

CENTRO DE GESTIÓN. CONTRIBUCIONES AL PROCESO DE MODERNIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL ESTADO PROVINCIAL

Autores:

Tamara Correa - Javier Alfonso Saucedo - Marina Ojeda - Natalia Rodríguez - Tamara Claudiani Cubells - Mariel Cordón - Pablo Del Valle - Noelia Fraire - Henri Mari - José Martínez Álvarez - Yanina Mullet - Silvana Montiel - Mariela Monyo - Ana Carla Moral Montero - Natalia More - Raúl Niveiro- Alejandro Ronconi¹

PRESENTACIÓN

Teniendo en cuenta los objetivos del congreso, el Centro de Gestión -CG en adelante- dependiente de la Subsecretaría de Coordinación y Gestión Pública de la provincia del Chaco consideró pertinente difundir las experiencias de trabajo desarrolladas en sus dos años de funcionamiento.

El mismo fue creado en el marco del proceso de Modernización y Fortalecimiento del Estado provincial y del proyecto Gobierno Electrónico para mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la Administración Pública y sus relaciones con la ciudadanía en general.

Se hará una descripción acerca de la creación de dicho centro, sus recursos humanos, el modo de funcionamiento, las participaciones y articulaciones con otras jurisdicciones y organismos; se presentarán datos estadísticos, mejoras e innovaciones. De esta manera se pretende reflejar el modo en que este centro

¹ E-mail: tama_18_18@hotmail.com

contribuye a la consecución de las políticas de modernización y fortalecimiento del Estado.

CREACIÓN DEL CG

Con fecha 28 de diciembre de 2007 a través del Decreto N° 230 se crea el Comité Ejecutivo de Fortalecimiento y Modernización del Estado que tiene por objeto contribuir a la mejora y optimización de la gestión de la Administración Pública Provincial, organismos descentralizados, autárquicos y empresas del Estado.

Dicho comité lleva adelante una serie de proyectos que se reflejan a través de diferentes programas que intentan promover la eficiencia y acercamiento del Estado hacia la sociedad.

En este contexto el CG fue creado -Res. SGG N°566/09- como instancia de implementación de políticas de modernización del estado provincial. Es uno de los proyectos que integra el Plan Provincial de Gobierno Electrónico -Res. SGG N°119/09; Decreto N°723/10- y tiene como misión ***orientar a los ciudadanos para la solución de un asunto determinado, canalizar los reclamos, sugerencias y peticiones que formulen los mismos, con el fin de fomentar y promover el mejoramiento de los servicios brindados a la población.***

a) Reclutamiento y selección del personal

El reclutamiento estuvo dirigido a estudiantes de carreras de educación superior y agentes públicos. El personal del CG fue seleccionado mediante concurso de antecedentes y oposición -Res. SGG N°169/09- donde se evaluaron las siguientes competencias:

- Conocimientos en herramientas informáticas

- Conocimientos de la administración pública
- Entrevista personal: actitud, presencia, dicción, buen manejo de la palabra, manejo de situaciones conflictivas, templanza y autocontrol.

Una vez seleccionado el personal, éste recibió una capacitación intensiva en atención al cliente, utilización de herramientas networking y administración pública.

Luego del proceso mencionado, el CG se inaugura el 15 de abril de 2009 constituido por 22 operadores de los cuales surgió un supervisor para el turno mañana y uno para el turno tarde.

Desde sus comienzos el CG fue coordinado por miembros del Equipo PROFyM (Programa de Fortalecimiento y Modernización del Estado) perteneciente a la Subsecretaría de Coordinación y Gestión Pública de la provincia del Chaco.

RECURSOS HUMANOS

a) Perfil de los operadores

Los operadores y supervisores son estudiantes de nivel superior con formación en diversos ámbitos:

- Arquitectura
- Asistencia Social
- Cultura
- Ciencias de la Información
- Derecho
- Diseño Gráfico
- Economía
- Educación
- Ingeniería en sistemas
- Psicología
- Administración Pública y Privada

Esta variedad en la formación académica permite que el CG cuente con operadores preparados para resolver diversos temas.

b) Capacitación

Una de las premisas del Estado provincial es la formación de recursos humanos para las nuevas políticas de Modernización y Fortalecimiento. En función de esto, y las exigencias del puesto laboral, los operadores del CG reciben una capacitación continua.

Las capacitaciones a las que el grupo de operadores asisten para desarrollar el equipo de trabajo versan en los siguientes temas:

- Aprendizajes organizacionales
- Habilidades personales comunicativas
- Manejo de conflictos
- Compromisos y creencias

Se pretende adquirir y desarrollar las siguientes competencias:

- Integridad
- Orientación al cliente
- Trabajo en equipo
- Planificación y organización
- Orientación a los resultados
- Capacidad para aprender
- Liderazgo
- Aprendizaje continuo
- Pensamiento estratégico

c) Evaluación de desempeño

El CG utiliza un método de evaluación para mantener y elevar el nivel de desempeño, y así brindar un mejor servicio al ciudadano.

Conceptos evaluados en operadores:

- Productividad
- Puntualidad
- Asistencia
- Cumplimiento de Uniforme
- Compañerismo
- Proactividad

Conceptos evaluados en supervisores:

- Capacidad de Liderazgo /conducción
- Puntualidad
- Asistencia
- Cumplimiento de uniforme
- Trato a los operadores
- Desempeño en sus funciones
- Asistencia a capacitaciones

En esta evaluación participan los operadores y supervisores del CG y coordinadores del Equipo PROFyM.

FUNCIONAMIENTO DEL CG

a) Medios de atención

Los medios utilizados para canalizar las consultas de los ciudadanos, están orientados a brindar una excelente atención a los mismos. Las vías de comunicación son las siguientes:

- Telefónica: 0810-888-9222
- Mail: cgc.info@chaco.gov.ar
- Chat: www.chaco.gov.ar (Atención en línea por operadores del CG)
- Personal: Marcelo T. de Alvear 145, planta baja de Casa de Gobierno de - Resistencia, Chaco-

Cuando un ciudadano es atendido mediante dichas vías se pueden presentar tres situaciones:

- Requerimientos o consultas del ciudadano que el operador puede resolver en el momento de la atención
- Requerimientos o consultas que por su particularidad o complejidad el operador de atención no puede resolver en el momento de la atención
- Requerimientos o consultas que necesitan decisión a nivel de Direcciones/Subsecretarías/Ministerios

En los dos últimos casos, una vez conseguida la información, dentro de los dos días hábiles el ciudadano deberá tener una respuesta sobre el estado de su trámite

b) Horario de atención

Inicialmente los horarios de atención del CG fueron:

- Turno mañana: 7:30 a 12:30 Hs.
- Turno tarde: 12:30 a 17:30 Hs.

Debido al creciente número de consultas realizadas por los ciudadanos y a la implementación del Control de Acceso Electrónico a Casa de Gobierno, se amplió la franja horaria del funcionamiento del CG, y se organizó en base a cuatro horarios de atención:

- Turno madrugada: 6:00 a 11:00 Hs.
- Turno mañana: 7:30 a 12:30 Hs.
- Turno tarde: 12:30 a 17:30 Hs.
- Turno noche: 17:00 a 22:00 Hs.

c) Sistemas de Información y Comunicación

Las herramientas y tecnologías disponibles permiten garantizar una respuesta oportuna a la solicitud de los ciudadanos, para ello el CG hace uso de los siguientes recursos para el seguimiento de consultas y comunicación:

- Intranet: <http://intranet.chaco.gov.ar>
- PHP Live: <http://phplive.chaco.gov.ar>
- Mail: <http://mail.chaco.gov.ar>
- Blog: <http://www.antoniovalenzuela.com.ar/cg>
- Red Social: www.facebook.com/centrodegestion

Intranet

La Intranet es utilizada como sistema de información y al mismo tiempo como base de datos en el seguimiento de las consultas de los ciudadanos.

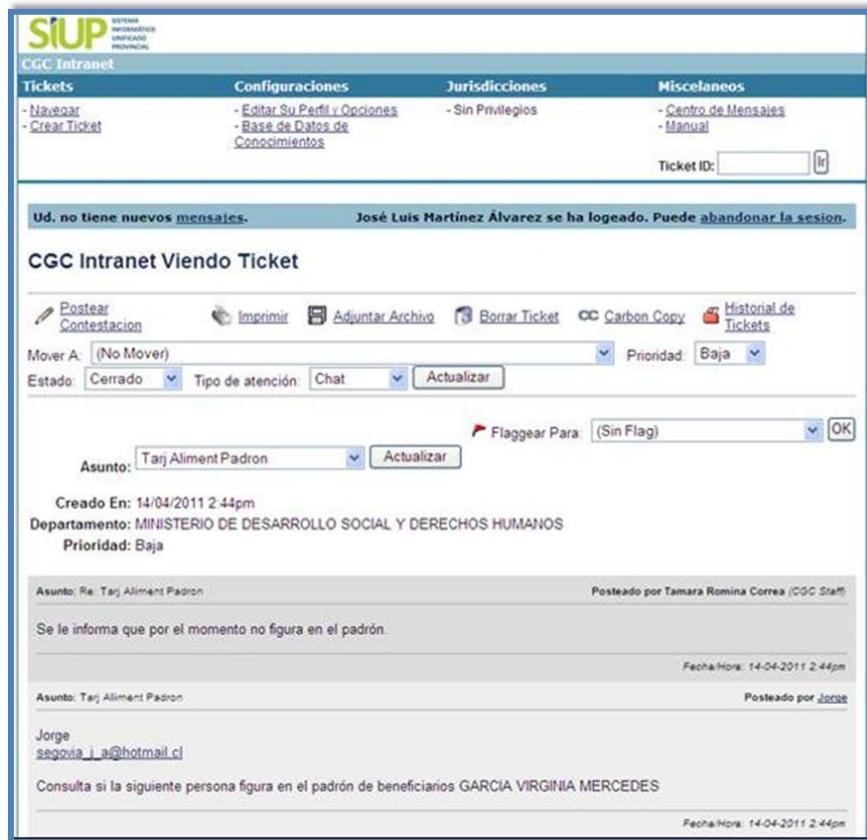
Las consultas que realizan los ciudadanos por cualquier vía de comunicación (telefónica, mail, chat o personal), son cargadas a la Intranet como tickets en forma de números alfanuméricos (Ejemplo: 4DF6N0).

Luego de cargar las consultas como tickets, se realiza el seguimiento de éstos utilizando un sistema de posteos de información como en los foros, una vez que se satisfacen los requerimientos los tickets son cerrados y quedan guardados en la base de datos de la Intranet.

Cada operador del CG, sea un operador de atención o un operador de pendientes², para acceder a la intranet posee su propia cuenta de usuario y password, con permisos limitados para realizar posteos de información sobre algún ticket ya cargado o para dar de alta nuevos tickets. En el caso de los supervisores, éstos tienen

² Los operadores de Pendientes son aquellos que trabajan en la resolución de requerimientos o consultas que por su particularidad o complejidad el operador de atención no puede resolver en el momento de la atención.

permisos de administrador en la intranet, pueden realizar altas, bajas y modificaciones de tickets. Ver Figura N° 1: Intranet



PHP Live

Las consultas vía Chat son recepcionadas con el software “PHP Live”, implementado bajo el lenguaje dinámico PHP y base de datos MySQL, igual que la Intranet.

Este software permite recepcionar las consultas de los ciudadanos en las pantallas de las terminales de los operadores; en el caso que un operador no pueda atender un Chat de consulta, éste pasa al siguiente operador hasta ser atendido, de no ser atendido ingresa como mail de consulta para su posterior tratamiento y carga en la Intranet como ticket pendiente de resolución.

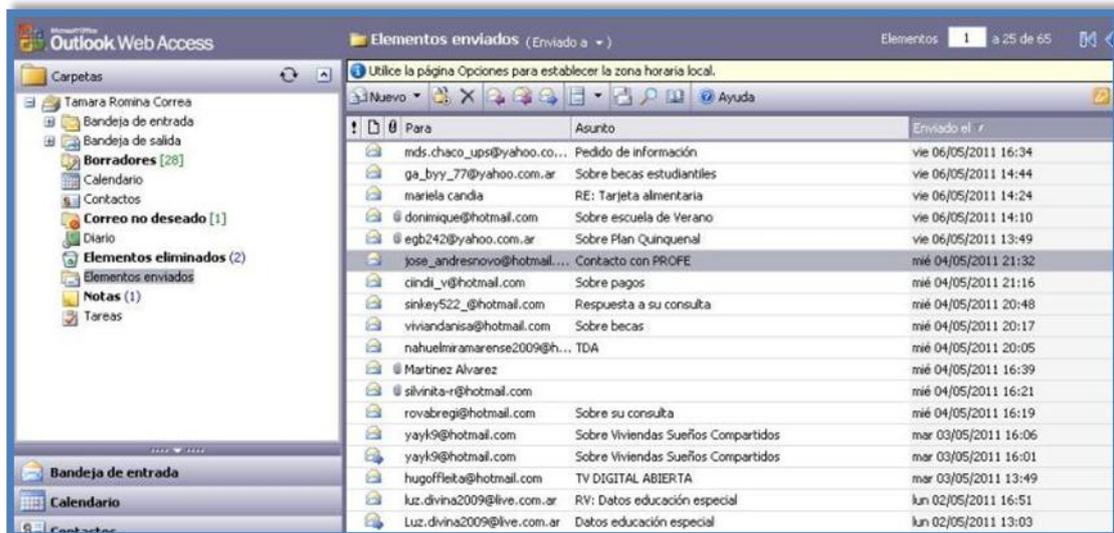
El software tiene un sistema de calificación de atención de operadores utilizado como retroalimentación, basado en la siguiente escala: Excelente - Muy Bueno - Bueno - Necesita mejoras. Ver Figura N° 2: PHP Live



Mail

Los supervisores y operadores, además de contar con el mail del CG (cgc.info@chaco.gov.ar), poseen cada uno su propia cuenta de mail laboral. Ejemplo: cgc.alfonsosaucedo@chaco.gov.ar

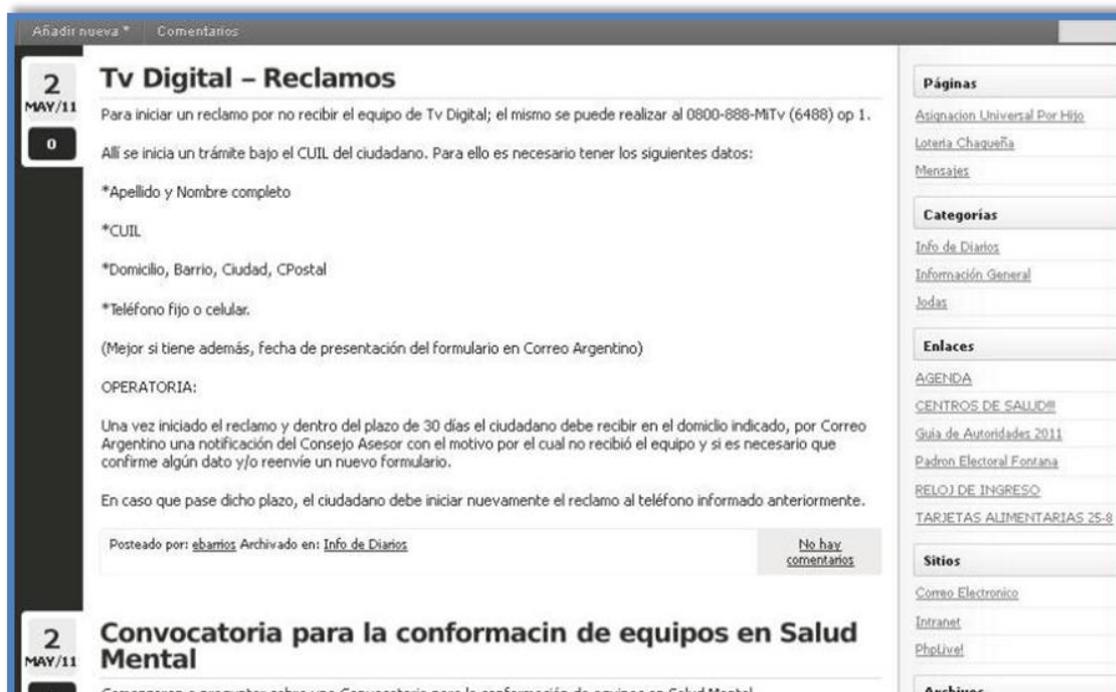
Las cuentas de correo son otorgadas y mantenidas por la firma ECOM Chaco S. A.
Ver Figura N° 3: mail.chaco.gov.ar



Blog

El blog es utilizado internamente en el CG, para la comunicación entre compañeros de trabajo y para compartir información relevante sobre determinados temas a tener presentes.

El mismo está basado en el administrador de contenidos “WordPress”, como plataforma semántica de publicación. *Ver Figura N° 4: Blog del CG*



Red Social

Mediante la red social FACEBOOK se difunde las novedades más destacadas como estímulo para que los ciudadanos accedan mediante las demás vías de comunicación a nuestros servicios. Las consultas que se hagan por este medio son cargadas en la intranet como mail para otorgarles el adecuado seguimiento. Ver Figura N°5: Blog del CG



d) Estadísticas

Atenciones categorizadas

Las estadísticas tomadas de la Intranet desde la creación del CG al 14 de abril del 2011, permiten visualizar las jurisdicciones³ más consultadas y las vías de atención más utilizada por los ciudadanos. Ver Figura N°6: Cantidad de consultas según jurisdicción.

³ En la Intranet se clasifican las consultas según jurisdicciones: Ministerios, Direcciones, Organismos, etc.



A continuación se puede evidenciar que los ciudadanos eligen como medio para comunicarse la atención en línea -Chat- que ofrece el CG. Ver *Figura N°7: Cantidad de consultas según tipo de atención.*



Esto demuestra la aceptación por parte de la ciudadanía de esta nueva modalidad de comunicación y relación con el Estado. Una de las ventajas de este medio es que la persona pueda tener una respuesta sin necesidad de trasladarse a las oficinas de los organismos.

En cuanto a lo anterior, mediante el siguiente cuadro se puede visualizar que el servicio brindado -dentro de la escala de calificación que nos arroja el PHP Live- es considerado “Muy bueno”. Se tiene en cuenta el promedio de las calificaciones recibidas por cada operador en sus atenciones. *Figura N°8: Promedio de calificaciones*

Promedio de 23 operadores	Muy bueno
Promedio de 8 operadores	Excelente
Promedio general	Muy Bueno

Cabe mencionar que el CG firmó una **Carta Compromiso Con el Ciudadano**⁴ donde se establecen además de los estándares de calidad a cumplir, otras formas de evaluación de nuestros servicios: libros de quejas, buzón de sugerencias físico y Web, encuestas en la página Web del gobierno -algunas formas de evaluación se encuentran en proceso de implementación-

PARTICIPACIONES Y ARTICULACIONES CON OTRAS JURISDICCIONES Y ORGANISMOS

Desde el comienzo de su actividad el CG ha tenido intervención en distintos campos de la organización administrativa. Ha colaborado con diferentes organismos poniendo a la disposición de los mismos sus tecnologías y sistemas de comunicación.

Estas participaciones se consiguen gracias a los recursos humanos y tecnológicos del que dispone el CG, preparados para la atención de numerosas consultas y diversos temas.

⁴ Ver documento:

<http://portal1.chaco.gov.ar/uploads/contenidos/8f4287e5c347bd83c84fe43e4218b1dc77b49314.pdf>

A continuación se realizará una breve descripción de los trabajos realizados:

a) Emergencias Sanitarias

En el año 2009 el Chaco -como otras provincias- fue afectado por enfermedades que llevaron a la declaración de Emergencias Sanitarias en toda la provincia. En este contexto se requirió aunar la colaboración, participación y esfuerzos de toda la ciudadanía chaqueña para afrontar dicha situación.

Dengue

Mediante Decreto N° 59 (14/01/09) el gobierno declara la emergencia sanitaria en todo el ámbito de la provincia ante la posible aparición de casos de dengue adoptándose medidas de prevención y control como así también las acciones sanitarias correspondientes a través del Ministerio de Salud Pública.

Por acto de la misma índole se instituye el Día de la lucha contra el Dengue: primera etapa el 6 de mayo (Decreto 718/09) y la segunda etapa el 16 de septiembre (Decreto N° 1778/09). Este hecho trajo la declaración del asueto para el ámbito de la administración pública provincial y dejaba librado a cada uno de los poderes restante la adhesión al asueto.

Los decretos reflejan la colaboración que ha prestado el CG en esta instancia. Ha funcionado como nexo entre la población y las reparticiones del Estado responsables de llevar a cabo los operativos. Se centralizaron todas las consultas a través de los distintos medios de atención. Ver:

Art. 6: Dispóngase a través del Centro de gestión ciudadana, la centralización de los contactos y consultas a la sala de situación y la instrumentalización de inscripciones para el registro de voluntarios y organizaciones no gubernamentales por medio de la línea 0810-888-9222, el email: comisión.dengue@chaco.gov.ar, el chat del mencionado Centro ingresando a la página de internet: chaco.gov.ar, o personalmente en la planta baja de la Casa de Gobierno. (Decreto N° 1778/09)

En general se asesoró a los ciudadanos en cuanto a los síntomas y modos de prevención, en la solicitud de asistencia médica, comunicación en el modo que se realizarían los operativos.

En el caso de las jornadas realizadas los días 6 de mayo y 16 de septiembre el CG tuvo una importante participación brindando información a los docentes y voluntariado acerca de las escuelas a las que fueron convocados, los ciudadanos solicitaban la recolección de cacharros, denunciaban lugares peligrosos, solicitaban fumigaciones, etc. El CG se comunicaba con las jurisdicciones u organismos para hacer llegar estas cuestiones.

Gripe H1N1

Como consecuencia del acaecimiento de casos de gripe H1N1 a través del Decreto N° 1452/09 (30/06/09) se declaró la Emergencia Sanitaria para toda la provincia, se impuso la suspensión por tres días del ciclo lectivo y se adelantó y amplió el periodo de receso invernal del año en cuestión; se impuso además a la administración pública provincial, entes descentralizados autárquicos y empresa del estado, el establecimiento de una guardia mínima para que se puedan concluir los trámites urgentes.

En esta oportunidad se dio intervención al CG a través de su línea 0810-888-9222 como principal vía de comunicación para el asesoramiento a los ciudadanos en cuanto a los síntomas, modos de prevención y en la solicitud de asistencia médica.

En cuanto a nuestros recursos tecnológicos, se permitió el acceso a nuestra Intranet a la Dirección de Epidemiología para realizar un seguimiento de las consultas/denuncias, casos de gripe recibidas por el CG.

Ambas experiencias resultaron significativas para el CG ya que se caracterizaron por ser las primeras a las que el grupo de trabajo se enfrentó y han permitido aprender en la práctica. Además se puso a prueba los sistemas de información y comunicación.

b) 1º Censo Provincial de Personas con Discapacidad

Se colaboró con la Dirección de Estadísticas y Censo de la provincia en el censo realizado entre los días 17 y 27 de agosto de 2010. Las tareas efectuadas fueron las siguientes:

- Brindar información sobre la distribución de los puntos censales (escuelas, centros de salud).
- Registrar las personas que necesitaban una atención domiciliaria.
- Evacuar dudas a los ciudadanos involucrados en el censo (personas con discapacidad, docentes, ciudadanía en general)
- Mantener informada a la Dirección sobre las inquietudes de ciudadanos.
- Confeccionar un listado de aquellas personas que no lograron censarse.

c) Programa de Participación Ciudadana

En este programa llevado adelante por el equipo PROFyM desde el año 2010 se tiene como fin que los ciudadanos evalúen los servicios que brinda el estado provincial. Para dicho programa, operadores del CG diseñaron y programaron el Software para la selección aleatoria de ciudadanos. Una vez seleccionados y de haber recibido la invitación, los ciudadanos notificaban su aceptación o rechazo mediante las diferentes vías de comunicación del CG.

En esta instancia también se permitió el acceso a nuestra Intranet al equipo PROFyM para realizar un mejor seguimiento de los ciudadanos contactados.

Otras tareas:

- Brindar asesoramiento para completar el formulario de relevamiento.

- Recepción y control de los formularios completados y entregados por los ciudadanos.
- Mantener contacto con los ciudadanos
- Cargar los cambios y novedades en el software.

d) Día del Empleado Público

Para este evento el Estado provincial realiza un acto para agasajar a los empleados públicos que cumplieron sus 25 años de servicio y a los que se encuentran en condiciones de jubilarse. Hace tres años se vienen realizando dichos actos y el CG participó en la logística de los mismos en dos oportunidades. También se encargó de registrar las confirmaciones de asistencia de los empleados mediante las vías de comunicación y mantener el contacto con los mismos.

e) AUH - Asignación Universal por Hijo.

En marzo de 2011, el Poder Ejecutivo colaboró con las ANSES disponiendo instalaciones y recursos humanos para la entrega de turnos y atención de las personas que debían tramitar la entrega de libreta de la AUH, con el fin de evitar que las personas realicen largas colas y que el trámite se agilice.

El CG participó en este operativo y dispuso la línea telefónica para evacuar inquietudes de los ciudadanos.

Actualmente se continúa con el otorgamiento de turnos para esta prestación y se efectuó con ANSES una modalidad de trabajo para determinadas consultas.

f) TDA -Televisión Digital Abierta-

Mediante el CG -en la ciudad de Resistencia- las personas pueden a informarse y aprender a rellenar el formulario de solicitud del equipo. Se proporcionan:

- Formularios de Solicitud para Hogares

- Instructivos para Completar el Formulario
- Formularios de Reclamos y/o Sugerencias.

g) Control de Acceso Electrónico a Casa de Gobierno

Con la implementación del sistema de control de ingreso y egreso de personas a Casa de Gobierno, los operadores del CG cumplen la función de registrar los datos de la persona, entregar la tarjeta de acceso y asesorar y orientar al ciudadano.

Que el ciudadano tenga un primer contacto con los operadores permite que estos puedan obtener la ubicación precisa de las oficinas y orientarlos según el trámite que desean realizar. Se evita de esta manera, recorridos innecesarios por el edificio.

Para el caso de los Agentes que trabajan en Casa de Gobierno el CG se encarga de la asignación, distribución y control de las tarjetas que les corresponden como empleados.

h) Defensa al Consumidor

El CG colabora con la Dirección de Comercio Interior en la recepción de denuncias de consumidores y asesoramiento sobre temas vinculados a Defensa al Consumidor.

i) Erradicación del Trabajo Infantil

Mediante un acuerdo reciente con la COPRETI (*Comisión Provincial para la Erradicación del Trabajo Infantil*) perteneciente a la Subsecretaría de Trabajo, el CG se encarga de recibir -mediantes sus diferentes vías de comunicación- denuncias de trabajo infantil.

ALGUNAS MEJORAS E INNOVACIONES

En esta instancia se nombran algunas mejoras e innovaciones en el CG que surgieron a raíz de la dinámica de trabajo y las demandas de los ciudadanos -algunas ya se han expresado-.

Para mejorar el acceso y comunicación de la información se creó un **Blog Interno** donde se publican las últimas novedades e informaciones para brindar al ciudadano y permitir una mejor comunicación entre operadores

En cuanto a la **Intranet**, se agregaron aplicaciones para un adecuado seguimiento de los tickets y mejorar la dinámica de trabajo.

Se estableció un programa para el **Registro Interno de Asistencia** como alternativa al Control de Acceso. Esto se instauró para realizar aclaraciones referidas a cambios de turno, reemplazos, licencias por examen, etc. *Ver Figura N°9: Registro Interno de Asistencia*



Control Horario Centro de Gestion

La hora actual es: 13:00:43 - Abril 29, 2011

Inicio Administración Reportes

Por favor, busca tu nombre:

Nombre:

Contraseña:

Entrada/Salida:

Observaciones:

Aceptar

Apellido	Entrada/Salida	hora	Fecha	Observaciones
aberto	Entrada	12:22	29/4/2011	
alejandra	Entrada	12:20	29/4/2011	
anacaris	Entrada	07:19	29/4/2011	
antonio	Salida	17:04	19/4/2011	ultimo marque un abrazo para todos los voy a entrar
carillo	Salida	12:33	29/4/2011	
ebertos	Salida	12:33	29/4/2011	
gabriel	Entrada	07:24	29/4/2011	
gisela	Salida	12:35	29/4/2011	
henri	Entrada	07:26	29/4/2011	
javier	Salida	12:36	29/4/2011	
rosmario	Entrada	12:20	29/4/2011	
julia	Salida	12:38	29/4/2011	
maria	Entrada	07:30	29/4/2011	
marina	Entrada	05:59	29/4/2011	
nicodan	Entrada	16:32	29/4/2011	
ingridy	Salida	12:43	29/4/2011	
natalia	Entrada	12:15	29/4/2011	
natalia	Salida	11:17	29/4/2011	
rivero	Salida	12:33	29/4/2011	
rodrigo	Entrada	17:01	29/4/2011	
pablo	Entrada	12:31	29/4/2011	
raul	Salida	11:08	29/4/2011	
romana	Salida	12:33	29/4/2011	
silvana	Entrada	16:37	29/4/2011	
tamarado	Salida	12:35	29/4/2011	
tamaraco	Salida	19:26	29/4/2011	no rete a esta hora.
yanna	Entrada	12:14	29/4/2011	

Se utiliza actualmente la **Red Social** FACEBOOK como alternativa de comunicación, el fin de la misma es informar a los ciudadanos, así como, incentivarlos a utilizar nuestros servicios y los demás medios de comunicación.

En cuanto al servicio prestado a la ciudadanía se **extendió el horario de atención**, permitiendo contar con una mayor cobertura en la atención.

A MODO DE CONCLUSIÓN

El CG mediante su trabajo cotidiano y el contacto con la ciudadanía contribuye a la constitución de un nuevo paradigma en la administración pública, donde el Estado se acerca a la población teniendo en cuenta sus demandas y ofreciéndoles servicios de calidad.

Fomentamos desde nuestra gestión la utilización de las nuevas TICS ya que las mismas crean nuevos vínculos y permiten el mejoramiento de la relación entre la Sociedad y Estado, facilitando y democratizando a su vez, el acceso a la información pública.

Como agentes públicos, consideramos que efectuando diariamente nuestro trabajo de manera responsable, podemos conseguir poco a poco que la ciudadanía retome la confianza en las instituciones públicas y en los servicios que brindan a la población.