los comerciantes acerca de sus obligaciones.

Derivar al Concejo Deliberante las tramitaciones de habilitaciones comerciales que requieran excepciones a la normativa vigente.

Planificar, organizar y ejecutar las inspecciones comerciales.

Ejercer periódicos controles sobre los locales, garantizando la seguridad alimentaria y/o la correcta explotación comercial de los rubros habilitados.

Detección de irregularidades y labrado de actas de infracción, con envío de las mismas al Juzgado de Faltas.

Recepción de oficios del Juzgado de Faltas, con las ejecuciones de las actuaciones solicitadas (Comiso, incineraciones, clausura)

Otorgamiento de libretas sanitarias.

Elaborar certificaciones o informes solicitados por diferentes entidades.

1.2.2. Proceso de Control Bromatológico

Objetivo Principal

Control de calidad e inspección de los productos elaborados en la localidad, con el fin de evitar enfermedades transmitidas por los alimentos (ETAs) asegurando y mejorando la calidad de vida de sus habitantes.

Actividades

Controlar las condiciones de higiene y seguridad alimentaria en industrias y comercio.

Control y detección de triquinosis, mediante análisis correspondientes.

Control del agua, mediante análisis bacteriológico de la misma.

Asesoramiento y control de productores de la localidad.

Verificar las denuncias efectuadas por contribuyentes y/o vecinos de la localidad.

Llevar registro de análisis bromatológicos de agua y alimentos en este Municipio.

1.2.3. Proceso de Control de Transporte

Objetivo Principal

Planificar, regular, controlar y fiscalizar el transporte terrestre de cargas y de pasajeros a nivel local, jurisdiccional e interjurisdiccional.

Actividades

Efectuar los controles pertinentes, a fin de verificar el cumplimiento de la reglamentación vigente en lo relativo a servicios de transporte urbano de pasajeros en automóviles de alquiler, ómnibus y vehículos de cualquier otra clase, que se presten por concesión o permiso municipal.

Entender en la emisión y control de licencias de taxis y remises.

Entender en los exámenes teóricos para la extensión de licencias de conducir.

Extender las licencias de conductor conforme a la Ley Nacional de Tránsito Nº 24.449

Difundir las normas vigentes en materia de transporte terrestre de cargas y de pasajeros.

Elevar al organismo pertinente, información de las anomalías detectadas en la prestación de servicios públicos jurisdiccionales o interjurisdiccionales.

Elaborar y elevar proyectos que perfeccionen procedimientos o normativas municipales vigentes.

Realizar el control diario de plataforma de la terminal de ómnibus

1.2.4. Proceso de Promoción Turística de la localidad

Objetivo Principal

Posicionar el perfil deseado para la localidad en los distintos lugares donde la demanda lo requiera.

Actividades

Realizar la promoción de la localidad.

Estudiar los distintos mercados donde puede generarse la demanda del destino

Analizar las distintas herramientas de marketing para el mejor posicionamiento del destino.

Estudiar la estacionalidad y orientar políticas en el sentido de mejorar las temporadas bajas.

Estudio del perfil del turista y de la demanda

Publicitar en las localidades donde se encuentra el perfil del turista que nos visita, en cualquier ciudad del mundo

Direccionar la política comercial basada en los estudios y el perfil de los visitantes

1.2.5. Proceso de Control y Fiscalización de la actividad turística

Objetivo principal

Regular la actividad turística velando por el cumplimiento de las ordenanzas que regulan el sector

Actividades

Controlar e inspeccionar a los establecimientos habilitados y realizar las habilitaciones de establecimientos nuevos.

Realizar la categorización y recategorización de los establecimientos.

Analizar nuevos proyectos en el marco de las ordenanzas que regulan el sector y derivar a otras áreas, de corresponder

1.2.6. Proceso de Atención e información al turista

Objetivo Principal

Que todos los turistas que visitan la localidad tengan toda la información y la asistencia necesaria para hacer placentera su estadía.

Actividades

Relevamiento de toda la información a brindar y chequeo de la misma previamente.

Informar al turista y asesorarlo en todo lo que el mismo requiera.

Asistir al turista ante inconvenientes.

Sostener el servicio de información en la mayor banda horaria posible.

Orientar al turista en cuanto a cómo programar su estadía.

1.2.7. Proceso de Recaudación de Tasas y Tributos

Objetivo Principal

Administrar eficaz y eficientemente la recaudación de tasas y tributos municipales de acuerdo a las normas vigentes en la materia.

Actividades

Planificar los procedimientos administrativos y operativos que conduzcan a la correcta determinación, liquidación y cobranza de las tasas y tributos municipales.

Informar correcta y oportunamente a los contribuyentes respecto de sus obligaciones.

Llevar registro Actualizado de estados de cuenta de los contribuyentes, a fin de evitar morosidad y prescripciones.

Instrumentar los planes de pago autorizados según disposiciones en particular.

Llevar control, registro y estadística sobre cobranzas y deudas de los contribuyentes, niveles generales de cobranza y de deuda.

Informar el estado de deuda de los contribuyentes por gestiones o inicios de expedientes en otra Dirección o Secretaria.

Remitir al Departamento de Legales los estados de cuenta de los deudores morosos.

Elevar reportes periódicos sobre los resultados del proceso de recaudación de tributos y tasas municipales.

Llevar constancia de la evolución en la cobranza de tasas

1.2.8. Proceso de Información y Asesoramiento a la comunidad

Objetivo Principal

Generar herramientas para la planificación y posterior toma de decisiones del sector público y privado.

Actividades

Generar un sistema de información ágil y eficiente

Generar la base de datos estadísticos para la toma de decisiones de promoción de la localidad.

Realizar encuestas de satisfacción y de muestreo acerca de la evolución del turismo

Informar a superiores acerca de la evolución del mercado turístico.

Analizar las temporadas y generar un informe sobre los resultados

1.2.9. Proceso de Promoción productiva de la localidad

Objetivo Principal

Posicionar productos locales como parte del desarrollo de microemprendimientos así como también de un atractivo turístico más de la localidad.

Actividades

Asesorar a los productores

Estudiar las distintas posibilidades de producción de acuerdo al perfil de la localidad y las posibilidades geográficas.

Brindar asistencia técnica y financiera a los productores.

Promocionar el sector productivo

Evaluación de la evolución de cada sector.

Redefinición del perfil productivo de la localidad periódicamente.

1.3. Procesos clave desarrollo socio-territorial y ambiental

1.3.1. Proceso de la Gestión de Obra e Infraestructura Publica

Objetivo Principal

Planificar, programar, diseñar, dirigir, ejecutar y supervisar la construcción y el mantenimiento de las obras e infraestructura pública.

Actividades

Ejecutar los proyectos de obras programadas por el Departamento Ejecutivo y establecidos en el Plan de Ordenamiento Territorial

Administrar y supervisar los recursos económicos y humanos para la ejecución de obras.

Programar las contrataciones de los trabajos que por su índole requieran ser ejecutados por terceros, teniendo en cuenta los procesos correspondientes establecidos en las normas vigentes, y su control posterior.

Supervisar y controlar el cumplimiento de las obras programadas.

Administrar documentación, informes, expedientes y legajos.

Programar, dirigir y ejecutar el mantenimiento de obras e infraestructura pública.

1.3.2. Proceso de Control y Fiscalización de Obras particulares

Objetivo Principal

Ejercer de contralor de obras particulares.

Actividades

Entender en el control y aprobación de documentación y planos de obras particulares.

Asesorar e informar a los interesados cobre las normativas vigentes y los procedimientos de entrega de documentación.

Llevar archivo de documentación recibida.

1.3.3. Proceso de administración del catastro

Objetivo Principal

Administrar el catastro físico, jurídico y económico de la localidad, manteniendo el registro de los mismos.

Actividades

Llevar y actualizar en forma permanente los registros catastrales.

Mantener relación permanente con la Dirección de Catastro Provincial.

Mantener actualizados los registros gráficos específicos a fin de asegurar su correcta utilización.

Realizar todo estudio necesario para determinar la línea municipal, delimitación entre lo público y lo privado.

Asesorar e informar al público en general sobre las normativas vigentes y los procedimientos de entrega de documentación.

Llevar archivo de documentación recibida.

1.3.4. Proceso de administración de tierras y viviendas.

Objetivo Principal

Promover la ejecución de programas y acciones para el mejoramiento habitacional.

Actividades

Llevar registro de solicitudes para posibles planes de tierras y/o viviendas.

Verificación de estado de ocupación de inmuebles de dominio municipal.

Relevar asentamientos informales

Participar en la planificación del uso del suelo con fines sociales para el mejoramiento de la demanda habitacional.

Entender en la tramitación de planes de viviendas municipales, provinciales o nacionales.

Atender y asistir las necesidades de los ciudadanos en lo referente a la materia que les compete.

1.3.5. Proceso de Control de Transito

Objetivo Principal

Planificar, regular, controlar y ordenar el normal funcionamiento del tránsito vehicular y peatonal.

Actividades

Regular y controlar el tránsito de vehículos y de personas en el ámbito del municipio, en el marco de la Ley Nacional de Tránsito Nº 24.449.

Difundir las normas vigentes en materia de tránsito

Entender en los exámenes prácticos para la extensión de licencias de conducir.

Promover la educación vial.

Desarrollar operativos de control de tránsito conjuntamente con la Policía de la Provincia y/o Gendarmería Nacional.

Ordenar el tránsito velando por el cumplimiento de las normas y ordenanzas que lo regulan.

Asesorar al departamento ejecutivo en acciones específicas referidas a materias de su competencia.

1.3.6. Proceso de Conservación y Protección del Medio Ambiente

Objetivo Principal

Planificar, programar, dirigir, ejecutar y supervisar políticas, programas y normativas tendientes a la mejora de la calidad ambiental.

Actividades

Diseño y estudio de políticas y normativas tendientes a la mejora y protección del medio ambiente.

Entender en la evaluación de estudios de impacto, informes y auditorias ambientales.

Velar por el cumplimiento de las normativas vigentes.

1.3.7. Proceso de control de la población animal

Objetivo Principal

Planificar, supervisar y ejecutar programas para la regulación de la población animal y el control de enfermedades.

Actividades

Llevar registro de la población animal de la localidad, identificando a los responsables de los mismos.

Implementar campañas de esterilización para el control de la población animal.

Implementar campañas de prevención y concientización en la sociedad sobre la problemática.

Servicio veterinario municipal para asistencia de la población de escasos recursos.

Administrar la perrera municipal.

1.3.8. Proceso de provisión de servicios públicos municipales

Objetivo Principal

Planificar, programar, dirigir, ejecutar y supervisar la provisión de servicios públicos municipales (agua, cloacas, alumbrado público, recolección de residuos, mantenimiento de calles)

Actividades

Ejecutar los proyectos de obras programadas por el Departamento Ejecutivo.

Efectuar el mantenimiento, las ampliaciones, readecuaciones y mejoras en las redes de distribución correspondientes.

Elaborar proyectos ejecutivos de obra con su correspondiente presupuesto y cronograma de inversiones.

Programar las contrataciones de los trabajos que por su índole requieran ser ejecutados por terceros, y su control posterior.

Garantizar la preparación y calificación del personal afectado a la ejecución de obras.

1.3.9. Proceso de mantenimiento de la propiedad edilicia y del equipamiento municipal

Objetivo Principal

Planificar, programar, diseñar, dirigir, ejecutar y supervisar el mantenimiento y la mejora de los distintos edificios públicos.

Actividades

Ejecutar los proyectos de obras programadas por el Departamento Ejecutivo.

Efectuar el mantenimiento, la mejora, y ampliaciones necesarias de todos los edificios públicos (cementerio, edificio de sede municipal, Centro de Cuidados Infantiles, oficinas de atención al público, etc.)

Elaborar proyectos ejecutivos de obra con su correspondiente presupuesto y cronograma de inversiones.

Programar las contrataciones de los trabajos que por su índole requieran ser ejecutados por terceros, y su control posterior.

Garantizar la preparación y calificación del personal afectado a la ejecución de obras.

1.3.10. Proceso de mantenimiento y cuidado de los espacios públicos

Objetivo Principal

Planificar, programar, diseñar, dirigir, ejecutar y supervisar el mantenimiento y cuidado de los espacios públicos de la localidad.

Actividades

Ejecutar los proyectos de obras programadas por el Departamento Ejecutivo.

Efectuar el mantenimiento y las obras necesarias para la optimización de los espacios públicos (plazas, parques, paseos, espacios verdes públicos, monumentos, obras de arte, equipamiento urbano, miradores, etc.)

Elaborar proyectos ejecutivos de obra con su correspondiente presupuesto, cronograma de inversiones y su posterior plan de mantenimiento.

Programar las contrataciones de los trabajos que por su índole requieran ser ejecutados por terceros, y su control posterior.

Garantizar la preparación y calificación del personal afectado a la ejecución de obras.

2. Procesos Soporte

2.1.1. Proceso de Administración de Recursos Financieros

2.1.1.1. Objetivo Principal

Disponer de los fondos del Municipio, para su custodia y aplicación de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

2.1.1.2. Actividades

Proyecciones de ingresos y egresos para una correcta planificación

Emitir planillas de ingresos y egresos de acuerdo a las normativas vigentes.

Balance mensual como control de la gestión

Reasignar partidas, por desvíos según lo planificado.

Administrar en forma centralizada los recursos financieros del municipio.

Realizar la custodia de los recursos financieros del Municipio (Valores, Títulos, Certificados, etc.).

Evaluar y disponer la apertura de cuentas bancarias.

Realizar el seguimiento y el control del Presupuesto de Caja.

Ejecutar las órdenes de pago remitidas, de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes.

Participar en los procesos de evaluación de los desequilibrios financieros temporarios, instrumentación de inversiones o toma de préstamos transitorios.

Emitir los informes dispuestos por las normas vigentes

2.1.2. Proceso de Administración de Recursos Humanos

Objetivo Principal

Desarrollar políticas de gestión de recursos humanos a través de programas de capacitación, evaluación de desempeño, motivación, entrenamiento tendientes a la optimización de los recursos humanos, logrando un proceso de eficiencia continua.

Actividades

Liquidar mensualmente los sueldos del personal

Confeccionar y actualizar los Legajos del personal con la documentación pertinente.

Confeccionar los contratos, decretos laborales y demás documentos relacionados con el área.

Llevar el registro y control de asistencia, puntualidad y cumplimiento del régimen de licencias y permisos por parte del personal municipal permanente y contratado en el marco de la Ordenanza 1609/05.

Realizar las notificaciones al personal.

Tramitar la Licencia Anual Ordinaria, licencias especiales y/o permisos establecidos en las normas y/o reglamentaciones legales pertinentes para el personal municipal.

Informar, a requerimiento de las autoridades superiores, sobre todo lo relativo a antecedentes del personal.

Coordinar los trámites correspondientes ante la Aseguradora de Riesgos del Trabajo en caso de accidentes de trabajo.

Gestionar las inquietudes y pedidos de los empleados, brindando respuestas a las mismas.

Recibir y registrar las solicitudes de trabajo de personas desocupadas.

Promover la capacitación y demás acciones necesarias tendientes a optimizar los recursos a cargo; proponer ascensos, nombramientos, remociones, traslados, comisiones y licencias especiales; aplicar o gestionar las sanciones que estime corresponder

Asesorar al Departamento Ejecutivo en temas específicos del área.

Coordinar con el médico laboral las acciones necesarias para el normal desenvolvimiento de dicho profesional.

Recibir las necesidades de personal por parte de las distintas dependencias municipales y planificar junto con cada uno de ellos en forma anua, a fin de incorporarlo al presupuesto.

Coordinar y participar en las reuniones de la Junta de Admisión, Calificación, Ascenso y Disciplina (JACAD)

Responder los requerimientos de los organismos de contralor y llevar a cabo las recomendaciones correspondientes.

2.1.3. Proceso de Compras y Contrataciones.

Objetivo Principal

Proveer a todas las áreas de los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de sus objetivos, en base a los principios de oportunidad, calidad y legalidad.

Actividades

Establecer la metodología de compras y contrataciones del Municipio, de acuerdo a las normas y disposiciones vigentes y controlar su cumplimiento.

Mantener actualizado el registro de proveedores.

Estudio de las necesidades, establecimiento de orden de prioridades.

Generar documentación de respaldo de los procedimientos de compra.

Evaluación de los procedimientos y metodologías de compras y contrataciones.

Realizar las gestiones relacionadas con la adquisición de bienes y contratación de servicios. Su contratación, recepción (bienes) y certificación (servicios).

Realizar los procedimientos de Concurso de Precios y Licitaciones.

2.1.4. Proceso de Presupuestación

Objetivo Principal

Elaborar el Cálculo de Recursos y Presupuesto de Gastos de la administración municipal y controlar el avance de su ejecución.

Actividades

Establecer el procedimiento y la metodología de elaboración de Presupuesto en base las disposiciones vigentes en la materia.

Confeccionar modelos de planillas y formularios.

Solicitar en tiempo y forma los presupuestos de gastos e ingresos de todas las áreas y/o departamentos que integran el municipio.

Asesorar a los responsables de cada área sobre la confección de sus presupuestos.

Analizar los presupuestos de cada área y proponer los ajustes que considere necesarios.

Integrar los proyectos de presupuesto consensuados con todas las áreas y/o departamentos del municipio, para la elaboración final del Proyecto de Cálculo de Recursos y Presupuesto de Gastos.

Elaborar el proyecto de Ordenanza de Presupuesto.

Controlar la ejecución del Presupuesto.

Participar en el proceso de modificaciones del presupuesto.

2.1.5. Proceso de Contabilidad.

Objetivo Principal

Determinar en base a principios, normas y procedimientos de la técnica contable, la composición y evolución de las finanzas y de la hacienda municipal.

Actividades

Organización para la eficiente recolección de información previa a la registración contable

Dar imputación preventiva.

Llevar la contabilidad general del municipio, registrando todos debitos y créditos inherentes a las finanzas municipales.

Realizar conciliaciones bancarias.

Elaborar anualmente los estados contables financieros.

Elevar al Tribunal de Cuentas los estados contables financieros.

Participar en el diseño o actualización del sistema de información contable, asegurando la confiabilidad de la información.

Coordinar el proceso de confección de inventarios de bienes del municipio, en los plazos establecidos.

Mantener respaldo documental de todos los registros contables.

Velar por el cumplimiento de la las disposiciones vigentes en la materia.

2.1.6. Proceso de sistemas

Objetivo Principal

Elaborar y proponer pautas, directivas y recomendaciones relativas al respaldo de datos, mantenimiento de equipos y red informática.

Actividades

Facilitar la actualización permanente e investigación relativa a la innovación tecnológica para la administración municipal.

Ordenar, actualizar y definir metodologías de trabajo aplicadas a tareas y procedimientos informáticos.

Asignación de los recursos necesarios para la realización de las distintas tareas.

Efectuar el Control y seguimiento del mantenimiento de los actuales sistemas utilizados por la organización.

Análisis y estudio de necesidades para futuras implementaciones tecnológicas.

Definir políticas y estándares de resguardo de información (Back up) y de seguridad Informática.

Efectuar el control, seguimiento y actualización del Sistema de Gestión Municipal (MVLA).

Supervisar el correcto uso y mantenimiento de los equipos informáticos y de la red informática.

Llevar registro de todos los recursos informáticos del Municipio.

2.1.7. Proceso de secretaría privada

Objetivo Principal

Asistir, organizar, supervisar y atender las actividades diarias del Intendente.

Actividades

Coordinar las reuniones de gabinete.

Organizar las solicitudes de audiencia y la agenda de las actividades diarias del Intendente.

Realizar notas, diligencias y trámites en general del Intendente.

Recibir y responder notas, invitaciones, comunicaciones y demás información dirigida al Intendente que no constituyan actuaciones judiciales o administrativas o que no tengan que ver con el Honorable Concejo Deliberante.

Mantener permanentemente actualizadas las nóminas de autoridades de los distintos poderes de la Provincia y de organismos e instituciones relacionadas con el funcionamiento del Departamento Ejecutivo.

Colaborar, en las materias de su competencia, en la organización y realización de reuniones, conferencias, seminarios, talleres, etc., que promueva o auspicie el Departamento Ejecutivo Municipal.

2.1.8. Proceso de Archivo General

Objetivo Principal

Llevar en forma prolija y organizada el archivo general de la Municipalidad.

2.1.8.1. Actividades

Llevar la guarda y organización de expedientes, fichas, legajos y/o cualquier otra documentación.

Mantener un registro actualizado de la documentación que forma parte del archivo general.

Remitir antecedentes al área u organismo que lo requiera.

2.1.9. Proceso de Mesa de Entrada General

Objetivo Principal

Asistir, organizar, supervisar y atender la entrada y salida de toda documentación e información inherente al ámbito del Departamento Ejecutivo.

Actividades

Atender a los ciudadanos, responder a sus consultas y recibir sus inquietudes y reclamos, y derivando las mismas a las áreas correspondientes, tanto en forma personal como telefónica.

Recibir, registrar, recopilar y despachar documentos, correspondencias, notas y actuaciones en general.

Elaborar y mantener actualizado un registro de las actuaciones, suministrando la información que se requiera sobre el estado de trámite y/o destino dado a las mismas.

Realizar el archivo de actuaciones concluidas, llevando un registro pormenorizado de las mismas.

Organizar e instrumentar la entrega de documentación a todas las unidades municipales, y la realización de las actividades necesarias a fin de verificar la entrega en tiempo y forma de expedientes, actuaciones y sobres en los lugares de destino determinados.

2.1.10. Proceso de asesoría legal

Objetivo Principal

Garantizar la legalidad y legitimidad de los actos administrativos e instituciones del Municipio. Asesorar y asumir la defensa y la representación del Municipio en todos los asuntos judiciales o extrajudiciales en las que sea parte.

Prestar apoyo legal y asesoramiento jurídico al Departamento Ejecutivo.

2.1.10.1. Actividades

Entender en los juicios en que la Municipalidad tenga interés o sea parte como actora o demandada y en toda defensa judicial de los intereses Municipales, en sede judicial o administrativa.

Asesorar legalmente al Intendente, Secretarios y demás funcionarios y dependencias del Departamento Ejecutivo en cuestiones legales y de procedimiento.

Intervenir en materia de verificaciones y ejecución de deudas morosas.

Tareas administrativas: asistir y asesorar al área correspondiente en la elaboración de distintos actos administrativos, acuerdos, contratos, convenios, visado de expedientes y en la resolución de reclamos administrativos complejos.

Elevar informes de gestión, estadísticas y de otro tipo en su materia especifica.

Asesorar al Área de Recursos Humanos respecto a la substanciación de sumarios de personal, oficios, presentaciones judiciales y sindicales.

Entender en materia de desalojos, expedientes, regularización dominial, etc.

Llevar registro y archivo actualizado.