

neu



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA GESTIÓN PÚBLICA  
Y CONTRATACIONES



NEUQUÉN  
BICENTENARIO  
DE LA PATRIA  
1810 - 2010

Neuquén **tierra de confluencias**  
GOBIERNO DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN

# Subsecretaría de la Gestión Pública



neu



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA GESTIÓN PÚBLICA  
Y CONTRATACIONES

Neuquén **tierra de confluencias**  
GOBIERNO DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN



## **INFORME DE GESTION 2009**

### **SECRETARIA DE ESTADO DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y CONTRATACIONES**

#### **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.**

La gestión de los recursos humanos del Poder Ejecutivo provincial se lleva adelante según el principio de centralización normativa y descentralización operativa.

#### **LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL SISTEMA RHPRONEU**

A fin de hacer más eficiente y eficaz la gestión de los recursos humanos se diseñan e implementan en forma permanente mejoras sobre el Sistema RHPProNeu.

Se estableció la normativa necesaria que establece derechos y responsabilidades con el objetivo de regular la seguridad del Sistema RHPProNeu conjuntamente con el procedimiento de la Administración de Usuarios y Claves de Acceso.

De esta forma la asignación y tenencia de claves de acceso al sistema constituye una función personal e indelegable asignada a determinados empleados a los cuales el Gobierno de la Provincia les ha asignado confianza en el manejo del Sistema de Recursos Humanos. La utilización de claves equivale a consignar la firma del titular de la misma en cualquiera de las operaciones, transacciones o autorizaciones tramitadas o en el acceso a las bases de datos o informaciones proporcionadas por el sistema.

La incorporación del módulo “Oficina de Control” permitió tanto a los responsables de RR.HH. como de Sueldos de las distintas áreas del gobierno, señalar a determinados empleados durante el período de carga de novedades, para que en tiempo de procesos de liquidación se verifique la liquidación en línea y se corrijan los errores detectados, teniendo mayores controles de auditorías de sus propias liquidaciones.

Se implementó un “Sistema de Validación de datos personales” contenidos en el Sistema RHPProNeu, vía Intranet. Con su clave personal cada agente público actualiza sus datos personales (domicilio, cargas de familia y otros) y laborales, lo que permite, con los controles y auditorías correspondientes, mantener actualizada la base de datos de personal. En dos meses, 5.602 agentes ingresaron a modificar datos.

Se estudió y reformuló la normativa que establece los procedimientos del “Módulo de Deuda” con el objetivo de mejorar el recupero de importes adeudados por empleados al Estado y que tienen su origen en la liquidación de haberes, viáticos no rendidos, servicios adicionales de policía, sanciones económicas provenientes de sumarios.

Dentro del marco del Proyecto “Integrabilidad” en coordinación con diferentes Organismos del Estado se realizaron tareas que permiten:

Obtener el CUIL de empleados y familiares.

Cruzar bases de datos de personas que perciben algún tipo de subsidio por parte del Estado provincial con las bases de datos del ANSeS.

Obtener información de salario familiar abonados por los municipios para verificación del subsidio nacional por hijo por parte del ANSeS.

Asistir al ISSN con el fin de cuilificar los afiliados pasivos.



Se relevaron los agentes en condiciones de jubilarse, habiéndose procedido a dar de baja durante el año 2009 a 207 agentes por jubilación ordinaria, 30 por jubilación por invalidez y 163 retiros de Policía.

Se relevaron los agentes públicos con licencias gremiales y se determinó que 140 agentes, sin incluir escalafón docente, hacen uso de licencia gremial sin prestación de servicios y con goce de haberes.

A fin de producir un salto cualitativo en la Administración de los Recursos Humanos, en el marco de Plan Maestro de Gobierno Electrónico se elaboraron los Términos de Referencia para el llamado a licitación de un nuevo “Sistema de Gestión de RR.HH.”, que incorpore nuevas y mejores funcionalidades adaptándose a las necesidades actuales de la Administración Pública Provincial que permita administrar en forma eficiente la vida laboral de los agentes y funcionarios públicos en todos sus aspectos, desde su postulación hasta la baja por cualquier motivo.

### **SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD E HIGIENE**

Se trabajó activamente en los ajustes para la puesta en producción durante el primer trimestre de 2010 del Módulo de “Salud Ocupacional y de Seguridad e Higiene”, relacionado directamente con el Módulo existente “Registración y Control de Asistencia”. Los cambios permitirán conocer los problemas y planear las estrategias tendientes a atacar las causas que provocan el ausentismo y sus consecuencias en cada una de las dependencias u organismos, con acciones que dispongan distintos grados de automatización y/o informatización, además, de detectar los días caídos por accidentes laborales, con el fin de proceder a la centralización del recupero de días caídos que establece la normativa vigente, como así también realizar investigaciones sobre las “enfermedades profesionales / accidentes laborales” que procuren la prevención y disminución de los indicadores actuales.

Con el objetivo de brindar asistencia, asesoría y espacios de discusión para unificar criterios de trabajo común en todos los Servicios Médicos Laborales de los Organismos, se realizaron reuniones mensuales de trabajo con los médicos laborales de cada organismo, estableciendo pautas de trabajo y unificación de criterios.

Se trataron temas como relevamiento de los servicios médicos laborales existentes y sus necesidades, la cooperación interinstitucional con ISSN para la realización de juntas médicas, las solicitudes de jubilaciones, los programas preventivos del ISSN para la hipertensión arterial, prevención oncológica, Papanicolau. Se coordinaron acciones interinstitucionales en la prevención de riesgos laborales frente a la Gripe A, la actualización y novedades a la ART, y el ausentismo laboral.

Se trabajó en un proyecto de auditoría médica externa, en un convenio con la UNC para el dictado del curso de psiquiatría laboral y previsional. Se realizaron jornadas de comportamiento del trabajador de salud frente a la muerte, “Impacto de la muerte en los equipos de salud (el cuidado como estrategia)” y reuniones con Consolidar ART de Buenos Aires para la implementación del programa Prevención SIDA-VIH.

Se participó en forma directa como miembro activo del COES (Centro Operativo de Emergencia Sanitaria) con acciones preventivas ante la pandemia de la gripe A, con el objetivo de acordar conductas a seguir de alcance común para los trabajadores de la Administración Pública Provincial, llevando a cabo todas las acciones en conjunto con Epidemiología provincial.

Mediante gestiones con el ISSN se promovió y realizó una campaña de vacunación antigripal en la cual recibieron voluntariamente la vacuna 366 trabajadores.

Se dictaron circulares para normalizar acciones para todos los trabajadores de la Administración Pública Provincial y verificar su cumplimiento por las áreas de médicos laborales y de RRHH de cada sector.



Se realizó la capacitación para todos los trabajadores de la Administración Pública sobre temas de interés general y en particular gripe A H1N1 coordinadamente con Emergencias Sanitarias provincial.

Durante el año 2009 se trabajó en forma permanente y coordinada con los representantes de la Aseguradora de Riesgos de Trabajo ART Consolidar.

Con el objetivo de requerir los exámenes médicos periódicos a la ART se realizaron los Mapas de Riesgo Laboral, trabajando en forma conjuntamente con personal y técnicos de Policía y del Hospital Castro Rendón, los organismos de mayor cantidad de personal y mayor riesgo laboral.

La ART en el año 2009 brindó los medios necesarios para la realización de 5.924 exámenes médicos periódicos a trabajadores de la Administración Pública.

692 agentes policiales de Neuquén Capital

869 agentes de Salud y 2.641 se encuentran en curso

1.362 agentes provinciales

280 agentes de la Dirección Provincial de Vialidad

22 agentes de Educación de Zapala

12 agentes de Cuidados Infantiles

12 agentes de Loncopué

34 agentes de Educación de Aluminé

En otro aspecto de la relación, la ART se mantuvo permanente contacto con la Comisión Médica N° 9 con el objetivo de observar y auditar la calidad y cantidad de atención médica brindada por la Aseguradora de Riesgo del Trabajo en casos de accidentes de trabajo, auditando los dictámenes que pudieran generar conflicto; como por ejemplo: heridas cortantes en personal de policía, heridas punzo-cortantes en salud.

Trabajar en forma coordinada y sistemática con las diferentes aéreas de Salud Ocupacional nos permite analizar la cantidad de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por Organismo y por mes.

	Año		
	2007	2008	2009
<b>Siniestros denunciados</b>	2868	2734	2687
<b>Reagravamientos</b>	---	24	115



### TOTAL 2009

MES	ACCIDENTE DE TRABAJO	ACCIDENTE IN ITINERE	ENFERMEDAD PROFESIONAL	REAGRAVACIÓN
Enero	92	22	0	0
Febrero	132	21	6	9
Marzo	170	40	5	5
Abril	160	37	11	8
Mayo	219	39	30	15
Junio	199	57	16	8
Julio	133	26	4	6
Agosto	199	45	18	10
Septiembre	208	45	20	11
Octubre	201	42	20	13
Noviembre	209	50	14	19
Diciembre	161	32	4	11
<b>TOTAL</b>	<b>2083</b>	<b>456</b>	<b>148</b>	<b>115</b>

MES	LEVE	MODERADO	GRAVE	MUERTE
Enero	108	4	2	0
Febrero	140	21	7	0
Marzo	198	21	1	0
Abril	187	25	4	0
Mayo	275	24	4	0
Junio	254	24	2	0
Julio	153	14	2	1
Agosto	250	21	1	0
Septiembre	258	23	3	0
Octubre	258	17	1	0
Noviembre	284	5	2	1
Diciembre	202	3	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>2567</b>	<b>202</b>	<b>32</b>	<b>2*</b>

\*un trabajador de Policía y un trabajador del EPAS.

Estas estadísticas, la discriminación de las causas del ausentismo, el seguimiento y los reportes permitieron establecer la cantidad de días que corresponde recuperar por incapacidad laboral temporaria (ILT) producto de accidentes de trabajo y/o enfermedad profesional en los Organismos.



Se detallan por Organismo y por mes el tipo de contingencia, los días no trabajados y pendientes a cobrar ante la ART durante el primer semestre del año 2009:

ORGANISMO	DENUNCIAS ANTE ART	ATENCIONES EN HOSPITAL PÚBLICO	CANTIDAD DE DÍAS
	POR SINIESTROS	(A RECUPERAR ACCIDENTADO)	A RECUPERAR POR ILT
POLICÍA	432	46	12.000
CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN	445	58	11.720
SALUD	240	125	3703
EPEN	7	5	233
MINISTERIO GOBIERNO EDUCACIÓN Y CULTURA	9	0	83
PLANIFICACIÓN EDUCATIVA	1	0	13
EPROTEN	12	9	321
MINISTERIO COORDINACIÓN DE GABINETE	2	0	8
SECRETARÍA ESTADO DE SEGURIDAD	6	0	209
MINISTERIO DE HACIENDA OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS	10	1	185
ADUS	1	0	0
SECRETARÍA DE RECURSOS NATURALES	4	0	24
SECRETARÍA EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE	2	0	207
MINISTERIO GOBIERNO TRABAJO JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	10	0	147
SECRETARÍA RELACIONES INSTITUCIONALES Y COORDINACIÓN	5	0	3
MINISTERIO TRABAJO JUSTICIA Y SEGURIDAD	8	0	150
EPAS	18	2	385
IPVU	7	1	198
MINISTERIO DESARROLLO TERRITORIAL	14	7	430
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	60	6	1196
SECRETARÍA DE ESTADO GESTIÓN PÚBLICA	10	0	54
<b>TOTALES</b>	<b>1303</b>	<b>260</b>	<b>30.171</b>

Se estableció un procedimiento de análisis y procesamiento de datos provenientes de la ART Consolidar.



Se realizan informes diarios y mensuales de los casos de siniestro enviados por la ART.

Con los datos de siniestros ocurridos por mes por cada organismos se realizan estadísticas para evaluar la siniestralidad del la Administración Publica del Neuquén y de cada organismos.

Se cuantifica:

Cantidad accidentes en el trabajo, accidentes in itinere, y enfermedades profesionales por organismo.

Accidentes graves, moderados y leves.

Tipo de lesión.

Lugar de ocurrencia.

Organismos con mayor siniestralidad.

Otro aspecto de la Salud Ocupacional son las **Juntas Médicas de Apelación** ante los reclamos de los trabajadores por disconformidad en el dictamen de Junta Médica del Organismo. Se trabajó fundamentalmente para el Consejo Provincial de Educación y para Subsecretaria de Salud:

CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN	SUBSECRETARÍA SALUD	TOTAL
35	2	37

Se participó en 43 juntas médicas de diferentes Organismos: 2 en la Casa del Neuquén en Buenos Aires, 15 en el Ministerio de Hacienda, Obras y Servicios Públicos, 23 en la Secretaría de Estado de Relaciones Institucionales y Coordinación, y 3 en el Ministerio de Desarrollo Territorial.

En la Secretaría de Estado de la Gestión Pública y Contrataciones se auditaron 1.316 certificados médicos, se realizaron 10 visitas a domicilio, 151 entrevistas personales, 36 atenciones médicas en consultorio. Se realizaron audiometrías a todos los trabajadores de Telecomunicaciones.

También el ámbito de la SGPYCE se presentó y ejecutó el Plan de Medición de Clima Laboral

En el Ministerio de Hacienda, Obras y Servicios Públicos se auditaron 436 certificados médicos, se realizaron 7 entrevistas médicas.

En la Secretaría de Estado de Relaciones Institucionales y Coordinación se auditaron 215 certificados médicos, se realizaron 3 entrevistas médicas y 1 entrevista laboral para un nuevo ingresante.

En EPROTEN se realizaron visitas a Copahue y Loncopué, que permitieron la confección de Estudio Estadístico de los hallazgos encontrados en los exámenes médicos pre ocupacionales en el personal temporario del EPROTEN 2007-2008, con aportes y recomendaciones de acuerdo con leyes vigentes.

Se confeccionaron informes del relevamiento encontrado de las condiciones de Higiene y Seguridad, se dictaron cursos de capacitación específicos en medicina laboral e higiene y seguridad a 220 trabajadores de las localidades de Loncopué, Caviahue – Copahue, en reanimación cardiopulmonar- primeros auxilios, cuidados de la espalda y riesgos en la oficina (Medidas de Prevención en trabajos de obras y mantenimiento- RCP – Atragantamiento - Prevención para el cuidado de la columna vertebral en bañistas - Derechos y Obligaciones frente a Accidentes y Enfermedades del Trabajo).

Se realizaron relevamientos técnicos e informes de los sectores de: carpintería y RR.HH (Copahue), complejo termal de Copahue, taller mecánico, oficinas y sector de carpintería (Loncopué), se entregaron tarjetas de ART y cartelería de seguridad e higiene (Loncopué).



Se realizaron visitas a oficinas de Loncopué. Se realizó el relevamiento de medicina laboral. Se producen e informes estadísticos de medicina laboral, trabajo en conjunto con el personal administrativo relevando los legajos de los empleados; se informó sobre la nueva resolución 463/09 de la SRT.

Se entregó un informe sobre las capacitaciones realizadas en el EPROTEN (temas dictados y cantidad de personal que asistió), conjuntamente con un informe sobre estadística de accidentes y enfermedades profesionales acaecidos durante el año 2008 y primer semestre del 2009.

Ante la creación del área de Desarrollo Tecnológico de Policía dentro de la fuerza policial, se promovieron y realizaron 27 (veintisiete) exámenes médicos de ingreso.

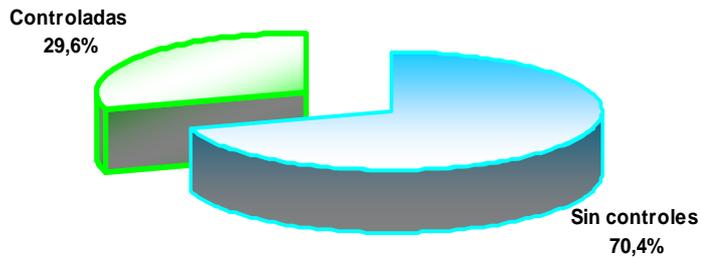
En un estudio realizado con el ISSN en marzo 2009, menos del 30% de mujeres afiliadas directas tenían su PAP. El cáncer ginecológico se encuentra dentro de los primeros lugares como causa de muerte en la Provincia del Neuquén.

En una acción conjunta de mutua colaboración, se instó a los servicios médicos, en las reuniones mensuales, a conocer esta realidad y promover el estudio de Papanicolaou:

<b>BENEFICIARIAS I.S.S.N.</b>	
<b>ACTIVAS AL 17/06/2009</b>	
<b>EDAD</b>	<b>AFILIADAS</b>
15-19	7
20-24	736
25-29	3.058
<b>30-34</b>	<b>4.551</b>
<b>35-39</b>	<b>5.054</b>
<b>40-44</b>	<b>5.114</b>
<b>45-49</b>	<b>4.634</b>
<b>50-54</b>	<b>3.164</b>
<b>55-59</b>	<b>1.405</b>
60-64	488
65-69	120
70-74	14
75-79	4
80-85	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>28.355</b>
<b>DE 30 A 59</b>	<b>23.922</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>84%</b>



### Afiliadas Titulares en actividad con edades de 30 a 59 años



#### CANTIDAD DE MUJERES SIN CONTROLES

**Fuente:** Base de datos de Facturación - Departamento de Facturación

Base de datos de Afiliados - Enrolamientos en Programas Especiales

Durante el año se trabajó para aumentar este índice y al finalizar el año se logró:

#### AFILIADAS EN EL TRAMO DE EDAD DE 30 A 59 AÑOS

**Porc. de inc. de las afiliadas controladas con respecto a Benef. Titulares AC** **55,6%**

**Cantidad de Mujeres sin controles** 10.647 **Porc. Inc.** 44,4%

Base de datos de Afiliados - Enrolamientos en Programas Especiales



### Afiliadas Titulares en actividad con edades de 30 a 59 años

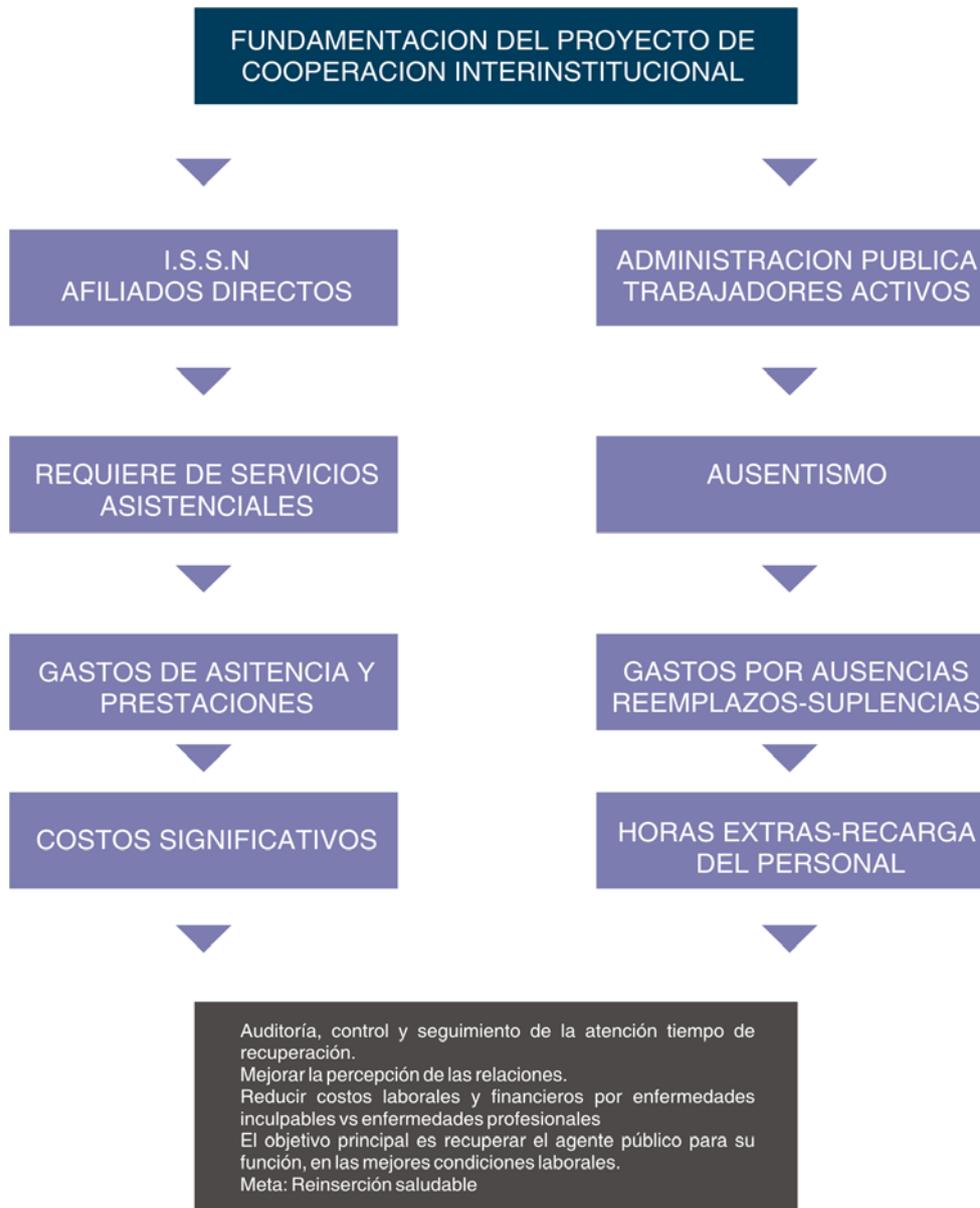


### RELACIÓN CON INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

En el marco de concretar acciones conjuntas con instituciones públicas y privadas que permitan una mejor gestión de los recursos humanos, durante el año 2009 se trabajó con el Instituto de Seguridad Social del Neuquén, con la Universidad Nacional de Comahue, con el Tribunal Superior de Justicia y con el Colegio de Psicólogos.

En un trabajo conjunto con ISSN se diseñó un proyecto de Cooperación Interinstitucional.

Programa de auditoría médica compartida: las áreas administrativas-estadísticas y médicas del ISSN y las áreas de los servicios médicos-de RRHH de cada organismo comparten la información referida a las prestaciones y consumos de la obra social de cada trabajador. De esta manera se puede evaluar la patología de cada trabajador, su tratamiento y días de ausentismo de manera directa y global. Toda la información se encuentra resguardada bajo secreto médico y es en forma personal y bajo sobre cerrado la entrega de documentación cuando el profesional autorizado lo solicite.





El ISSN recibe el listado de los trabajadores que se encuentran con accidentes de trabajo y/o enfermedad profesional, de manera de solicitar reintegro en caso en que se utilicen prestaciones de la Obra Social durante el período de atención de la ART.

Con Universidad Nacional de Comahue, para la *Formación Profesional Extramuros* y con la participación de la Sociedad de Medicina del Trabajo del Neuquén se dictaron las “I Jornada de Capacitación en Actualización Legal en Salud Ocupacional” con la participación de 214 asistentes, médicos, ingenieros, personal y responsables de áreas de RRHH, Medicina Laboral y Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Se concretó el convenio con la UNC para el dictado de Enfermería Laboral, curso de 200 horas para licenciados y enfermeros universitarios avalado por disposición Universitaria N<sup>a</sup> 1228/09. Se graduaron 18 enfermeros universitarios y licenciados de enfermería.

También se concretó el Convenio con la UNC para el dictado del Curso de Capacitación de Posgrado de Psiquiatría Laboral y Previsional, curso modular 2009/2010 para médicos laborales, psiquiatras y psicólogos.

Con el médico laboral del Tribunal Superior de Justicia se realizaron reuniones periódicas para comenzar a trabajar en estrategias tendientes a conocer en profundidad el ausentismo de causa psiquiátrica y elaborar estrategias comunes de implementación. Se realizaron reuniones con el área de prestaciones y consumos del ISSN.

Con el Colegio de Psicólogos se realizaron contactos para poner en conocimiento la realidad encontrada dentro de la Administración Pública y Judicial con referencia al alto nivel de ausentismo otorgado por licenciadas/os en psicología. Se decidió trabajar con la Sociedad de Medicina del Trabajo del Comahue para realizar diagnóstico de situación y disminuir los índices.

Con la Subsecretaría de Salud, Consejo de la Mujer, ISSN, LUNCEC, Colegio Médico Neuquén, se trabajó en un acuerdo intersectorial neuquino de acción por la salud de las mujeres, iniciativa “Vos te lo mereces”, para prevención de cáncer ginecológico: de cuello uterino y de cáncer mamario.

Con la Federación Argentina De Medicina Del Trabajo, solicitando realizar el XVI Congreso Argentino de Medicina del Trabajo en Neuquén.

Se implementó un servicio de auditoría externa para establecer un juicio objetivo de evaluación de la atención médica recibida en los empleados enfermos o accidentados y del seguimiento realizado por los servicios médicos laborales de los Organismos.

La parte principal de la auditoría del ausentismo implica la realización de un análisis profundo que nos permita evaluar si lo realizado y aun lo que se dejó de realizar, o lo que se hubiere obtenido por encima de lo previsto, ha servido para los fines y objetivos que en materia de salud laboral corresponde, si no lo fueren o si deben aconsejarse determinados cambios y proponerlos para los controles administrativos estatutarios.

La metodología trabajada fue un muestreo al azar con visitas domiciliarias y en consultorio médico, a cargo de profesionales especialistas en medicina del trabajo, para monitorear el estado de salud del agente, sus tratamientos, su evolución y conocer si el seguimiento médico laboral está siendo acorde con las necesidades del trabajador y de la institución.

En materia de gestión ambiental, se trabajó en la creación del proyecto “Gestión Ambiental de Pilas y Baterías domésticas” para implementarse en los establecimientos de la Administración Pública. Actualmente sigue en proceso.

El objetivo es realizar un tratamiento a estos elementos ya que son considerados como residuos peligrosos por sus componentes según la Ley 24.051, protegiendo la salud de la población y los



recursos naturales. Se habla de protección, porque estos elementos eléctricos contienen un gran porcentaje de metales pesados que causan grandes daños a la salud y al ambiente.

En materia de higiene y seguridad se realizaron actividades de prevención y asesoramiento.

Se hicieron relevamientos a fin de verificar las condiciones inseguras, actos inseguros, riesgos físicos, químicos, termo hidrométricos, ergonómicos, y biológicos de acuerdo con la Ley N° 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo, y establecer medidas correctivas. Las inspecciones se registraron mediante observación y fotografía. En los lugares donde se llevaron a cabo dicho relevamientos, se dejó una copia de visita y se realizaron los informes correspondiente donde se dejaron medidas correctivas de cada lugar.

Se capacitó con el fin de educar y concientizar sobre la seguridad e higiene en el trabajo al personal de la Administración Pública del Neuquén.

La evaluación de riesgos permite identificar los riesgos según el puesto de trabajo; estimar el grado de severidad de cada riesgo según la probabilidad y severidad del daño; decidir si el riesgo es tolerable; tomar medidas preventivas y correctivas.

El propósito principal es determinar si los controles planificados o existentes son adecuados. La intención es que deben controlarse los riesgos antes de que ocurra el daño.

Se realizaron actividades y trabajos concretos en materia de Higiene y Seguridad en la Policía, Desarrollo Social, EPAS, EPROTEN, Salud, Legislatura, Obras y Servicios Públicos, Desarrollo Territorial, Gestión Pública y Contrataciones y OPTIC.

## **SUMARIOS ADMINISTRATIVOS Y JUNTA DE DISCIPLINA**

El objetivo primordial es actuar como órgano rector para la administración centralizada y descentralizada de la Provincia del Neuquén, se puso en funcionamiento el procedimiento de investigaciones administrativas, teniendo como fin la averiguación de todos aquellos actos u omisiones que pudieran significar responsabilidad patrimonial y/o disciplinaria de los agentes de la Administración Pública Provincial.

La realidad actual ha producido un cambio sustancial en materia disciplinaria, debido a la incorporación de la doctrina imperante en los Dictámenes de la Procuración del Tesoro de la Nación, en cuanto considera la posibilidad de convocar en los sumarios administrativos a todas aquellas personas que cumplan precisamente una función administrativa, independientemente de la norma de designación del agente (contratados, funcionarios políticos, etc.).

Esto a simple modo ejemplificativo, ya que ello implicará el desarrollo de acciones tendientes a lograr un cambio cultural que permita la transformación del modelo estatal vigente, promoviendo la integración de todos los sectores de la administración, unificando criterios y estrategias, para lo cual es necesario rever las estructuras organizativas y los sistemas legales que la integran.

Se asistió con asesoramiento legal a responsables de distintos organismos y Municipalidades adheridas al EPCAPP, en cómo proceder ante una investigación sumarial, entre ellos Asesores y personal jerárquico de: Desarrollo Social, Desarrollo Territorial, Salud, Gobierno, Educación, Cultura, ISSN, IPVU, Secretarías, Subsecretarías, Direcciones Provinciales, Generales, RRHH, de distintos organismos centralizados, descentralizados, entre otros.

Se incrementó el número de investigaciones administrativas con denuncias penales por hechos de origen contable-patrimonial.

Conforme dispone el Estatuto para el Personal Civil de la Administración Pública Provincial en todo sumario administrativo sustanciado por razones disciplinarias, salvo en los que las normas vigentes determinen lo contrario, dictaminará una Junta de Disciplina que actuará en el ámbito de la Jurisdicción del Poder Ejecutivo Provincial.



Durante el año 2009 ingresaron para consideración de esta Junta de Disciplina la cantidad de ciento cincuenta y tres (153) expedientes.

Se dio tratamiento a 107 expedientes, de los cuales se dictaminó conforme las funciones del mismo, sugiriendo la aplicación de las siguientes medidas: 58 sobreseimiento, 33 suspensiones, 9 cesantías, 1 llamado de atención, se mandó a archivo 1 causa y otra por fallecimiento del sumariado, se apercibió a 1 agente y se trasladó a otro. Dos causas fueron devueltas.

## CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

Dentro de la Gestión de los Recursos Humanos se encuentra la Capacitación y Formación de los agentes de la Administración Pública.

**Durante año 2009 se ejecutaron acciones enmarcadas en la modalidad bajo programas:**

CUADRO RESUMEN DE PROGRAMAS EJECUTADOS				
PROGRAMA	AGENTES BENEFICIADOS TOTALES	HORAS	CERTIFICADOS ENTREGADOS	
1	Programa Nacional de Formación de Dirigentes Políticos (INAP)	4.773	72,0	576
2	Programa Provincial de Capacitación: Valor Público mejora en la atención percibida.	626	484,0	107
3	Programa Provincial de Gestión Municipal: Herramientas para su mejora.	1.034	272,0	947
4	Programa Provincial de e-capacitación: Integrar	49	720,0	49
5	Demanda Específica - Espontánea (**)	1.236	1.026,5	1.236
<b>TOTALES</b>		<b>7.718</b>	<b>2.575</b>	<b>2.915</b>



**PROGRAMA (EN PORCENTAJES)**

PROGRAMA	AGENTES BENEFICIARIOS TOTALES	HORAS	CERTIFICADOS ENTREGADOS
1 Programa Nacional de Formación de Dirigentes Políticos (INAP)	61,8%	2,8%	19,8%
2 Programa Provincial de Capacitación: Valor Público mejora en la atención percibida.	8,1%	18,8%	3,7%
3 Programa Provincial de Gestión Municipal: Herramientas para su mejora.	13,4%	10,6%	32,5%
4 Programa Provincial de e-capacitación: Integrar	0,6%	28,0%	1,7%
5 Demanda Específica - Espontánea (**)	16,0%	39,9%	42,4%
<b>TOTALES</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>





## 5. DEMANDA ESPONTÁNEA (\*\*)

5.1	Organización propia	694	506,5	694
5.2	Acreditaciones de Terceros	345	136,0	345
5.3	Contaduría Gral de la Pcia.	109	86,0	109
5.4	Programa CCI	66	218,0	66
5.5	Formación Profesional Choferes Minibuses (UTA)	22	80,0	22
<b>TOTALES</b>		<b>1.236</b>	<b>1.026,5</b>	<b>1.236</b>

## INTERIOR VS NEUQUÉN CAPITAL BENEFICIARIOS DISTRIBUIDOS SEGÚN SEAN DEL INTERIOR O NEUQUÉN CAPITAL

### BENEFICIARIOS NEUQUÉN CAPITAL

PROGRAMA	AGENTES BENEFICIADOS TOTALES	HORAS	CERTIFICADOS ENTREGADOS
1 Programa Nacional de Formación de Dirigentes Políticos (INAP)	4.581 317,46%	48 2,43%	465 64,63%
2 Programa Provincial de Capacitación: Valor Público mejora en la atención percibida.	626 43,38%	484 24,54%	107 14,87%
3 Programa Provincial de Gestión Municipal: Herramientas para su mejora.	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
4 Programa Provincial de e-capacitación: Integrar	49 3,40%	720 36,51%	45 6,25%
5 Demanda Especifica - Espontánea (**)	768 53,22%	768 38,95%	568 78,87%
<b>TOTALES</b>	<b>1.443 100,00%</b>	<b>1.972 100,00%</b>	<b>720 100,00%</b>



## BENEFICIARIOS INTERIOR

PROGRAMA	AGENTES BENEFICIADOS TOTALES		HORAS		CERTIFICADOS ENTREGADOS	
1 Programa Nacional de Formación de Dirigentes Políticos (INCAP)	192	12,78%	24	3,28%	111	7,83%
2 Programa Provincial de Capacitación: Valor Público mejora en la atención percibida.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3 Programa Provincial de Gestión Municipal: Herramientas para su mejora.	1.034	68,84%	272	37,21%	947	66,78%
4 Programa Provincial de e-capacitación: Integrar	0	0,00%	0	0,00%	3	0,21%
5 Demanda Específica - Espontánea (**)	468	31,16%	459	62,79%	468	33,00%
<b>TOTALES</b>	<b>1.502</b>	<b>100,00%</b>	<b>731</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.418</b>	<b>100,00%</b>

**El Programa Nacional de Formación de Dirigentes y Fortalecimiento Institucional** fue organizado por el INCAP, el Ministerio del Interior y el Gobierno de la Provincia de Neuquén y auspiciado por el CINECAP y la Honorable Legislatura de Neuquén y tiene por objetivos:

**Reafirmar la conciencia e identidad nacional.**

**Fomentar la cultura cívica, la participación y la responsabilidad ciudadana.**

**Inculcar los valores de la república y la defensa de sus instituciones.**

**Reconstruir el vínculo entre el ciudadano y la política.**

**Acercar herramientas para interpretar y actuar la realidad política y social.**

Alcanzó a ciudadanos en general, funcionarios provinciales y locales y miembros de organizaciones sociales, sindicales, empresariales y profesionales.

Se desarrolló, con organizaciones diferenciadas según la sede, en las siguientes localidades: Neuquén, Zapala, San Martín de los Andes, Rincón de los Sauces.

En la ciudad de Neuquén se contemplan 12 encuentros en promedio, 450 personas por mes. Se destaca la concurrencia a Neuquén de personas provenientes de diferentes localidades de la provincia: Villa Traful, San Martín de los Andes, Cutral Co, Plaza Huinca, son algunas de ellas.



El programa que se realizó en la ciudad de Zapala fue *Liderazgo y Conducción política* asistieron un total de 41 personas.

El programa que se llevó a cabo en la ciudad de San Martín de los Andes estuvo destinado a dirigentes políticos, representantes de distintos sectores de la comunidad. El seminario fue *Estado, Gobierno y Democracia en el siglo XXI* y asistieron un total de 29 personas.

En respuesta a la solicitud realizada por un grupo de habitantes de la localidad, se organizó en la ciudad de Rincón de los Sauces el Programa Nacional de Formación de Dirigentes y Fortalecimiento Institucional. Asistieron en promedio 25 personas por encuentro. Las temáticas que se abordaron fueron Estado, Gobierno y Democracia en el siglo XXI - Pensamiento Político, Liderazgo y Conducción Política – Economía, Política y Desarrollo –

SEDE	SEMINARIOS	CARGA HORARIA	ASISTENTES	TOTAL SEMINARIO	CERTIFICADOS ENTREGADOS
NEUQUÉN CAPITAL	Estado y Democracia	4	648		
	El arte de Gobernar	4	565		
	Economía de Desarrollo	4	454		
	Historia del Pensamiento	4	363		
	Estado y Democracia	4	364		
	El arte de Gobernar	4	314		
	Economía de Desarrollo	4	335		
	Historia del Pensamiento	4	313		
	Estado y Democracia	4	313		
	El arte de Gobernar	4	303		
	Economía de Desarrollo	4	269		
	Historia del Pensamiento	4	340		
<b>SUB TOTAL NEUQUÉN CAPITAL</b>		<b>48</b>	<b>4581</b>	<b>4581</b>	<b>465</b>
ZAPALA	Estado, Gobierno y Democracia en el siglo XXI	4	41	41	41
S. M. DE LOS ANDES	Liderazgo y Conducción política	4	35	35	35
RINCÓN DE LOS SAUCES	Estado, Gobierno y Democracia en el siglo XXI	4	38	116	35
	Pensamiento Político –	4	33		
	Liderazgo y Conducción Política	4	20		
	Economía, Política y Desarrollo	4	25		
<b>SUB TOTAL INTERIOR</b>		<b>24</b>	<b>192</b>	<b>192</b>	<b>111</b>
<b>TOTAL</b>		<b>72</b>	<b>4773</b>	<b>4773</b>	<b>576</b>



**El programa de Capacitación Provincial Valor Público:** la mejora en la atención percibida apunta a la creación de valor público como estrategia de abordaje y atención a las necesidades y expectativas del colectivo social neuquino. Este programa ha sido organizado en los siguientes módulos y seminarios:

EJE TEMÁTICO	SEMINARIOS	ENCUENTROS	CARGA HORARIA POR ENCUENTRO
MÓDULO INTRODUCTORIO	¿Qué es el valor?	1	4 horas
	La creación de valor público	2	4 horas
ABORDAJE INTEGRAL DE LAS NECESIDADES Y DEMANDAS DEL PÚBLICO	Mesa de entrada: momento de verdad	3	3 horas
	Manejo y resolución de situaciones críticas	3	3 horas
LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	El valor de la comunicación en la atención al público	2	4 horas
	La atención al público de lenguas extranjeras	Neuquén Las Ovejas Chos Malal Piedra del Águila Villa Pehuenia	60 horas
ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS DISCAPACITADAS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	Señas que enseñan	13	2 horas
	Estrategias para atender a las personas con discapacidades	3	4 horas

El programa de Capacitación tuvo como destinatarios a los agentes de la Administración Pública Provincial que atienden al público. Se ha inscripto un total de 104 personas pertenecientes a diferentes organismos centrales.

El seminario *¿Qué es el valor?* fue la actividad de apertura del programa. El seminario *La creación de valor público*, permitió, junto con el anterior, realizar un abordaje conceptual sobre el valor público que da el sustento teórico a todo el programa. Se dictaron los seminarios *Manejo y Resolución de situaciones críticas* y *Mesa de entrada: momento de verdad*.

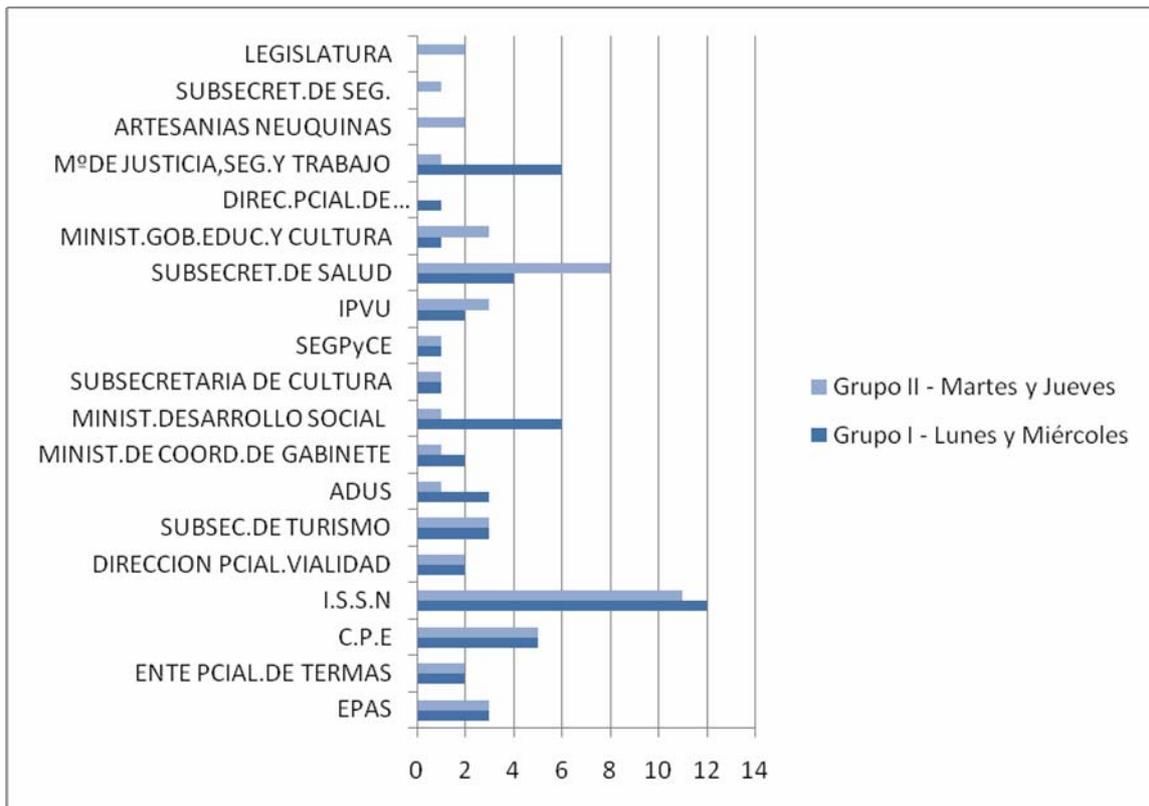
El módulo accesibilidad de las personas discapacitadas en la atención al público comprende dos seminarios: Lengua de señas y Estrategias para atender a las personas con discapacidad.

El seminario Lengua de señas tiene una asistencia permanente y constante de alrededor de 45 personas. Está organizado conjuntamente con el Departamento de Extensión del IFD N° 4 de la ciudad de Neuquén, se entregó material y un CD con videos con el lenguaje de señas.

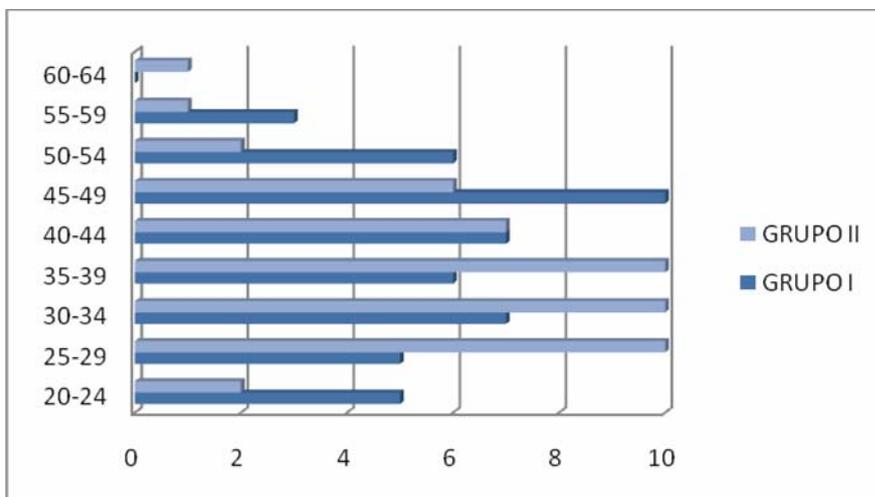


El seminario El valor de la comunicación en la atención al público y Estrategias para atender a las personas con discapacidad, ha sido dictado por profesionales del IFD Nº 4. El primer encuentro estuvo referido a la discapacidad motriz, otro encuentro relativo a la discapacidad visual, y luego se abordaron estrategias para la atención de personas sordas e hipoacúsicas.

### ORGANISMOS PARTICIPANTES

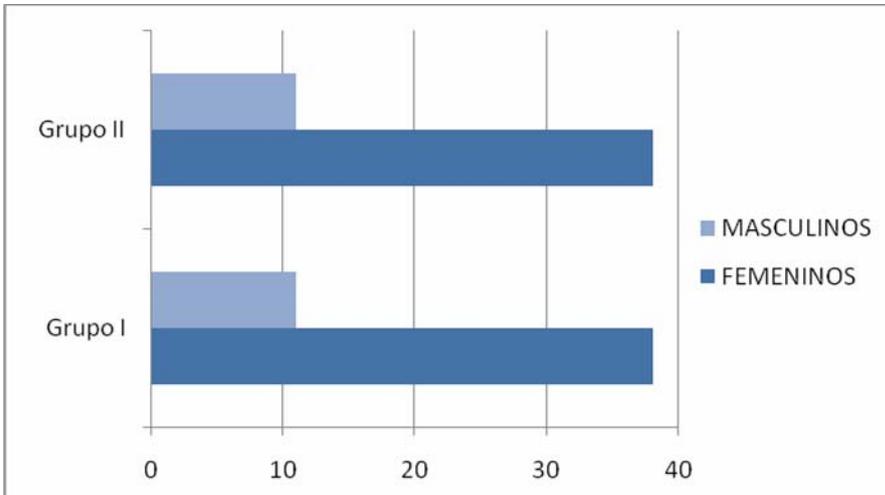


### FRANJA ETARIA

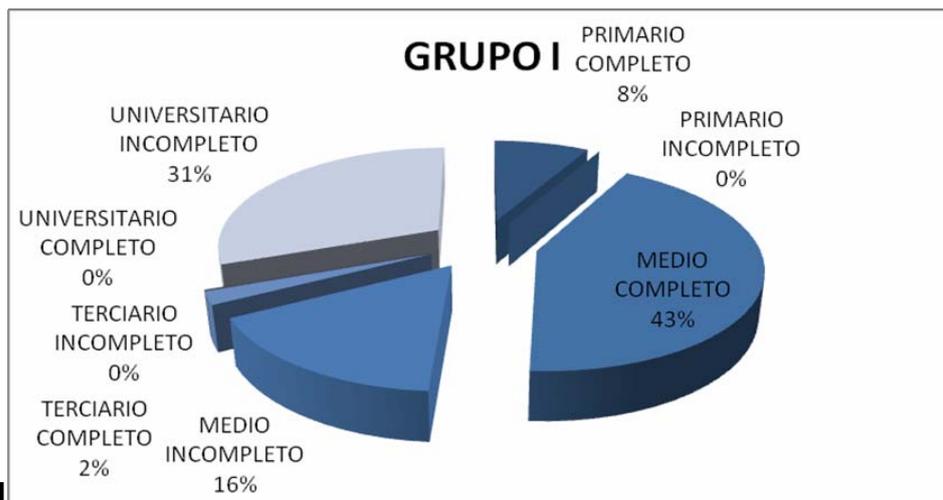




### DISTRIBUCIÓN POR SEXO DISCRIMINADA POR GRUPOS

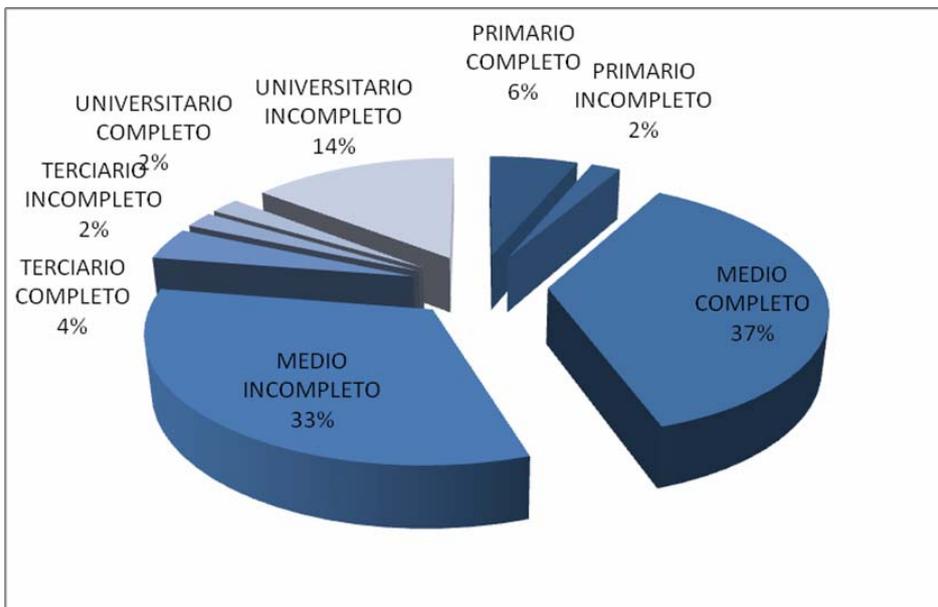


### NIVEL DE ESTUDIOS PARTICIPANTES GRUPO





### NIVEL DE ESTUDIOS PARTICIPANTES GRUPO II



Se destaca la alta asistencia de los participantes. Los motivos de este alto porcentaje pueden ser las temáticas abordadas durante las capacitaciones, la modalidad de cursado y fundamentalmente, el clima de trabajo que se generó entre los participantes, los capacitadores y el equipo de trabajo.



El Programa Provincial de Capacitación Gestión Municipal: Herramientas para su Mejora (PGM) destinado a dirigentes de los municipios y comisiones de fomento tiene como Objetivos Generales:

Proporcionar a los funcionarios públicos que ocupen cargos de conducción política los conocimientos y saberes que les permitan enmarcar su labor en una constante tensión entre lo institucional y lo político en las organizaciones públicas.

Favorecer el análisis del gobierno local desde una perspectiva político-organizativa para mejorar la eficiencia, fortalecer la institución y garantizar la gobernabilidad democrática en las instituciones del Estado.

Consolidación de una parte importante de la red de coordinadores de capacitación mediante acciones de fidelización de referentes en el interior.

Compromiso de capacitadores y de las instituciones participantes con el Programa y con las capacitaciones destinadas a los gobiernos locales.



<b>ZONAS Y SEDES</b>											
Ejes	Seminario	I		II		III		IV		Totales	
		Andacollo	Tricao Malal	Caviahue	Zapala	Junín de los Andes	Villa Traful	San Patricio del Chañar	Villa el Chorrón		
<b>EJE I: HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS POLÍTICO Y LEGISLATIVO</b>	Historia del Neuquén: Conformación Política e institucionalidad de los municipios	28			22		32			90	172
	Capacitación en Técnicas Legislativas		63		55		81			17	216
<b>EJE II: HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS</b>	Uso de las Herramientas Ofimáticas para el Desempeño Laboral	64		26		42		23			155
			60	28		36				22	146
<b>EJE III : HERRAMIENTAS DE PLANIFICACIÓN GESTIÓN Y CONTROL</b>	Herramientas Básicas de Planificación	15		10		26		15			66
	Planificación Económica y Financiera en los Municipios		12		13		30			32	87
<b>EJE III: HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES</b>	Eficiencia en la Comunicación Institucional	21		7		0		0			28
	Técnicas Directivas Básicas: Mediación y Negociación		11		19		26			31	87
			10	10			20			37	77
<b>TOTALES</b>		128	156	81	109	104	189	38	229	1034	
<b>TOTALES PARTICIPANTES POR ZONA</b>		284		190		293		267		1034	
<b>DETALLE DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR SEDE Y SEMINARIO.</b>											
<b>TOTAL HORAS DE CAPACITACION POR SEDE</b>		32	40	48	24	40	24	24	40	272	
<b>TOTALES HORAS DE CAPACITACION POR ZONA</b>			72		72		64		64	272	





Se conoce las posibilidades formativas y ventajas que brindan las propuestas de e-learning o formación a distancia mediante la incorporación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Se firma un convenio marco de cooperación entre la UTN (Universidad Tecnológica Nacional) Regional Académica Confluencia y la Secretaría de Estado de la Gestión Pública y Contrataciones del Estado de la provincia de Neuquén por el cual se estableció que la UTN-RAC realice una serie de actividades y tareas que den soporte a la implementación de e-learning en la provincia del Neuquén.

La decisión de implementar e-learning en la provincia del Neuquén como metodología para la formación profesional requirió la planificación de acciones y la determinación de las necesidades para la ejecución del *Proyecto Piloto Educación a Distancia*, y se realizaron Acciones de capacitación para miembros del equipo técnico, participando en los siguientes cursos de teleformación, implementados en la plataforma de Educación a Distancia de la UTN basada en Moodle:

**Curso Formación de tutores para Educación a distancia**

**Curso Diseño de Materiales Multimedia**

**Curso Auditores de Proyectos E-learning**

**Curso Seguridad e Higiene y Prevención de incendios**

**CURSO DE FORMACIÓN DE TUTORES PARA EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**FORMACIÓN ACADÉMICA PARTICIPANTES**

Nivel medio de educación	3
Nivel terciario	10
Nivel universitario	7
<b>EXPERIENCIA EN FORMACIÓN A DISTANCIA</b>	
Sin datos	3
Sin experiencia previa en cursos a distancia	8
Experiencia previa en cursos a distancia sin uso de TICs	1
Experiencia previa en cursos a distancia con uso de TICs	8



## CURSO EN SEGURIDAD E HIGIENE “PREVENCIÓN DE INCENDIOS”

### FORMACIÓN ACADÉMICA PARTICIPANTES

<b>Secundario incompleto</b>	1
<b>Secundario completo</b>	10
<b>Nivel terciario</b>	2
<b>Nivel universitario</b>	3
<b>Sin datos</b>	4

### EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

<b>Sin datos</b>	7
<b>Sin experiencia previa en cursos a distancia</b>	10
<b>Experiencia previa en cursos a distancia sin uso de TICs</b>	0
<b>Experiencia previa en cursos a distancia con uso de TICs</b>	3

Los cursos se desarrollaron con 20 agentes del estado provincial inscriptos en cada uno de ellos. Con relación a la convocatoria de perfiles participantes para el primero de los cursos lanzados (Formación de tutores e-learning), se seleccionaron agentes pertenecientes a diferentes organismos del estado:

<b>ORGANISMOS DEL ESTADO</b>	<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES</b>
<b>Profesionales independientes</b>	2
<b>Personal de la Dirección Provincial de Capacitación y Formación de RRHH</b>	6
<b>Coordinadores de capacitación y personal de la Administración Central</b>	6
<b>Agentes de Junín de los Andes</b>	2
<b>Agentes de San Martín de los Andes</b>	2
<b>Agentes del Instituto Superior de Seguridad</b>	2

Para el Curso *Seguridad e Higiene* se seleccionaron 10 agentes pertenecientes al EPAS y 10 de la Secretaría de Estado de Recursos Naturales.

El curso “*Formador de tutores para Educación a Distancia*” tuvo como objetivo que los participantes conozcan los fundamentos de la EAD mediante el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación e información y más profundamente, que los participantes desarrollen competencias para



desempeñarse como tutores e-learning, un rol docente que cobra gran relevancia en las propuestas de capacitación organizadas bajo esta modalidad de educación.

Una diferencia sustancial entre los dos cursos implementados como experiencias piloto es que el curso de Prevención de Incendios ha sido con modalidad e-learning, mientras que el marco del curso de *Formación de tutores para educación a distancia* se organizaron encuentros presenciales con los agentes participantes en la que se informó sobre el desarrollo del curso y se realizó un evaluación parcial de la experiencia.

Se hizo constar que los alumnos inscriptos de la provincia de Neuquén (20 alumnos iniciales) han cursado de manera satisfactoria la totalidad del curso, indicándose que los alumnos en esa condición alcanzan el 80 % del total.

Este porcentaje, considerando los índices de deserción que suelen tener las capacitaciones e-learning (alrededor del 40%), indica que este curso ha sido un éxito en relación con la cantidad de alumnos que han finalizado el mismo.

En el marco de esta acción de capacitación se han organizado y desarrollado encuentros presenciales entre los participantes que han contribuido a disminuir la deserción de los alumnos ya que permitió una adaptación progresiva desde una capacitación presencial a la modalidad virtual (sin contacto real con otros participantes y profesores) minimizando el sentimiento de aislamiento propio de la modalidad e-learning.

El curso “*Prevención de incendios*” se inició con un total de 20 (veinte) alumnos de Neuquén pertenecientes a diferentes organismos del Estado.

Además de las acciones realizadas en el marco del convenio con la Universidad Tecnológica Nacional, específicamente los cursos de capacitación mencionados, se ha difundido y realizado la inscripción correspondiente a dos acciones de capacitación e-learning organizadas por el Gobierno Nacional en la plataforma de PROCAE.

Con el objetivo de dar respuesta a las necesidades iniciales planteadas se reeditó el curso Prevención de Incendios inscribiéndose en esta segunda oportunidad un total de 15 alumnos pertenecientes a la Dirección de Seguridad e Higiene Laboral, Dirección de Defensa Civil, Policía de la Provincia de Neuquén y Personal de Bomberos. Del total de inscriptos en esta oportunidad aprobaron el curso un total de 9 agentes de la Administración Pública provincial.

Se dictó el *Curso Auditoría en E-Learning* en el que se inscribieron 4 personas, aprobando la acción de capacitación todos los agentes participantes y simultáneamente 6 personas participaron del *Curso de Contenidistas*

El INAP (Instituto Nacional de Administración Pública) dependiente de la Secretaría de la Gestión Pública del Gobierno Nacional puso en marcha el Programa de Formación de Equipos E-learning 2.0 destinado a todas las jurisdicciones y con el propósito de formar equipos que trabajen en la implementación de proyectos e-learning en las distintas provincias de la Argentina.

El programa contó con 2 módulos: Perfil Tecnológico y Perfil Formativo. En este primer módulo Neuquén participó con 5 agentes provenientes de la Secretaría de Estado de la Gestión Pública, de la Escuela Superior de Policía de la Jefatura de Policía, OPTIC y Jefatura de Policía para el perfil Tecnológico.

Para el segundo módulo se dividieron los participantes según el perfil.

Ambos módulos se cursaron en la modalidad virtual en la Plataforma TeleINAP (<https://tele.inap.gov.ar>)



En resumen, la cantidad de agentes que se capacitaron por medio de esta modalidad de aprendizaje se detallan a continuación:

<b>CURSO EN MODALIDAD VIRTUAL</b>	<b>CANTIDAD DE AGENTES APROBADOS</b>	<b>CARGA HORARIA TOTAL</b>
<b>Curso Formación de tutores para Educación a distancia</b>	<b>16</b>	<b>120</b>
<b>Curso Auditores de Proyectos E-learning</b>	<b>4</b>	<b>120</b>
<b>Curso de Contenidistas</b>	<b>4</b>	<b>120</b>
<b>Curso de Prevención de incendios</b>	<b>14</b>	<b>120</b>
<b>Programa Formación Equipos E-learning</b>	<b>5</b>	<b>40</b>
<b>Primer módulo- Ambos perfiles</b>		
<b>Programa Formación Equipos E-learning. Perfil Tecnológico</b>	<b>4</b>	<b>100</b>
<b>Programa Formación Equipos E-learning. Perfil Formativo</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>720</b>

En segundo trimestre del 2009 y debido a que aún no se habían recibido los fondos provenientes del BIRF, se revisaron y reformularon los términos de referencia del pliego *Proyecto Piloto Educación a Distancia* para ajustarlos y adecuarlos a los avances alcanzados en la ejecución del proyecto y a las nuevas necesidades.

Neuquén avanza firmemente *con* un proyecto propio de Educación a Distancia, en este sentido dando continuidad a las acciones iniciadas durante el primer semestre del 2009 referidas a la implementación de la modalidad e-learning a las acciones de capacitación mediante el diseño y ejecución del Programa Integrar.

Se instaló la plataforma Moodle en los servidores de la provincia. Simultáneamente al proceso de instalación de la plataforma, se definió el nombre del programa de e-capacitación de la provincia, eligiéndose “Integrar” por considerarse que refleja la idiosincrasia de la capacitación virtual y las posibilidades que se abren mediante esta modalidad de capacitación.

La instalación de la plataforma ha permitido la ejecución de otras acciones tendientes a la sensibilización y difusión de la modalidad e-learning en la provincia.

**Entre las principales acciones podemos mencionar:**

Navegación en la plataforma a fin de familiarizarse con los recursos, componentes, y bloques disponibles.



Empleo de la plataforma virtual “Integrar” como complemento de la capacitación presencial desarrollada en el marco del Programa Provincial de Capacitación Gestión Municipal: herramientas para su mejora.

La utilización de la plataforma como medio de comunicación y fuente de recursos e información entre los agentes que conforman la red de Coordinadores de Capacitación.

La creación de un espacio de comunicación, publicación de información de interés y espacio de consulta del grupo que trabaja gestión de calidad, en la provincia en sus tres niveles: grupo facilitadores, grupo operativo y grupo estratégico.

Se trabajó en el diseño del Programa Integrar, y en el cuadro que se expone a continuación se pueden observar las interacciones, que produce el trabajo interdisciplinario y el enriquecimiento que provoca esta modalidad de abordaje de las problemáticas; todas las áreas de una organización, sea cual fuera su propósito, pueden verse favorecidas con la tele-formación, pero resulta indispensable la interacción e integración de diferentes áreas de conocimientos que puedas proceder a la virtualización de actividades de e-capacitación.



Desde el año 2007 se ha implementado un sistema de análisis y evaluación de las demandas para la elaboración del Plan Anual de Capacitación y los programas que éste incluye.

Existen situaciones que generan demandas de capacitación específica que se deben atender de manera puntual; el origen de estas demandas suele ser diverso: nueva tecnología, la creación de nuevas áreas, consolidación de convenios colectivos de trabajo, entrega de insumos a los agentes públicos, etc.

Se realiza un abordaje sistémico de estas demandas que contemplen la detección de los problemas que están detrás de una demanda espontánea para poder dar la respuesta más apropiada a partir de las entrevistas con el responsable de capacitación de cada organismo. De este modo, se busca fortalecer el rol del coordinador de capacitación de la red de coordinadores.

A partir de la identificación del problema que origina esta demanda, se diseña la acción de capacitación, se definen los propósitos, los objetivos, los beneficiarios o destinatarios, los temas concretos a abordar y los recursos necesarios para su implementación.



El Plan de acción es ir progresivamente y en la medida que se justifique, incorporando las demandas específicas a los programas ya definidos o el diseño de nuevos programas ya que la planificación por programa permite, desde el punto de vista pedagógico, una formación integral en las temáticas y desde la logística, la optimización de los recursos humanos y económicos.

Nº	DENOMINACIÓN DEL CURSO	Cantidad de agentes Inscriptos	Cantidad de agentes que finalizaron	Horas de duración
1	Curso: "Organización y Foliatura de los expedientes" (Personería Jurídica) ***	30	30	2
2	Taller: "Getting Things Done" (grupo alta dirección: SEGPYCE)	20	20	3
3	Calidad en la Gestión (Motivación e Integración de Equipos de trabajo)	37	37	3
4	Calidad en la Gestión (Herramientas y recursos disponibles en la web 2.0)	37	37	3
5	Introducción a los sistemas de Gestión y Norma ISO 9001	38	38	6
6	Curso "Presupuesto Público" (Chocón)	30	33	6
7	Seguridad e Higiene (M. Gobierno, Educación y Cultura; IPVU; Desarrollo Territorial)	22	10	8
8	Seguridad e Higiene (SERlyC)	30	11	8
9	Taller: "Grupo Estratégico para la Gestión a la Calidad"	38	24	12
10	Autocad Básico	14	11	12
11	Migración a la Programación OO con Tecnología Java. Nivel Avanzado	16	16	12,5
12	"Normas de Aplicación y Herramientas en la Gestión Administrativa" (Rentas)	32	23	15
13	Computación y Windows Básico	23	16	15
14	Migración a la Programación OO con Tecnología Java. Nivel Intermedio	11	16	15
15	Introducción al medio ambiente y Gestión Integral de Residuos	22	21	16
16	Curso: "Atención al ciudadano" (San Martín de Los Andes)	23	23	18
17	Curso: "Java" (OPTIC - Rentas)	35	22	20
18	Locución (Las Lajas)	30	27	20
19	Locución (Barrancas)	35	33	20



20	Ortografía Fotheringham 799 ISSN, SERlyC, EPAS, Turismo, Dcc. Pcial de partic. Ciudadana, TERMAS, ADUS, Mº Salud, Subs. De Capac. Y empleo, Subs Cultura y deporte	38	29	20
21	Ortografía Desarrollo Social	50	19	20
22	Redacción Fotheringham 799 ISSN, SERlyC, EPAS, Turismo, Dcc. Pcial de partic. Ciudadana, TERMAS, ADUS, Mº Salud, Subs. De Capac. Y empleo, Subs Cultura y deporte	39	21	20
23	Redacción Fotheringham 799 ISSN, SERlyC, EPAS, Turismo, Dcc. Pcial de partic. Ciudadana, TERMAS, ADUS, Mº Salud, Subs. De Capac. Y empleo, Subs Cultura y deporte Desarrollo Social	50	15	20
24	Mapuche – Centenario	51	51	21
25	Curso: "Escribir, revisar y corregir textos administrativos" (CENTENARIO)	30	19	24
26	Curso Taller: "Calidad en la Gestión Pública" (Grupo Operativo)	31	20	30
27	Microsoft Excel (Subsecretaría de Salud)	29	29	35
28	Curso: "Escribir, revisar y corregir textos administrativos" (Legislatura)	30	21	48
29	Taller: "Calidad en la Gestión Pública" (Grupo Facilitadores)	35	22	54
		<b>906</b>	<b>694</b>	<b>506,5</b>

Cursos que dictan otros organismos, que de acuerdo con su planificación están dirigidos a empleados que cumplen una función específica

Nº	DENOMINACIÓN DEL CURSO	Inscritos	Finalizaron	Horas de duración
1	Jornada de Seguridad e Higiene	36	30	2
2	Seguridad e Higiene en Obras y mantenimiento (Copahue – Loncopué)	81	20	3
3	Derechos y Obligaciones frente a los accidentes de Trabajo	7	37	3
4	RCP_ATRAGANTAMIENTO	53	37	3
5	Prevención en el cuidado de la columna vertebral	34	38	6
6	Reanimación Cardiopulmonar (RCP) y Primeros Auxilios Básicos (PAB)	27	33	6
7	Integrabilidad (Hospital Heller)	6	10	8



8	Nivelación y actualización para Auxiliares en farmacia (Hospital Centenario- Plottier)	25	11	8
9	Seminario Taller de Gestión de Calidad	7	24	12
10	Inducción a la Seguridad e Higiene EPAS Andacollo	14	11	12
11	Inducción a la Seguridad e Higiene EPAS Taquimilán	2	16	12,5
12	Inducción a la Seguridad e Higiene EPAS Chos Malal	27	23	15
13	Primeros Auxilios y RCP (EPAS)	13	16	15
14	Curso RCP (EPAS)	24	16	15
15	Curso RCP (EPAS: San Martín de los Andes)	28	21	16
<b>ACREDITACIONES DE TERCEROS</b>		<b>384</b>	<b>343</b>	<b>136,5</b>

Dentro del Programa de Capacitación destinado a funcionarios y a los agentes Administrativos Financieros de la Administración Central y Organismos descentralizados se dictaron:

Nº	DENOMINACIÓN DEL CURSO	Inscriptos	Finalizaron	Horas de duración
1	Rendición de Fondos de Organismos Centralizados	51	30	2
2	Facturación y Registración – Comprobantes Respaldatorios	63	20	3
3	Régimen de Contrataciones del Estado	28	37	3
4	Herramientas Informáticas para contabilidad Pública. QMF	16	37	3
<b>CONTADURÍA</b>		<b>158</b>	<b>124</b>	<b>11</b>

La acción de capacitación se desarrolló también en las comunidades que se detallan en el cuadro adjunto y que tubo como unico objeto los responsables de desarrollar las actividades en los Centros Comunitarios Infotecnológicos, en el marco del Programa Neuquén hacia una Comunidad Comunicada.

Nº	DENOMINACIÓN DEL CURSO	Inscriptos	Finalizaron	Horas de duración
1	CCI: Octavio Pico	4	4	20
2	CCI: Los Chihuidos, Aguada San Roque	6	7	29
3	CCI: Bajada del Agrio, Quili Malal,	4	4	28
4	CCI: Pilo Lil	3	3	16
5	CCI: Butalón Norte, Villa del Nahueve y Chorriaca	15	15	16
<b>PROGRAMA CCI</b>		<b>65</b>	<b>66</b>	<b>218</b>



El Programa de Formación y Capacitación profesional para conductores de transportes de pasajeros en convenio (UTA) asociación para la educación y formación profesional de los trabajadores de la Administración Pública que conducen los minibuses entregados a las Comisiones de Fomento y Distritos Educativos.

El propósito principal es que las personas conductoras desarrollen de manera crítica y creativa, habilidades y competencias que permitan un desempeño laboral eficiente, una real valoración de su condición como trabajador en el ámbito de trabajo en el cual se desempeñan.

modulo 1: Conducción.

modulo 2: Circulación Vial: prevención y legislación.

modulo 3: Calidad de Servicio y Atención al Pasajero.

modulo 4: Conducta en el tránsito

Nº	DENOMINACIÓN DEL CURSO	CAPACITADOR	INSCRIPTOS	FINALIZARON	HORAS DE DURACIÓN
1	Formación Profesional Choferes Minibuses (UTA)	UTA	22	22	80

#### CUADRO RESUMEN:

5. DEMANDA ESPECIFICA Y/O ESPONTÁNEA (**)				
DETALLE		AGENTES	HORAS	CERTIFICADOS ENTREGADOS
5.1	Organización Propia	694	506,5	694
5.2	Acreditaciones de Terceros	345	136,0	345
5.3	Contaduría Gral. de la Pcia.	109	86,0	109
5.4	Programa CCI	66	218,0	66
5.5	Formación Profesional Choferes Minibuses (UTA)	22	80,0	22
<b>TOTALES</b>		<b>1.236</b>	<b>1.026,5</b>	<b>1.236</b>



## FORMACIÓN

La formación de los recursos humanos se lleva a cabo en conjunto con el Consejo Provincial de Educación con los Programas de Terminalidad Primaria y Secundaria. Los mismos tienen por objeto reinsertar a los Agentes de la Administración Pública, de todas las edades, que no hayan terminado sus estudios en el sistema educativo formal. Asimismo, se generan acciones relacionadas con formación en Nivel Superior, posibilitando a los empleados de la Administración Pública formarse como profesionales y a su vez a los que son profesionales especializarse.

Se realiza un relevamiento anual con la colaboración de los Coordinadores designados por cada organismo. El objetivo de este relevamiento es detectar aquellos agentes que estén en condiciones de culminar sus estudios e incentivarlos a retomarlos.

Específicamente en lo que concierne a la Terminalidad Primaria, la Resolución N° 0018/97 establece la posibilidad de realizar los estudios primarios con modalidad semi-presencial.

En el 2009 cursaron sus estudios primarios 27 agentes pertenecientes a diversos organismos.

Egresaron 11 Agentes del Tercer Ciclo. Continúan 15 Agentes en 1º y 2º Ciclo.

En la Terminalidad Secundaria, a partir del Plan de Estudio N° 153, Res. Provincial 500/93 con orientación “Perito en Administración Pública”, se encuentran cursando sus estudios secundarios 14 agentes en el Primer Año, 11 en el Segundo Año y 12 en el Tercer Año. Los mismos pertenecen diversos organismos de la Administración Pública Provincial: IPVU, Subsecretaría de Salud, Ministerio de Salud, Secretaría de Estado de Relaciones Institucionales y Coordinación, EPAS, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Gobierno, Trabajo, Justicia y Derechos Humanos, Secretaría de Estado de Seguridad.

Egresaron del tercer año 14 agentes.

En la Terminalidad Superior se está gestionando en conjunto con la Facultad de Economía de UNC la Implementación de la Licenciatura en Recursos Humanos para aquellos egresados de la Tecnicatura Superior en Gestión de Recursos Humanos, que se dictó a ciclo cerrado para los Agentes de la Administración Pública Provincial, bajo la Resolución N° 0229 en el año 2003.



## CONTRATACIONES

*Entender en lo relativo a las políticas y normas aplicables al sistema de contrataciones del Sector Público Provincial, bajo el principio de centralización normativa y descentralización operativa, en coordinación con los demás órganos rectores del Sistema de Administración Financiera.*

*Entender en el diseño e implementación de los sistemas destinados a facilitar y mejorar la gestión de compra y contrataciones del Sector Público Provincial, con criterios de celeridad, eficacia, eficiencia y transparencia.*

Se está diseñando y organizando un nuevo sistema de contrataciones públicas a través de la aplicación de innovaciones tecnológicas que permitan una mayor difusión y reducción de los costos de tramitación en las contrataciones, garantizando la igualdad de oportunidades para los proveedores y prestadores de servicio, fortaleciendo el acceso de las Pymes Neuquinas, y facilitando el control ciudadano en el uso de los recursos públicos, para lo cual se han desarrollado las siguientes acciones:

Con el objeto de coadyuvar a una administración más eficaz de los recursos públicos, sugiriendo en su caso, la desestimación de compras a precios que no resultaban razonables y convenientes a los intereses del Estado, en base a una comparación con valores de mercado, la Oficina Provincial de Contrataciones (OPC), en cumplimiento de las circulares emitidas al efecto, ha intervenido en alrededor de 1.700 trámites. El 19% de los expedientes arribados a la Oficina generaron observaciones relativas a los precios de las contrataciones, lográndose, a través de los ajustes pertinentes en esa materia, un doble objetivo: por un lado un ahorro de la hacienda pública y por el otro, evitar distorsiones en el mercado que generan colateralmente, un perjuicio al sector privado al momento de contratar similares bienes o servicios a los consumidos por el sector público.

A partir del relevamiento de precios en el mercado, del análisis de las cotizaciones de proveedores a los distintos servicios administrativos, y habiendo tomado contacto con proveedores del Estado (de Neuquén Capital y del Interior de la Provincia) y con formadores de precios en el mercado local, se han establecido precios de referencia que involucran diversos bienes y servicios dentro de la gama de productos que el Estado Provincial requiere contratar. Los mismos son revisados permanentemente dado que el proceso inflacionario y cuestiones derivadas del libre juego de oferta y demanda del mercado, así lo requieren. Se está trabajando en la definición de tablas a efectos de proceder a la publicación de los mencionados precios de referencia, considerando no sólo los valores de las últimas compras realizadas por el Estado provincial sino también los valores de mercado.

A efectos de imprimir mayor agilidad y celeridad en la intervención de competencia en los trámites, se ha logrado compartir información de diversos servicios administrativos generada en distintas etapas de las contrataciones (trazabilidad), disminuyendo los tiempos de análisis y revisión, haciendo más eficientes los procesos administrativos involucrados en las mismas. En la actualidad se accede desde la OPC a datos de fuente auténtica de diversos organismos, a saber: Consejo Provincial de Educación; Ministerio de Gobierno, Trabajo, Justicia y Derechos Humanos; Subsecretaría de Salud; Ministerio de Desarrollo Social; IPVU y Secretaría de Estado de Recursos Naturales.

Se ha implementado la herramienta “Tablero de Control”, generando indicadores necesarios para las decisiones estratégicas, que posibilitan no sólo el acceso a la información estadística sino también el acceso a ciertos indicadores por parte de los Analistas de Precios que implican la posibilidad de hacer una permanente autoevaluación de sus tareas. Respecto de la mencionada herramienta y en estrecha relación al impacto que generó el curso dictado en el 2008, diversos organismos de la administración pública, también generaron desarrollos similares facilitando de esta manera, el acceso a información de gran utilidad para los altos mandos del Gobierno Provincial.

A través de un Acuerdo con la Contaduría General de la Provincia, suscripto en el mes de Abril de 2009 y en el marco del Decreto N° 691/2009, estamos trabajando en la puesta en producción del Sistema de Compras y Contrataciones del SAFIPRO, en 13 de los 26 servicios administrativos en los que prevé



instrumentarse: Ministerio de Hacienda y Obras Públicas, Subsecretaría de Obras y Vivienda, Secretaría de Estado de la Gestión Pública y Contrataciones, Consejo Provincial de Educación, Dirección Provincial de Vialidad, EPROTEN, Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo, Jefatura de Policía, Ministerio de Gobierno, Trabajo, Justicia y Derechos Humanos, Tribunal de Cuentas, Ministerio de Desarrollo Territorial, Secretaría de Estado de Seguridad, Secretaría de Estado de Recursos Naturales.

Con el dictado de la Disposición N°1 conjuntamente con la Contaduría General de la Provincia, a través de la cual se aprueba la estructura correspondiente al Sistema de Identificación de Bienes y Servicios (Catálogo de Bienes) y el Manual del mismo, se está trabajando en la depuración del catálogo de bienes y servicios, adecuando la base existente a las necesidades concretas de cada uno de los organismos de la Administración Pública Provincial que requieren la mencionada depuración previo a la implementación del módulo de contrataciones.

En relación al padrón de Proveedores, también se ha actualizado la base de datos a la estructura del nuevo catálogo de bienes y servicios y las nuevas inscripciones ya se realizan teniendo en cuenta la mencionada estructura. En este aspecto, está en prueba la página web que permitirá a los Proveedores del Estado actualizar la información referida a las clases de bienes a los que asocia su oferta a la Provincia. Asimismo, y con el fin de acercarnos al objetivo de “ventanilla única”, se han iniciado las gestiones para lograr prestaciones informáticas recíprocas entre el Padrón de Proveedores y la Dirección Provincial de Rentas y con la Coordinación de Recursos Humanos a fin de evitar la duplicidad de trámites para los que pretenden inscribirse como Proveedores del Estado Provincial.

Se conformó una Comisión de Estudios Revisora de la normativa vigente en materia de contrataciones. La integran representantes de distintos organismos que participan de alguna manera en tareas de contralor y control. Se elaboraron dos proyectos de decreto en la materia, uno persiguiendo un doble objetivo: por un lado la actualización de los montos mínimos para las diversas modalidades de contratación, y por el otro la unificación del plexo normativo en materia de montos que hasta el mentado proyecto se encontraba disperso en sendos instrumentos generando cierta confusión y tratamiento inequitativo. El otro proyecto incorpora la posibilidad de solicitar “mejora de precio” en caso de contar con cotizaciones que excedan los precios de mercado evitando así la necesidad de generar un nuevo proceso con el ahorro de tiempo que esto implica en las compras del Estado. Asimismo, se está trabajando en un conjunto de modificaciones que llevarán a la actual normativa a las mejores prácticas en uso y teniendo especialmente en cuenta el objetivo de migrar a un sistema de contrataciones electrónicas.

Se comenzó a trabajar en un proyecto de Rediseño de Procesos de Compras que busca mejorar los procedimientos involucrados en el proceso de compras de los distintos servicios administrativos con el fin de implementar mecanismos más simples, ordenados y eficientes que permitan acelerar los tiempos de resolución de problemas o satisfacción de necesidades, todo ello siguiendo los lineamientos de integrabilidad.

Se comenzó por la Dirección Provincial de Administración del Ministerio de Hacienda y Obras Públicas. La idea es que opere como modelo de circuito administrativo, que luego pueda ser replicado en otros estamentos del Gobierno de la Provincia. La metodología que se aplica es el rediseño participativo, en el cual todos los roles intervinientes en el proceso definen grupalmente la mejor opción. Se ha trabajado en reuniones con representantes de cada rol en las cuales entre todos se elabora el nuevo flujograma a implementar, con la asistencia de facilitadores que actúan como moderadores de las reuniones e incorporan on-line las conclusiones a un software que permite imprimir lo acordado en: flujogramas, manuales de proceso, diagramas de relación y árboles de necesidad (trazabilidad del proceso). Los facilitadores técnicos, el software que soporta la metodología y la capacitación para la formación de facilitadores propios del organismo que puedan aplicar esta metodología en otros procesos ó en futuras mejoras del proceso de compras son aportados por la OPC.



## **FONDO FIDUCIARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (LEYES N° 2615 Y N° 2612)**

Durante el año 2009 se realizaron **Procesos licitatorios unificados** para la adquisición de vehículos y equipamiento por cuenta y Orden de Fiduciaria Neuquina SA administradora del Fondo, actuando la Secretaría de Estado de la Gestión Pública y Contrataciones como Servicio Administrativo Gestionante de los requerimientos de los Organismos Públicos, Municipio, Comisiones de Fomento, que previamente han obtenido el financiamiento del fondo mencionado.

### **DE ESTA MANERA SE HAN ADQUIRIDO:**

**Equipamiento Vial:** Monto \$7.763.041.

Adquisición de 6 moto niveladoras 6x6, un rodillo compactador autopropulsado, un auto elevador de 2,5 toneladas y un tractor de arrastre.

Destino: Dirección Provincial de Vialidad, para la atención de diversas comunidades del interior, manteniendo con ellos las vías de tránsito disponibles los 365 días del año.

**20 Ambulancias:** Monto: \$ 5.119.600

Adquisición de 20 ambulancias de “Alta Complejidad”: 12 de tipo furgón \$ 2.958.000 (\$ 248.660 cada uno), 8 de tipo Pick Up 4x4 carrozada \$ 2.161.600 (\$ 290.876 cada una).

Destino: Subsecretaría de Salud.

**5 Autobombas:** Monto de \$ 4.311.721,68.

Adquisición de 5 autobombas urbanas.

Destinos: 2 para Neuquén Capital: Barrios Hipódromo y Parque Industrial (Dirección Bomberos – dependiente de la Policía de la Provincia)

1 para Taquimilán (Asociación Bomberos Voluntarios)

1 para Cutral Co (Asociación de Bomberos Voluntarios)

1 para Plaza Huincul (Asociación de Bomberos Voluntarios)

**Instrumental de Laboratorio:** Monto \$ 300.000

Equipo Real Time PCR, Cabina de Bioseguridad, Una PC con Impresora,

Destino: Laboratorio Central, Subsecretaría de Salud.

**1 Autobomba Chapelco:** Monto \$1.859.326,89

Autobomba Aeroportuaria. Destino: Aeropuerto Chapelco, San Martín de los Andes.

**34 Minibuses:** Monto \$ 5.887.800.

**24 asientos** x 1: \$ 379.800, **19+1 asientos** x 2: \$ 431.600 (\$ 215.800 c/u) (Mercedes Benz – Sprinter), **15+1 asientos** x 28: \$ 5.076.400 (\$ 181.300 c/u) (Mercedes Benz – Sprinter).

Destinos: Principalmente transporte escolar, Municipalidades, Comisiones de Fomento y Comunidades Mapuches.



**53 Pick Up:** Monto \$ 5.117.200

45 Pick Up 4x4: \$ 4.430.520 (\$ 98.456 c/u) (Chevrolet).

8 Pick Up 4x2: \$ 671.200 (\$ 83.900 c/u) (Ford).

Destinos varios Organismos, municipalidades, comunidades del interior

**Colectivo Banda Música Policía:** Monto \$ 800.000.

**Aporte Programa Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)** Monto \$ 5.000.000

Destinos equipamiento Hospitales

**55 Móviles Policiales** Presupuesto oficial \$ 6.000.000

Patrulleros sedán, Furgones traslado de detenidos, Camionetas carrozadas y Patrulleros utilitarios.

**Sistema de cámaras de video seguridad Villa La Angostura y San Martín de los Andes.** \$ 3.187.800. licitada y en proceso de adjudicación.

**20 Computadoras destinadas a la Sala de Computación de la EPET 20 de la Ciudad de Neuquén,** Monto \$ 89.800.

En un trabajo coordinado y conjunto con la Secretaría de Gestión Pública de la Nación se han realizado reuniones con la Oficina Nacional de Contrataciones, en las que se abordaron los siguientes temas: presentaciones relativas a los planes de acción y sistemas desarrollados y en desarrollo tanto en la Oficina Nacional como en la Oficina Provincial de Contrataciones; Pliego Único; Convenio de colaboración entre Provincia y Nación firmado en el 2007 ; Registro de proveedores; Catálogo de Bienes; Cuestiones normativas, SECOP y Área de Transparencia; cronograma de futuros pasos en el esquema de trabajo conjunto.

La Secretaría de Estado de la Gestión Pública a través de la Oficina Provincial de Contrataciones ha participado de las XVIII Jornadas Internacionales y XIX Jornadas Nacionales de la Economía de la Salud: “Quiebre de la Economía Global: Aportes para la contención de impactos en los Sistemas Sanitarios”, en el Foro Patagónico de Profesionales en Ciencias Económicas del Sector Público, en el Primer Foro de la Calidad en el sector público, en las Primeras Jornadas Nacionales de Responsables de Contrataciones Públicas, ha suscripto el Acta Constitutiva de la Red Federal de Contrataciones gubernamentales y Neuquén fue elegida como próxima sede de la reunión de la Red, a celebrarse en mayo de 2010.

# Subsecretaría de Información Pública



neu



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA GESTIÓN PÚBLICA  
Y CONTRATACIONES

Neuquén **tierra de confluencias**  
GOBIERNO DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN



## INFORMACIÓN PÚBLICA

Con el Relevamiento de las necesidades comunicacionales realizado en distintos organismos de gobierno, se permitió dar respuestas a cada uno de ellos, acordando la estrategia más adecuada a cada caso.

Se optimizó la comunicación del Gobierno de la provincia del Neuquén, fortaleciendo la difusión de las acciones a través de diversas campañas institucionales.

Se analizó la repercusión de las acciones del Gobierno en la población, a partir del seguimiento de los medios gráficos, radiales y televisivos.

Se coordinó la producción, impresión y entrega de los materiales gráficos de Gobierno; por caso, la Revista institucional periódica, Revista Chihuido I, y la publicación 2 Años de Respuestas.

Se centralizaron los pedidos de publicación de avisos de todos los organismos del Estado provincial, para su difusión en los medios de comunicación de alcance regional, provincial y nacional, así como en el Boletín Oficial de la Provincia.

Se coordinaron las áreas de seguimiento y tratamiento de los medios y la posterior repercusión en la población de los actos del gobierno de la Provincia del Neuquén. También se diseñó la logística de la distribución de los materiales gráficos institucionales de Gobierno.

A través de Información Pública se realizó el planeamiento y asesoramiento para la difusión de las campañas de comunicación institucional de los organismos y entes dependientes del Gobierno de la Provincia, según la elección de las estrategias comunicacionales adecuadas. Esta estrategia permitió optimizar los resultados de las campañas de comunicación desarrolladas. Para citar algunos ejemplos

Campaña “Su Gobierno Responde”.

Campaña de Vacunación contra el Sarampión y la Poliomielitis, Campañas de Prevención de Gripe y Dengue (Ministerio de Salud)

Operativos Seguridad Vial en Semana Santa, Balnearios y Pehuén (Min. De Trabajo, Justicia y Seguridad - Secretaría de Estado de Seguridad)

Plan Productivo y Plan Turismo (Ministerio de Desarrollo Territorial)

Campaña de difusión del Plan de Pagos de RENTAS, Campaña de lanzamiento y difusión del Registro Único Provincial de Vivienda -RUPROVI- (Ministerio de Hacienda y Obras Públicas)

Mediante el envío de información actualizada difundida por los medios de comunicación radial, gráfica y televisiva, como así también informes producidos por los profesionales, se colabora con la gestión de gobierno, se elaboran síntesis de diarios regionales y nacionales y de radios regionales.

Se realizan informes para los aniversarios de localidades y reportes sobre temas de particular interés del Gobierno con relevancia provincial y nacional.

Se generaron contenidos específicos para materiales de difusión en distintos formatos (gráficos, radiales y televisivos) de campañas de bien público y de uso interno.

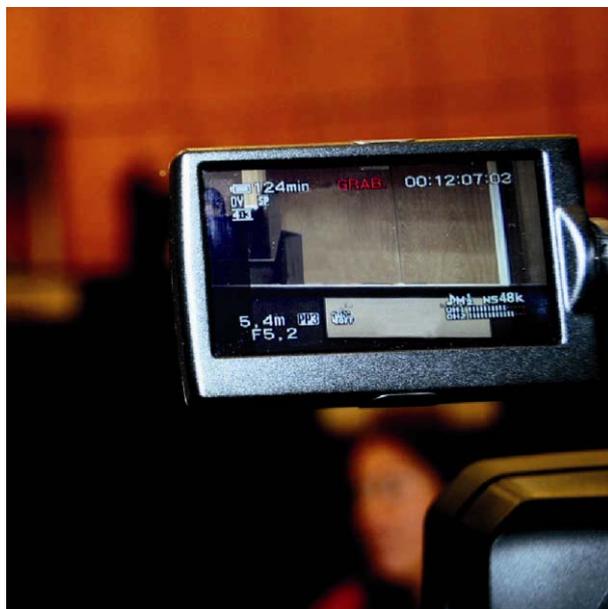


## RADIO Y TELEVISIÓN DEL NEUQUÉN – RTN

Se desarrollaron productos para la difusión de producciones audiovisuales, que informan las acciones de las políticas de Estado y permiten la presentación o lanzamiento de planes, obras, proyectos, entre otros.

Se realizaron coberturas periodísticas, de spots o micros para difusión de mensajes de bien público, así también como elaboración de campañas y estrategias de difusión.

Por la pantalla de Canal 7 de Neuquén y la Red de Repetidoras que cubre la provincia, se emiten producciones televisivas propias como “Bien Temprano”, el ciclo “Eufonía, música en estado natural”. Durante el mismo se realizaron 90 clips que tuvieron como protagonistas a más de 40 grupos y solistas de la región, constituyéndose, en cuanto a su repercusión cultural, en un hecho inédito en la Patagonia.



Con el otorgamiento del canal 16 en Neuquén Televisión y del canal 79 en Teledigital, se cuenta con un espacio televisivo de 24 horas, que cubre en esta etapa las ciudades de Neuquén, Plottier, Senillosa, San Patricio del Chañar y el Alto Valle de Río Negro hasta Villa Regina. Se comenzó a emitir programación propia en carácter de señal de prueba. Con la incorporación de la nueva tecnología que se ha adquirido con recursos del Fondo Fiduciario se podrá optimizar todo el sistema operativo para producir con mayor calidad técnica.

El programa radial “Habitantes de la Noche”, comenzó a emitirse en vivo de 01:00 a 03:00 por los Canales 79 y 16, y la Red de Repetidoras de TV del Estado, en su versión televisiva, con una excelente participación del público de toda la provincia.

Por segundo año consecutivo, se transmitieron en vivo por Canal 8 (Teledigital) cada uno de los 3 sorteos diarios de quiniela que se realizan de lunes a sábados desde el recinto de Lotería La Neuquina.

El ciclo televisivo “De la misma tierra” fue galardonado con un premio Martín Fierro en el rubro Documental de TV. También fue nominado a este premio, el programa del género documental urbano “Instantáneas de la calle”.

Se coordinó con municipios la difusión pública de eventos y actividades con motivo de aniversarios, fiestas populares, entre otros. Se brindaron talleres y seminarios de capacitación en medios audiovisuales. En el caso de Aluminé se desarrolló un plan de capacitación de tres etapas con el objetivo de conformar un equipo humano capaz de llevar adelante el proyecto del Canal Comunitario de Aluminé. Similar plan comenzó a desarrollarse, hacia fin del 2009, con la Municipalidad de Andacollo.

Durante 2009 se profundizó la estrategia de comunicación desplegada para dotar a la señal “RTN Radio” de identidad propia, basada en conceptos ajustados a los de un medio de comunicación del Estado. Esto se consiguió basándose en 3 fundamentos: Servir, informar y entretener.

La programación se basó en las necesidades de la audiencia según cada segmento horario con un marcado estilo de Amplitud Modulada. Se puso especial atención en el desarrollo de los contenidos



de cada programa para conformar una grilla atrayente y prolija, disciplinada en el cumplimiento de los horarios de emisión de los programas, panoramas de noticias y flashes informativos.

Se incrementó la cantidad horas de transmisión a partir de la incorporación del programa “Habitantes de la noche”, único programa de traspase de radio regional. Así, la programación comienza a las 07:00 de la mañana y concluye a las 03:00 de la madrugada, ofreciendo un total de 20 horas de radio en vivo.

La señal se constituyó en la primera opción para los oyentes en todo el interior de la provincia del Neuquén y compite en los segmentos principales con las tres emisoras más escuchadas de Neuquén Capital.

Se logra medir el impacto de la radio en la comunidad a través de las inquietudes de empresarios y comerciantes interesados en publicitar sus productos y servicios dentro de estos espacios. Esta realidad resulta interesante si se piensa en la opción de trabajar en un plan de comercialización que a la postre podría propender a la autosustentación de RTN.

Se trabajó con ECYDENSE en un convenio de colaboración recíproco para instituir un tarifario lógico para comercializar los espacios referidos. Muy básicamente refiere que RTN se encarga de la producción de contenidos para una programación estable de Radio y TV, mientras que ECYDENSE aporta la fuerza de comercialización y marketing y se encarga de la facturación y el control de los ejercicios. El producto de este plan se coparticipa entre ambos organismos para beneficio mutuo. El convenio incluye la colaboración por parte de RTN para la difusión y cobertura de los eventos que organice ECYDENSE, así como también el asesoramiento técnico respecto de sonido, iluminación y proyección de video en eventos a realizarse en Espacio Duam y Ruca Che.

En el 2010 se pretenden instaurar nuevos espacios como: “RTN Educativo”, “RTN Social” y “RTN Institucional”.

RTN ha crecido y se ha abierto a la comunidad.

## **GESTION DE EMPRENDIMIENTOS**

### **Emprendimientos Culturales y Deportivos Neuquinos- ECyDENSE**

Se trabajó en el desarrollo de áreas culturales y deportivas en coordinación con las Subsecretarías de Deportes y de Cultura, con el Ministerio de Desarrollo Social y la Secretaría de Estado de la Gestión Pública y Contrataciones, cumpliendo con lo proyectado para este ejercicio, de acuerdo con las pautas que formulara el directorio para tal fin.

Así, esta empresa ha sido la herramienta que hizo posible la implementación de distintos proyectos y aportes vinculados con el deporte y la cultura en todos los estamentos sociales de nuestra Provincia, resultado de una planificación, gestión y administración pensada para cumplir con este fin.

En relación a los establecimientos que administra la sociedad, podemos destacar que en el Estadio Ruca Che se continúa cumpliendo con el objetivo principal, desde su creación, de convertirse en un eje fundamental para el desarrollo de eventos de trascendencia deportiva y cultural, permitiendo el acceso a toda la población neuquina a estas actividades, en virtud a ello se han presentado eventos de primer nivel con artistas de renombre nacional e internacional. También se desarrollan actividades escolares de educación física, entrenamiento de deportes federados e instituciones deportivas Neuquinas, preparación de distintas disciplinas para los Juegos de la Araucanía, entrenamiento y presentaciones de equipos neuquinos en ligas nacionales, a través de diversos convenios suscriptos con Asociaciones y Federaciones Deportivas, Subsecretaría de Deportes y el Consejo Provincial de Educación.



El Albergue Provincial, que cuenta con dos pabellones de 16 plazas cada uno y tres departamentos con capacidad para dos personas cada uno, albergaron equipos deportivos y delegaciones culturales, tanto del interior de la provincia como de otros lugares del país, permitiendo que puedan visitar y conocer nuestra ciudad capital con un servicio de hospedaje de categoría y a un costo muy razonable y accesible.

El Espacio Duam “Centro Patagónico de Eventos y Convenciones”, ha posibilitado el desarrollo en sus instalaciones de diversos eventos, cursos y capacitaciones de empresas locales y nacionales; Congresos y Foros entre los cuales se pueden citar a: Congreso Argentino de Diabetes; Congreso de Pediatría Materno Infantil, Campeonato Argentino de Canaricultura, Exposición de Vinos.

El Espacio Duam es único a nivel regional por la diversidad de salas y salones, por lo que, a través de su equipo de desarrollo comercial, se busca permanentemente posicionarlo como referente en el segmento del mercado de organización de eventos.

En este sentido ECyDENSE desarrolló con otros productores la organización de diversos eventos, culturales y deportivos de gran trascendencia, como ser DiverTown 09, ExpoVocacional 09, Final Fest en Espacio Duam, el Campeonato Argentino División “A” de Patinaje Artístico, Campeonato de Mini Vóley, zona Confluencia en el Estadio Ruca Che.

Se ha incorporado, a través de un convenio, una nueva actividad con el objeto de comercializar y coproducir las realizaciones audiovisuales de Radio y Televisión de Neuquén (RTN).

Se realizó un Convenio con el Consejo Provincial de Educación para la utilización del estadio Ruca Che (cancha principal y Sala de Pre calentamiento) por 8 horas diarias de uso, en las cuales realizan las actividades físicas la EPET N° 5 y CPEM N° 29, 47 y 54.

También se suscribieron convenios con Escuelas Deportivas de Balonmano, Vóleybol y Básquetbol, con un promedio de uso 68 horas mensuales.

Emprendimientos Culturales y Deportivos Neuquinos- ECyDENSE ha realizado mejoras, reparaciones, adquisiciones y capacitaciones para su personal del Espacio Duam y Estadio Ruca Che, a fin de ofrecer y dar mejores servicios.

Se realizó entre otras actividades: capacitación para el personal sobre “Animales ponzoñosos”; actualización y rediseño de la página web [www.espacioduam.com.ar](http://www.espacioduam.com.ar); participación activa en la creación del Bureau de Neuquén; Capacitación sobre ART y Accidentes laborales; se realizó capacitación para el personal del espacio Duam sobre Seguridad Laboral y levantamiento de cargas; participación en Jornada de Marketing en Centro PyME; se realizó una capacitación para el personal del espacio Duam sobre Procedimiento en incendios y Medio Ambiente; capacitación en el 11º Congreso de AOCA (Asociación Organizadores de Eventos); se verificaron y arreglaron las bombas de agua e incendio; constantemente se asesora a clientes sobre la organización de eventos; se renovó la contratación del servicio de Conservador de Incendios del Estadio; se presentó y aprobó el Plan de Contingencias del Estadio, en cuanto al rol ante incendio; se realizó una capacitación sobre fuego y prevención de incendios; se realizó el servicio técnico y se presurizaron todos los extintores de incendios del estadio; se llevó a cabo una capacitación de levantamiento de carga; se colocaron señales en distintas salidas de emergencia; se realizó un mantenimiento integral y cambio en todos los vidrios del estadio.

Se han realizado eventos de gran repercusión como por ejemplo: partido y entrenamiento CAI, entrenamiento de la pre-selección de básquet, entrenamiento de los seleccionados de vóley sub18, inscripción y pre-inscripción de Becas Provinciales, clases de educación física por parte de los establecimientos educativos, encuentro femenino de vóley, práctica deportiva de la selección neuquina, campeonato argentino de patín artístico, recital de León Gieco (espectáculo “Mundo Alas”), torneo internacional de box, “Mi casa es una casa de paz, ¿y la tuya?”.



## **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

*“Alcanzar un Gobierno de calidad e innovador, a partir de un apropiado y adecuado uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con el fin de brindar servicios públicos integrados de creciente calidad que respondan a las necesidades y expectativas de la sociedad, garantizando el acceso a todos los ciudadanos.”*

Ésta es la visión contenida en el Plan Maestro de Gobierno Electrónico y que inspira las acciones que el Poder Ejecutivo Provincial desarrolla en materia de TICs.

### **DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

#### **GOBIERNO ELECTRÓNICO E INTEGRABILIDAD DE SISTEMAS**

El objetivo del modelo de integrabilidad es lograr la completa, segura y confiable integración de los sistemas de los distintos organismos del estado para permitir un gobierno electrónico eficiente y eficaz.

Esto implica resolver el problema de las islas informáticas, que requiere atender aspectos tecnológicos de interoperabilidad, aspectos de eficiencia y eficacia de los procesos involucrados y aspectos culturales sobre la confianza, seguridad y el adecuado uso de la información.

El Modelo de Integrabilidad que ha adoptado la Provincia del Neuquén se ha desarrollado a partir de las buenas prácticas utilizadas en la mayoría de los países de la Unión Europea que operan bajo los lineamientos de la Comisión Europea de Gobierno Electrónico.

#### **Firma de convenios**

Para avanzar en el proceso de Integrabilidad se han firmado convenios con distintos organismos de la Administración Pública Provincial a efectos de ir consolidando el modelo, como por ejemplo: ANSeS, ISSN, Policía de la Provincia del Neuquén, encontrándose en etapa de firma: IPVU, Rentas, Catastro, Sepagin, Salud, CPE.

#### **Interoperabilidad entre sistemas (Web Services)**

En cuanto a los avances del modelo de integrabilidad entre sistemas se han desarrollado programas estándar denominados web services o servicios web, para implementar la interoperabilidad de dichos sistemas.

Web Services desarrollados: consulta datos del sistema de Policía, consultas de datos personales del Sistema de Recursos Humanos, consulta de datos del Sistema de Expedientes, consulta de datos de Recibos de sueldo, certificados de ingreso y de escolaridad, consulta de datos del Sistema de Proveedores, consulta de datos a la ANSeS, consulta de datos del Sistema del IPVU, consulta de datos del Sistema de Catastro.

Web Services en proceso de desarrollo: consulta de datos de datos de Acción Social, consulta de datos de información del Registro Civil, consulta de nomenclaturas catastrales.



## **Rediseño de Procesos**

Al efecto de optimizar los procesos de trabajo se están realizando tareas de rediseño en distintos organismos de la Administración Pública Provincial, a fin de optimizar tanto el trabajo de los agentes, como el servicio ofrecido por dichos organismos.

Se han realizado rediseños en:

**Registró Civil.** Se estudiaron los procesos de Nacimiento, Defunciones y Matrimonios, y se terminaron las especificaciones técnicas para la prosecución del desarrollo, estableciéndose plazos y recursos para su concreción.

**Escribanía General de Gobierno.** Se terminó el rediseño y la aplicación conceptual de la herramienta workflow. Se está trabajando en la integración de procesos, workflow, reglas de negocio y datos, bajo el concepto de desarrollo en capas con interconexión de las mismas vía WS.

**Turismo:** Se está finalizando la tarea de rediseño de procesos. Se trabajó con este organismo en la especificación técnica para el desarrollo de un sistema de gestión integral.

**EPAS:** Terminado el rediseño del proceso de habilitación de agua con las propuestas de mejoras.

## **Tableros de Control e Indicadores de Gestión**

Para un mejor control de la acción de gobierno y para la toma de decisiones, se continúa avanzando en la construcción de indicadores y reportes de gestión, habiéndose avanzado en indicadores de: Recursos Humanos, Contrataciones del Estado, Corfone, Educación y Desarrollo Social.

Se capacitó personal de Rentas, Catastro y Salud en el manejo de herramientas de control de gestión y explotación de información, al efecto de que tengan autonomía y puedan consolidar y extender el modelo.

## **Definición de procesos normas y acuerdos de nivel de servicio**

Se establecieron los formatos de los acuerdos de servicio (SLA) para la provisión y consumo de los web services que permiten la interoperabilidad entre los distintos sistemas de la Administración Pública Provincial (APP). Asimismo, se establecieron los formatos de los acuerdos de servicio (SLA) para la realizar y alojar los backups de distintos organismos de la APP en el Datacenter de la OPTIC.

Por otro lado se está trabajando en la implementación de Firma Digital para aquellas transacciones del modelo de Integridad que así lo requieran.

Se implementó un directorio único de personas para el acceso a los sistemas incluidos actualmente en el modelo de integridad, el cual realiza los controles de acceso y permisos de utilización sobre dichos sistemas informáticos.

## **Desarrollo plataforma m-government**

**Mensajes de Texto:** Se investigó la tecnología de mensajería celular (SMS) para incorporarla al abanico de soluciones informáticas disponibles. Dichos sistemas pueden incorporar esta tecnología a nivel de:

**Consulta:** Vía un SMS se dispara una consulta puntual sobre un sistema de gestión determinado, el cual devuelve una respuesta específica a entregar al usuario.

**Actualización:** Vía un SMS que envía parámetros y datos específicos, se actualiza determinada información en la BD de un sistema de gestión en particular.



**Gestión Integral:** El envío y recepción de mensajes es parte integral de un sistema de gestión específico. En este caso los SMS no se utilizan para tener un acceso alternativo a la información y/o responder a consultas puntuales, sino que forman parte de la operatoria normal del sistema y de su uso cotidiano.

Técnicamente está implementada una solución para Policía, que será puesta en producción.

Se está trabajando con Desarrollo Social para su implementación.

Se está estudiando una solución de turnos hospitalarios utilizando esta tecnología, reutilizando y extendiendo los procesos de gestión interna de cada hospital provincial. La idea es poder gestionar turnos vía SMS y, una vez que el sistema de gestión del hospital en cuestión tenga la respuesta, enviarlo vía SMS al usuario que lo solicitó.

**Sistemas móviles sobre tecnología Blackberry:** Se implementará un servicio para plataforma BlackBerry, con el objetivo de poder utilizar esta tecnología para la última milla de cualquier sistema de gestión existente. Dichos sistemas pueden incorporar esta tecnología a nivel de:

**Consulta:** cualquier usuario puede consultar al sistema de gestión al que tiene acceso, ya sea vía web o a través de un pequeño aplicativo instalado en el equipo y enlazado al sistema central de gestión.

**Actualización:** Vía web o a través de un pequeño aplicativo instalado en el equipo, se podrán realizar actualizaciones de datos sobre el sistema de gestión de la organización.

**Gestión Integral:** Vía una página web o a través de un pequeño aplicativo instalado en el equipo, el usuario puede realizar determinadas tareas de gestión cuyos resultados se verán reflejados en el sistema de gestión central de la organización.

Con esta tecnología se buscará contar con accesos web y/o aplicativos sobre dispositivos móviles para atender y potenciar el alcance de las aplicaciones existentes.

### **Desarrollo de Aplicaciones y Soluciones para Gobierno Electrónico**

Se ha avanzado en el desarrollo e implementación de distintas sistemas informáticos. Entre ellos podemos destacar:

**Validación de Datos de los empleados de la APP:** Se puso en producción un sistema para validar los datos de los agentes de la APP.

**Base de Datos Unificada de Planes Sociales:** Se está trabajando en conjunto con Desarrollo Social en la integración de la información de beneficiarios de distintos planes de asistencia. Y en el cruce de esta información con la ANSES.

**Interface KISI -** Bajo el concepto de integración y con la premisa de acercar soluciones al ciudadano, trabajamos en el desarrollo de una plataforma kiosco informático (similar a un cajero automático) donde los ciudadanos podrán consultar distintos tipo de información, sin tener que concurrir al organismo que previamente los asistía en cuanto a la provisión de dicha información. Estos kioscos informáticos ya están terminados y los aplicativos están en instancia de prototipo. Es importante destacar que dichos kioscos son un servicio de bajo recurso, ya que para su construcción se reciclaron computadoras fuera de uso y se utilizaron sistemas operativos que no requieren licencia de uso.

**Base de ciudadanos –** Se está trabajando en la integración de toda la información sobre datos de identificación de personas contenida en los distintos sistemas informáticos en el ámbito de la APP, la cual servirá como base para la implementación de los sistemas que se están desarrollando para el Registro Civil.



Guía Orientadora de Trámites: Se está avanzando el desarrollo de una guía de trámites que se pondrá a disposición de los ciudadanos, la cual podrá ser consultada y gestionada vía internet.

Redes Sociales: Se está estudiando la factibilidad de utilizar redes sociales como facebook, twitter, flicker, etc., para promocionar acciones de gobierno y fomentar la interacción del gobierno y sus representantes con la ciudadanía en general.

## **SERVICIOS DE DESARROLLO Y SOPORTE DE SISTEMAS INFORMATICOS**

### **Desarrollo de Sistemas**

Se da soporte a distintos sistemas informáticos instalados en el Datacenter de la OPTIC.

### **Soporte a sistemas existentes**

Expedientes: Dicho sistema está en uso en todos los organismos de la APP y la OPTIC brinda los servicios de soporte, mantenimiento y capacitación sobre dicho sistema.

EPAS: El sistema es gestionado por EPAS y la OPTIC se encarga del mantenimiento y de correr los procesos de facturación e impresión masiva de facturas.

Recursos Humanos: Por dicho sistema se administran los Recursos Humanos del Poder Ejecutivo y se liquidan los haberes.

Educación – Sistema SIUNED. Para este sistema se está avanzando en varios frentes:

Se trabaja en el modelo de información para la toma de decisiones vía WEB, desarrollándose la interface WEB para el módulo de carga en las escuelas conectadas a la base de datos centralizada, la cual permitirá la carga remota y en líneas de datos. Dicho módulo se pondrá en producción en febrero/marzo de 2010. Además se implementó el proceso de emisión de títulos bajo la nueva norma de aplicación nacional, el cual permite a las escuelas emitir los títulos por este sistema en el año en curso. Asimismo se cuenta con un módulo de consulta de normativas, instrucciones y buenas prácticas.

IPVU: Se asiste al personal del IPVU en el uso y administración del sistema.

Policía: Se asiste al personal de Policía en el uso y administración del sistema.

### **Nuevos Desarrollos**

REGISTRO CIVIL - Se comenzó con el desarrollo de los módulos básicos del organismo (Nacimientos, Matrimonios y Defunciones)

Factura Electrónica – Se está estudiando una solución de facturación electrónica para aquellos organismos del estado donde los procesos de emisión física de facturas, distribución y seguimiento insumen costos operativos muy altos.

### **Desarrollos Web**

Se dio alta prioridad al área de desarrollos Web en el desarrollo de portales web y su posterior mantenimiento en producción. Se está dando soporte a los portales que están en producción y se avanza con el desarrollo de nuevos sitios.



### **Sistemas en desarrollo**

Secretaría de Estado de la Gestión Pública y Contrataciones. Sitio que contendrá toda la información pertinente al funcionamiento de la SEGPYC.

www.neuquen.gov.ar. Se está trabajando en la reingeniería del portal de la Provincia del Neuquén. Dicha tarea incluye la actualización tecnológica y la readecuación de los contenidos, todo al efecto de que el portal sea más intuitivo a la hora de navegarlo y encontrar información.

RRHH – Postulación de Empleos. Se desarrollo un sitio para concentrar la oferta de empleos dentro de la APP. En una primera instancia estará disponible para los concursos internos de la APP y, en segunda instancia, para los concursos externos, de esta forma cualquier ciudadano pueda postularse para trabajar en algún organismo de la APP.

Municipios Virtuales: Se construyó un portal específico para municipios, el cual se puede auto-gestionar.

Estadio Ruca Che: Se está concluyendo con el desarrollo del portal.

Salud: Se está trabajando en un nuevo portal del Ministerio de Salud.

Consejo de las Mujeres: Se está próximo a la conclusión del desarrollo del sitio

UERSE: Se está trabajando en el boceto del portal.

Ministerio de Coordinación de Gabinete: Se concluyó su desarrollo.

### **EN PRODUCCIÓN:**

Termas.

Defensa del consumidor.

Capacitación.

Contrataciones.

Contaduría General.

Subsecretaría de Salud.

Postulantes a empleos en la APP.

CIPPA.

Subsecretaría de Trabajo. Tareas habituales de actualización de contenidos.



## **SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS CON OTRAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR TECNOLÓGICO Y OTRAS ACTIVIDADES**

La Secretaría de Estado de la Gestión Pública y Contrataciones se enfoca permanentemente en la firma de convenios de cooperación con diferentes organismos públicos e instituciones privadas, todo al efecto de continuar mejorando los servicios ofrecidos a la administración pública provincial y a la ciudadanía en general.

### **Acuerdo Marco con UNC**

Se está trabajando en nuevo acuerdo a firmar con la Universidad Nacional del Comahue con la finalidad establecer un marco a través del cual sea posible aunar esfuerzos para encarar proyectos de investigación, desarrollos de soluciones en forma conjunta y obtener asistencia por parte de dicha institución educativa para la definición de metodologías y para la realización de control de calidad de proyectos.

### **Semana de la Seguridad Informática**

En adhesión a la Semana de la Seguridad Informática, la Secretaría de Estado de la Gestión Pública y Contrataciones del Estado de la Provincia del Neuquén, conjuntamente con la Universidad Nacional del Comahue, organizó durante el mes de noviembre la Jornada de Seguridad Informática.

La finalidad de esta jornada fue concientizar a la comunidad universitaria, empleados públicos, empresas del sector y público en general, sobre la problemática de la seguridad informática, a la vez que informar sobre las acciones puntuales que se vienen desarrollando desde el Estado Provincial al respecto.

## **DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

### **PROYECTOS DE DESARROLLO TECNOLÓGICO CON FINANCIAMIENTO DEL BANCO MUNDIAL**

Se elaboraron los Pliegos de Especificaciones Técnicas para la adquisición de bienes a través del Programa de Modernización de la Gestión Provincial y Municipal, financiado por el Banco Mundial, Proyecto: Soporte Tecnológico del Gobierno Electrónico:

#### **Red integral de comunicaciones unificadas:**

Esta red permitirá desplegar infraestructura de transmisión de datos hacia todo el territorio provincial, utilizando como base la infraestructura del Sistema Integral de Seguridad Pública y Atención de Emergencias (SISPAE).

El proyecto resolverá las necesidades de comunicaciones de entes públicos ubicados en todo el territorio de la Provincia, mediante la planificación del aprovechamiento y desarrollo de infraestructuras TICs, analizando alternativas tecnológicas de acuerdo a la realidad topográfica y demás características de cada punto a conectar.

A partir de esta red troncal, se instalarán enlaces punto a punto hacia nodos concentradores ubicados en el área urbana de los pueblos a comunicar, implementando desde allí redes LAN cableadas, combinadas con redes Wireless LAN.



### **Tele puerto de Datos NEUSAT:**

Se prevé la implantación de un tele puerto satelital en la ciudad de Neuquén, tecnología que permitirá interconectar aquellas comunidades y parajes que no son alcanzados a través de la red de comunicaciones terrestre.

Mediante este sistema se dará conectividad y acceso a Internet a más de 100 escuelas y parajes rurales que se sumarán a los enlaces ya existentes, siendo posible el incremento de la cantidad de estaciones remotas de acuerdo a las necesidades de la Administración.



### **Actualización Equipamiento del Data Center - Sitio de contingencia:**

Se contempla la actualización del equipamiento del actual Data Center de la OPTIC, configurándose un segundo Data Center y sitio de contingencia, eje de soporte de los proyectos de Gobierno Digital.

El equipamiento a adquirir permitirá contar con alternativas ante contingencias y fallas, garantizando el resguardo de la información de las bases de datos centrales existentes.

### **RED DE DATOS, VOZ, SISTEMA DE CCTV Y CONTROLES ACCESOS PARA EL CENTRO ADMINISTRATIVO MINISTERIAL (CAM)**

Se elaboraron las especificaciones técnicas para las Licitaciones del equipamiento de seguridad del CAM (control de accesos y CCTV), del equipamiento activo de red y telefonía y del cañero para tendido de Fibra Óptica que unirá el Consejo Provincial de Educación con el CAM.

### **SISTEMAS DE SEGURIDAD PÚBLICA**

Se elaboró el proyecto y licitó la implementación de sistemas de video seguridad urbana, incluidas dentro del “Plan de Desarrollo Comunitario para la Seguridad ciudadana de San Martín de los Andes y Villa La Angostura”. Actualmente en proceso de adjudicación.

Se está trabajando en el Proyecto de Videoseguridad de Neuquén; que incluye la revisión de ubicación y Objetivos de Cámaras de Videoseguridad actualmente instalados.

Se elaboraron las especificaciones técnicas del sistema de control de accesos y CCTV comisaría de Añelo.

Se elaboró el proyecto de cámaras de video para Cordineu.

Se está elaborando el proyecto de cámaras de video para comisarías de Neuquén Capital.

### **IMPLANTACIÓN DE UN NAP (CENTRO REGIONAL DE CONEXIÓN DE TRÁFICO A INTERNET NACIONAL) EN LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

Se llevó a cabo un Estudio de Factibilidad para la implantación de un centro regional de conexión de tráfico a Internet nacional, estudio elaborado en el marco del Convenio de Colaboración suscripto entre la Secretaría de Estado de la Gestión Pública y Contrataciones, la Cámara Argentina de Bases de Datos y Servicios en Línea - CABASE y el Centro de Promoción y Desarrollo para la Pequeña y Mediana Empresa – Centro PyME ADENEU, con el fin de desarrollar infraestructura de banda ancha para acceso a Internet, fortaleciendo de tal manera la conectividad regional.

La implantación del NAP Neuquén generará múltiples beneficios recíprocos, al optimizar el usufructo de los vínculos regionales de banda ancha de acceso a Internet, existentes y futuros, beneficiando a los diversos proveedores de acceso regional y a los usuarios finales en general, reduciendo los costos de conectividad.



## **INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES DE DATOS, VOZ Y VIDEO**

Se suscribió de un contrato de prestación de servicios satelitales con la Empresa Argentina de Soluciones Satelitales SA para el transporte al interior provincial de las señales de televisión y radiodifusión hacia las repetidoras de TV y emisoras de FM existentes.

Se migraron de las antenas TVRO receptoras de TV y radiodifusión en interior provincial del sistema satelital de Telefónica de Argentina al sistema satelital de ARSAT.

Se migró el servicio provincial de telefonía móvil, de la empresa Movistar a la empresa Claro.

Se elaboró el proyecto de Pliegos de especificaciones técnicas para la adquisición instalación y puesta en marcha de un Sistema de Gestión Integrada de Comunicaciones, que permita la interoperabilidad de las redes de radio con otras redes de datos, voz, video, mensajería instantánea e Información geográfica.

Se llevó a cabo la obra edilicia para la reparación y mantenimiento de los edificios de las estaciones de comunicaciones propiedad del Gobierno Provincial ubicadas en todo el territorio.

Se amplió la cobertura de fibra óptica en Neuquén Capital con el objetivo de mejorar la conectividad entre organismos públicos.

## **OTROS ESTUDIOS Y TRABAJOS REALIZADOS**

Propuesta para la provisión, instalación y puesta en funcionamiento de una central telefónica para el Hospital Castro Rendón.

Proyecto de cableado estructurado, telefonía y CCTV para la Biblioteca Popular Juan. B. Alberdi.

Informes sobre sistemas de comunicaciones en Unidad Penitenciaria 11 y en Penitenciaria Senillosa.

## **DESARROLLO DE SERVICIOS PÚBLICOS COMUNICACIONES E INTERNET**

### **PROGRAMA “NEUQUÉN, HACIA UNA COMUNIDAD COMUNICADA”.**

Tiene como objetivo difundir y propiciar la expansión de los accesos a Internet en todo el territorio provincial para beneficio de las comunidades, a través de la puesta en marcha de numerosos Centros Comunitarios Infotecnológicos (CCI) en comunidades rurales, en ciudades del interior de la Provincia y en diferentes barrios de la ciudad de Neuquén. Los CCI son unidades tecnológicas provistas de equipos con conexión a internet, en las que los usuarios pueden tomar contacto y capacitarse en el uso de computadoras, buscar y acceder a información y disponer de herramientas y contenidos informáticos.

El Banco de la Provincia del Neuquén S.A. colaboró con el Programa “Neuquén, hacia una Comunidad Comunicada”, suscribiendo un convenio con la Secretaría de Estado de la Gestión Pública y Contrataciones del Estado para la instalación de 10 CCIs en diversos Municipios y Comisiones de Fomento, donando el equipamiento informático necesario para su puesta en marcha. Los equipos fueron instalados en:

Aguada San Roque  
Bajada del Agrio  
Butalón Norte  
Los Chihuidos  
Octavio Pico  
Pilo Lil  
Quili Malal  
Villa del Nahueve  
Villa del Puente Picún Leufú  
Chorriaca

También se instaló un CCI en la Biblioteca Popular Gran Neuquén que beneficia a una importante comunidad del oeste de la ciudad de Neuquén, con equipos donados por CLIBA.



Con estas instalaciones son 21 las localidades que cuentan con CCI.

### **CONVENIO CON LA EMPRESA DE SERVICIO MÓVIL CLARO**

El acuerdo permitió promover el desarrollo de la infraestructura de comunicaciones móviles en comunidades del interior de la Provincia que no contaban con servicio de telefonía celular.

El acuerdo permitió la extensión del área de cobertura celular a las localidades de El Cholar, Bajada del Agrio, Varvarco, ruta a Manzano Amargo, un tramo de la Ruta Provincial N° 43 que une las ciudades de Chos Malal y Andacollo y un tramo de la Ruta Provincial N° 6 que une Chos Malal con El Cholar, mediante la habilitación de una estación que se ubicada en la sierra del Mayal Mahuida. Claro mejoró la cobertura del servicio prestado en la Ciudad de Neuquén con cuatro nuevos sitios de telefonía celular en la zona urbana.

### **CONVENIO CON LA COOPERATIVA TELEFÓNICA Y OTROS SERVICIOS PÚBLICOS Y TURÍSTICOS DE SAN MARTÍN DE LOS ANDES (COTESMA)**

El convenio se enmarca en el Acuerdo que el Gobierno y la Cooperativa suscribieran el 27 de marzo de 2008, cuya finalidad fue aunar esfuerzos para mejorar la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el territorio provincial.

Este acuerdo apunta a complementar las infraestructuras que disponen ambas organizaciones con la finalidad de optimizar recursos, reducir inversiones, extender servicios y prestaciones y concretar desarrollos tecnológicos, acciones que redundarán en beneficios concretos a favor de varias comunidades neuquinas.

Estos desarrollos conjuntos permiten impulsar los siguientes proyectos:

Sistemas de video-seguridad en las Ciudades de San Martín de los Andes y Villa La Angostura. La Provincia aportará la infraestructura del sistema y COTESMA aportará la conectividad de las videocámaras y se hará cargo del mantenimiento del sistema. Asimismo COTESMA facilitará el uso del Centro de Datos para el alojamiento de equipos de la Provincia.

Optimización del sistema troncalizado de comunicaciones policiales existente en las Ciudades de San Martín de los Andes y Villa La Angostura. COTESMA proveerá vínculos de datos entre esas localidades y la Ciudad de Neuquén.

COTESMA proveerá servicio de acceso a Internet público, con tecnología de banda ancha, en las Ciudades de Piedra del Águila y Picún Leufú. En este caso la Provincia proveerá transporte de datos para que COTESMA acceda a Internet y el uso de estaciones de microondas para la prestación de los servicios.

COTESMA proveerá, a su cargo, servicio público de acceso a Internet de banda ancha y servicio de telefonía residencial en la localidad de Villa Meliquina.

COTESMA ha habilitado servicios de acceso a Internet de banda ancha y de telefonía fija en la Escuela Albergue de Aguada Florencio, ubicada sobre la Ruta Nacional N° 40.

### **CONVENIO CON LA COOPERATIVA DE SERVICIOS TELEFÓNICOS DE CENTENARIO LTDA. (CTC)**

El convenio se enmarca en el Acuerdo que el Gobierno y la Cooperativa suscribieran el 27 de marzo de 2008, cuya finalidad fue aunar esfuerzos para mejorar la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el territorio provincial.



En este caso se establecen acciones concretas para complementar las infraestructuras que disponen las partes con la finalidad de optimizar recursos, reducir inversiones y extender servicios a la Villa El Chocón.

El Gobierno facilitó el alojamiento de equipos pertenecientes a la Cooperativa para su uso en la repetidora de televisión de El Chocón, propiedad de la Provincia y, por su parte, la Cooperativa se comprometió a facilitar acceso a Internet a los proveedores locales de Internet durante 5 años. Este servicio permite optimizar la calidad del acceso, en beneficio de los usuarios de la Villa El Chocón.

## **NUEVAS REGLAMENTACIONES**

### **DIRECTIVA N° 002SI-2009-SGPYCE**

Esta directiva tiene como objetivo incrementar los niveles de seguridad en la Red Provincial Teleinformática, asegurando la convivencia de las distintas áreas de gobierno en una sola red, minimizando los riesgos que puedan afectar la integridad, disponibilidad y rendimiento de la red y/o la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que en ella reside o circula.

### **DIRECTIVA N° 003SI-2009-SGPYCE**

Esta Directiva complementa la Directiva N° 002SI-2009-SGPYCE, con el objetivo de incrementar los niveles de seguridad en la Red Provincial Teleinformática, asegurando la convivencia de las distintas áreas de gobierno en una sola red, minimizando los riesgos que puedan afectar la integridad, disponibilidad y rendimiento de la red y/o la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que en ella reside o circula.

Se pretende asegurar que la utilización de los recursos y la infraestructura teleinformática del Estado se circunscriban a las necesidades y requerimientos de cada una de las áreas de gobierno según sus roles, misiones y funciones.



## OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE TICs

A CONTINUACIÓN SE DETALLAN LOS SERVICIOS Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES QUE SE PRESTAN DESDE EL CE.M.E.Z. Y DELEGACIONES DEL INTERIOR PROVINCIAL.

### Servicio de Teledifusión (TV)

Retransmisión de la señal de Canal 7 del Neuquén al interior provincial y RTN.

Instalación, mantenimiento correctivo del Sistema de Televisión.

ESTACIONES DE TELEVISIÓN	CANT. DE SISTEMAS
Sistema Transmisor	30
Sistema Repetidor	7
Sistema de Recepción Satelital	32
<b>TOTAL:</b>	<b>69</b>

### Servicio de Radiodifusión (FM)

Retransmisión de la señal de Radiodifusión de Frecuencia Modulada, al interior provincial.

Instalación, mantenimiento correctivo de:

Sistemas Satelitales de sólo recepción (Red Provincial de Radiodifusión)

Sistemas de Transmisión de FM Municipales.

ESTACIONES DE FM	CANT. DE SISTEMAS
De sólo recepción satelital (Red Provincial de FM)	38
Sistema de Transmisión (Municipales)	12
<b>TOTAL:</b>	<b>50</b>

### Servicio Radioeléctrico y Telefonía

Mantenimiento correctivo y preventivo de:

Sistemas de Radiocomunicación en las bandas de UHF, VHF o BLU (Red Provincial de Comunicación Radial).

Centrales Telefónicas

Enlaces telefónicos.

Organismos a los que se presta servicio



Sistema de Salud: hospitales, centros de salud, puestos sanitarios y ambulancias; sistema de Educación: escuelas albergues, rurales, móviles; vialidad provincial: distritos, maquinarias, móviles; termas; turismo; bosques; guarda fauna; minería; aeropuertos; bomberos; AFR, casas de pobladores y comunidades mapuche; obras públicas, dirección de Tierras; comisiones de fomento, municipios, policía, Gendarmería, Vialidad Nacional, Parques Nacionales, etc.

#### Sistema de Radiocomunicación y Datos

SISTEMAS DE RADIOCOMUNICACIÓN	CE.M.E.Z	DELEG. CONFLUENCIA	DELEG. ZONA NORTE	DELEG. ZONA SUR	TOTAL
Estaciones Fijas VHF	78	91	111	31	311
Estaciones Fijas BLU	47	22	23	24	116
Estaciones Móviles VHF	72	112	117	87	388
Equipos portátiles de mano VHF	38	86	154	48	326
Repetidoras o LINKs VHF	8	5	25	9	47
Monacales Telefónicos	1	-	1	-	2
Enlaces inalámbricos de datos	-	-	10	2	12
<b>TOTAL:</b>	<b>244</b>	<b>316</b>	<b>441</b>	<b>201</b>	<b>1202</b>

#### Servicio de Instalaciones y Obras

Instalación, mantenimiento y reparación de:

Sistemas Irradiantes (torres, antenas, cables, etc.) de TV, VHF, BLU y Telefonía.

Sistemas de energía convencional y no convencional

Instalación de contenedores, cercos perimetrales, etc.

#### Mástiles Sostén de Sistemas Irradiantes

ÁREAS CE.M.E.Z	CANT. DE SISTEMAS IRRADIANTES
Servicio de Teledifusión	37
Servicio Radioeléctrico VHF	280
Servicio Radioeléctrico BLU	94
<b>TOTAL:</b>	<b>411</b>



## **OTROS TRABAJOS EFECTUADOS QUE DIFIEREN DEL SIMPLE MANTENIMIENTO**

Una de las tareas más importantes efectuadas, fue la migración de todos los sistemas satelitales de televisión y radiodifusión, con motivo del cambio de prestador del servicio de transporte satelital de esas señales.

Reemplazo de 18 nuevos transmisores/repetidoras de televisión en estaciones repetidoras del interior provincial.

Instalación de antena satelital en estación de TV Santo Tomás.-

Reemplazo de antena satelital con sistema de calefacción en Villa Pehuenia, El Cholar y Caviahue.-

Repetidora de VHF Cerro Chapelco, Construcción de anclajes y base de concreto para instalación de mástil e Instalación de nuevo Contenedor y reinstalación de nuevo equipo para repetidora de VHF con sus sistemas Irradiantes. Además se instaló nueva repetidora de VHF con su sistema irradiante, para uso exclusivo de Vialidad Provincial.

Repetidora de VHF Cerro Colorado, construcción bases e Instalación de nuevo contenedor.-

Cerro Basalto: Instalación de nueva estación repetidora de VHF para uso exclusivo del sistema de Salud de San Martín de los Andes.

Pje. Mamá Margarita: Instalación de nueva estación repetidora de VHF para uso exclusivo del sistema de Salud de Junín de los Andes.

Repetidora de VHF Collón Cura: se modifican los enlaces punto a punto que vinculan dicha estación con diferentes repetidoras cambiándose de banda e instalándose nuevos sistemas irradiantes para cada vínculo en particular.

Repetidora de VHF Villa Trafal: se modifica el enlace punto a punto cambiándose a la banda de 220 MHz, e instalándose nuevo sistema irradiante.

Repetidora de VHF Cerro Otto: Se modifica el enlace punto a punto cambiándose a la banda de 220 MHz e instalándose nuevo sistema irradiante.

MHz, e instalándose nuevo sistema irradiante.

Repetidora de VHF Piedra del Águila: Se modifican los enlaces punto a punto que vinculan dicha estación con las repetidoras de Collón Cura y El Chocón, cambiándose de banda e instalándose nuevos sistemas irradiantes en ambos casos.

Campamento Educativo Nonthue: Se instala nuevo equipo de VHF (estación fija) y sistema irradiante, y se instala equipo de VHF en móvil traslado alumnos.

Hospital Junín de los Andes: Instalación de equipos móviles varios.

Hospital San Martín de los Andes: Instalación de equipos móviles varios.

Reprogramación de todos los equipos de VHF (fijos, móviles, portátiles) pertenecientes al sistema de salud de Junín y San Martín de los Andes con las nuevas frecuencias de repetidoras.

Mantenimiento preventivo y correctivo de todas las estaciones correspondientes a la zona sur de los diferentes organismos (Salud, Educación, Vialidad, Bosques, Incendios, Fauna).

Zapala, Hospital: reemplazo de equipo radioeléctrico de HF-BLU.-



- Zapala, Zona Sanitaria: Instalación de nuevo equipo VHF.-
- Zapala, Hospital y Distrito de Educación: instalación de transceptor de HF, ICOM IC-78.
- Paso de los Indios: traslado de HF-BLU de Escuela (cerrada) a Puesto Sanitario.
- Portezuelo Calesita, instalación equipo de comunicaciones VHF para veranadores.
- Aluminé, Hospital: reemplazo de equipos de VHF.
- Bajada del Agrio Hospital: instalación de transceptor de HF, ICOM IC-78
- Las Coloradas, Hospital: instalación de transceptor de HF, ICOM IC-78
- Escuela Aguada del Overo: instalación de transceptor de HF, ICOM IC-78.
- El Sauce (Picún Leufú), puesto sanitario, instalación de transceptor de HF, ICOM IC-78
- Mallín del Muerto AFR: instalación estación completa de VHF.
- Villa Curi Leuvú: reemplazo enlace telefónico para la villa.
- Caepe Malal, escuela: reemplazo equipo transmisor de FM por otro nuevo de 250 w.
- Manzano Amargo: instalación de central telefónica con tendido de líneas a organismos.
- Las Ovejas, instalación de nuevo de equipo de VHF en ambulancia y en base de Fauna.
- Andacollo: instalación de nuevo de equipo de VHF en ambulancia.
- Tricao Malal instalación de nuevo de equipo de VHF en Bomberos Voluntarios.
- Chos Malal instalación de nuevo de equipo de VHF en móvil incendios forestales y ambulancia Hospital.
- Buta Ranquil instalación de nuevo equipo de VHF en ambulancia.
- Realizar relevamiento, prospección para determinar lugar de instalación de nuevo Link de VHF en zona La Barrosa.
- Prospección y relevamiento para instalación de nuevas repetidoras de VHF en Ruta Provincial 6 (Sierra Castillo) y en Cerro Negro (Buta Ranquil).
- Neuquén, traslado del link n de Alta Barda a estación Boca del Sapo (EPAS).
- Neuquén, reubicación del móvil 48 (Cuenca 15).
- Neuquén, Hospital Regional, traslado de la radio estación a otro espacio operativo.
- Plottier, Hospital, reubicación de la estación de radio.
- Repetidora Auca Mahuida: mantenimiento integral de la estación, con cambio banco de baterías.
- Repetidora El Chocón: mantenimiento integral de la estación, con reparaciones edilicias.



Bajada Colorada, Delegación Guarda Fauna Neuquén: instalación de mástil sostén de antenas y equipos de VHF.-

Delegaciones de Fauna (Neuquén, Picún Leufú, Piedra del Águila): instalación en lanchas equipos de comunicaciones.

Sauzal Bonito: instalación equipo de VHF con mástil sostén de antena en Bomberos Voluntarios, instalación de nuevo equipo de VHF en centro de Salud.

Chihuido Sur, traslado de mástil e instalaciones de nuevo de equipo de VHF en Escuela 264 y móvil de la escuela.

Hospital Castro Rendón, Instalaciones de equipos de VHF en móvil (ambulancia).-

Alma Fuerte, nuevo centro de salud Instalaciones de equipos de VHF.

### **ADMINISTRACION DE REDES (CENTRO DE OPERACIONES DE REDES)**

Este sector tiene por objeto administrar las redes de datos y telefónicas oficiales.

Los servicios que se prestan corresponden a:

<b>SERVICIOS</b>	<b>TOTALES</b>
Líneas telefónicas mantenidas	3.500
Centrales Telefónicas Atendidas	14
Plantel telefónico atendido (pares telefónicos)	1260
Vínculos Frame Relay	17
Servicios Satelitales transmisión de datos	29
Organismos Públicos usuarios	34
Enlaces de wireless atendidos	62

### **REDES DE DATOS**

#### **Vínculos Frame Relay al interior**

Buenos Aires, Centenario, Chos Malal, Cutral Co, Junín de los Andes, Las Lajas, Loncopué, Neuquén, Plaza Huinul, Picún Leufú, Piedra del Águila, Plottier, Rincón de los Sauces, San Martín de los Andes, Senillosa, Villa La Angostura, Zapala.

#### **Vínculos Satelitales**

Andacollo, Añelo, Bajada del Agrío, Barrancas, Batea Mahuida, Buta Ranquil, Caviahue, Cochico, Chorriaca, El Cholar, Huinganco, Las Ovejas, Los Miches, Mariano Moreno, Moquehue, Octavio Pico, Paso Aguerre, Puente Picún Leufú, Quili Malal, Taquimilán, Tricao Malal, Varvarco, Villa del Nahueve, Villa Pehuenia, Villa Traful.



### **Organismos que utilizan las redes de datos y telefonía:**

Ejecutivo Provincial, Secretaría de Justicia, Subsecretaría de Seguridad, Lotería, Dirección Provincial de Termas, Poder Judicial, Honorable Legislatura, Dirección Provincial de Rentas, Dirección Provincial de Catastro, Registro Civil, Tribunal de Cuentas, Fiscalía de Estado, EPEN (contable), EPAS, IPVU, Secretaría de Recursos Naturales, Dirección Provincial de Turismo, Subsecretaría de Tierras, Policía Provincial, Consejo Provincial de Educación, Subsecretaría de Salud, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio Jefatura de Gabinete, Secretaría de Estado de Gestión Pública y Contrataciones, COPADE, Municipios del interior.

Además de continuar con el mantenimiento de las redes de datos provinciales y de voz de las centrales atendidas:

Se reemplazaron los switches viejos de la red de datos por nuevos catalyst 2960 con Power Over Internet (para telefonía IP) en Casa de Gobierno: Rack Buffet, Rack COPADE, Rack Dirección de Despacho, Racks Coordinación, en edificio Belgrano 398: Rack PB, Rack Piso 2, Rack Piso 7, Rack Piso 10. En estos lugares, también se reemplazaron los patch cords y se los conectó con fibra óptica.

Se conectaron a Gigabit los Racks de Gobierno, Belgrano 398, Obras Públicas y Rentas. Se reemplazaron los transceivers de todos los racks (10MB y 100MB) y se conectaron directamente a los SW en los Ports SFT GBIC. (1000MB)

Se instalaron 8 Módulos GBIC y se conectaron los patch cords de Fibra nuevos. Se Instaló Switch L3 en Casa Gobierno.-

Instalación de teléfono IP de video llamada para Gabinete Provincial.

Instalación de teléfono IP en áreas de gobierno, Recursos Naturales, Seguridad, Desarrollo Social, etc. -

Cursos de capacitación del plantel de técnicos.-

Se habilitaron seis nodos de la red de datos al SISPAE: Zapala, Plaza Huincul/Cutral Co, Senillosa, Picún Leufú, Plottier y Añelo.

Neuquén Capital;

Conexión con wireless Unidad de Coordinación Chihuidos.

Instalación wireless para planta bombeo del EPAS en Parque Industrial.

Instalación wireless para Laboratorios del EPAS.

Instalación wireless para Distrito I de Educación.

Instalación wireless para entre Boca del Sapo (EPAS) y Edificio OPTIC.

Instalación wireless para Administración del CPE en Roca 500.

Instalación wireless entre Depósito Central de Salud y IPVUN.

Instalación wireless para CPE en Pampa 1600.

Instalación wireless para Zona Sanitaria I y Área Metropolitana de Salud.

Heller, Hospital, Conexión con enlace wireless

Instalación wireless para Subsecretaría de Turismo en calle Mitre.

Instalación de fibra óptica en sala de impresión calle Fotheringham.

Instalación wireless para instalaciones del R.U.Pro.Vi.

El Cholar

Conexión al Hospital con cable FTP

Conexión a Fundación con wireless.-



#### Añelo

Conexión de Escuela desde estación SISPAE

Conexión de Centro de Salud desde estación SISPAE.-

#### Centenario

Se instaló radio enlace a la ciudad de Centenario para transmisión de datos, con repetidoras en Estaciones Transformadoras del EPEN de Gran Neuquén y Centenario.

Conexión por gíreles, el Hospital y el Consejo Provincial De Educación.

Se conectaron los nuevos sistemas satelitales en Aguada San Roque, Bajada del Agrio, Chorriaca, Cochico, El Cholar, Las Lajas, Los Chihuidos, Octavio Pico, Pilo Lil, Quili Malal, Taquimilán Abajo, Villa del Nahueve, Villa del Puente Picún Leufú.

#### Ramón Castro

Conexión por wireless a estación Santo Domingo del SISPAE a Comisión de Fomento, se instala internet y telefonía IP.

Conexión por wireless a estación Santo Domingo del SISPAE a Escuela Primaria N° 8.

#### Chorriaca

Conexión por FTP a la parábola satelital de datos a Municipio, CCI, Escuela N° 97 y Biblioteca.

Taquimilán Abajo, se conectó escuela Biblioteca con laboratorio informático del CPEM N° 83.

#### Picún Leufú

Tendido de cable telefónico y conexión con VDSL del EPAS con estación SISPAE.

Instalación enlace wireless al Hospital.

Conexión a red provincial a la Policía.

#### Villa la Angostura

Conexión por VDSL a Delegación del Consejo de Educación

Conexión por FTP a delegación de Producción y Bomberos Voluntarios.

Villa El Chocón, se conectó hospital por wireless al SISPAE.

#### Senillosa

Conexión a red provincial a la Policía

Conexión por wireless a estación del SISPAE al Hospital.

#### Plottier

Conexión a red provincial a la Policía

Conexión por wireless a estación del SISPAE al Hospital.

#### Zapala

Instalación de wireless entre estación del SISPAE y Zona Sanitaria y el Hospital,

Conexión por FTP al R.U.Pro.Vi.

Conexión por FTP a la delegación de Subsecretaría de Obras Públicas.

#### Plaza Huincol

Reposición del enlace de wireless quemado a Policía de Cutral Co y Plaza Huincol.

Zona Sanitaria y el Hospital Zonal, Conexión por wireless desde estación del SISPAE en Comisaría 6ª.



Conexión por wireless desde estación del SISPAE a la Delegación de la Subsecretaría de Trabajo y el Comando radio eléctrico.

Cutral Co, desde estación del SISPAE en Comisaría 6ª de Huincul se instala wireless a la Delegación Subsecretaría de Trabajo.

Mariano Moreno

Concejo Deliberante, CPEM y Policía se conectaron al sistema satelital por wireless al CTC.

Registro Civil se conectó por FTP.

Andacollo

Reinstalación del proxy de Andacollo. Se reconfiguró completo el proxy y se configuró la red para cada uno de los organismos.

CPEM 11, tendido de cable telefónico y conexión con VDSL.

Barrancas, conexión al Hospital con FTP.

Las Lajas, Hospital, se conectó por wireless host.

Moquehue

se conectó a escuela por cable FTP a la parábola instalada en Delegación Comisión de Fomento de Villa Pehuenia

Instalación de sistema wireless Punto Multipunto a hoteleros locales.

Octavio Pico, se conectó el sistema satelital a CCI, Comisión de Fomento y Esc. 271.

Quili Malal, se conectó el sistema satelital a CCI, Comisión de Fomento y Puesto Sanitario.

Aguada San Roque, Comisión de Fomento y Escuela.

Bajada del Agrio se conectó el sistema satelital a CCI, Municipio y Escuela.

Villa del Nahueve, se conectó el sistema satelital a CCI y Comisión de Fomento.

Cochico, se conectó el sistema satelital a Comisión de Fomento.

Los Chihuidos, se conectó el sistema satelital a Comisión de Fomento.

Pilo Lil, se conectó el sistema satelital a la Comisión de Fomento.

Villa del Puente Picún Leufú, se conectó el sistema satelital a la Comisión de Fomento y por FTP al CCI.

Las Ovejas, por wireless se conecta el Hospital a parábola acceso a Internet.

Colaboración con Policía Provincial en el mantenimiento de estaciones del SISPAE.

## **REDES DE VOZ**

Tareas de reparación de aparatos y líneas telefónicas, ya sea dentro de la Casa de Gobierno, como así también en organismos oficiales situados en los alrededores de la misma, por ejemplo: Ministerio de Obras y Servicios Públicos, EPAS, Registro Civil, Rentas-Catastro, Medio Ambiente.

Tareas de Tendidos de Multipares telefónicos a otros organismos del Estado provincial, dentro del ejido de la ciudad capital.

Programación de centrales telefónicas, de diversas marcas y modelos, números de internos, troncalizaciones, temporizaciones, categorización para discado externo, teclas, nombres, candados, claves, grupos, jefes/secretarias.

Organismos externos atendidos: Rentas-Catastro (central telefónica, Siemens Hicom 300), Ministerio de Gobierno- Rivadavia 47 (central Telefónica Panasonic TDA200), Dir. Prov.de Turismo (Central Telefónica Goldstar 1232), Estadio Ruca Che (Central Telefónica Goldstar 824), Ministerio de Obras Públicas (Automotores Candelaria y Alcorta) (Central telefónica Siemens HiPath 1120), EPAS,



Independencia 420 (Central telefónica Siemens HiPath 1190), Becas, Don Bosco (central Telefónica Samsung), EPAS Parque Industrial (central telefónica NEXO), Municipalidad de Villa El Chocón (central telefónica Panasonic 824), Subsecretaría de Trabajo, Bahía Blanca 380 (central Telefónica Goldstar 1232), Residencia Oficial de la Costa (del Señor Gobernador) Tres Arroyos 775 (central Telefónica Siemens HiPath 3550), Centro de atención a la Víctima del Delito, Entre Ríos (central telefónica Siemens HiPath 1120), Biblioteca Alberdi (central telefónica Siemens HiPath 1120), Residencia El Messidor en Villa La Angostura (Central Telefónica Siemens Hicom 150 Office Pro), Casa del Neuquén en Buenos Aires (Maipú 50), (central Telefónica Siemens HiPath 3700), centros periféricos de Salud, Escuelas, Bombeos, etc.

Instalación y puesta en marcha de un sistema de Call Manager de Cisco, para Telefonía IP, en el 5º piso de Belgrano 398, interoperando con los sistemas de telefonía tradicional, tanto analógica como digital.

Cableados Externo Aéreos, Carlos H. Rodríguez, tendido de Multipar de 25 pares auto soportado, a los fines de alimentar sistema telefónico a Dependencia de Contrataciones de la Sec. De Estado de la Gestión Pública y Contrataciones.

Tendido de Multipar Telefónico de 30 pares desde el E.P.A.S, en Calle Santiago del Estero hasta Jujuy y Sargento Cabral, y con la intención a futuro de llegar a Jujuy y avenida del Trabajador, donde se encuentran organismos del Estado provincial que alquilan los inmuebles y los contratos de los mismos no establecen tiempos definitivos, por lo tanto queda sujeto a modificaciones.

Tendido de multipar telefónico en Yrigoyen, Dirección de Transportes dependiente de Ministerio de Hacienda, y también reemplazo de multipar telefónico en el mismo edificio (alquilado), por incendio de la planta baja.

Coordinación de tareas de tendido y colocación de fibra óptica por parte de la empresa Da.Vi.Tel. en la Residencia del Señor Gobernador, a los fines de integrar voz, datos y video, incluyendo video seguridad y control de acceso y egreso de personal.

Tendido de multipar telefónico a la esquina de Santiago del Estero y Roca, a los fines de instalar voz y datos, a la UPEFE, (Casita del Comisario).

Tendido de multipar telefónico desde el EPAS, a la casa de la UPEFE, situada en Santiago del Estero al 467.

Cambios de ubicación telefónica y de datos de los siguientes Ministerios y Secretarías, por reubicaciones del Gabinete Provincial. Ministerio de Coordinación de Gabinete, Secretaría de Estado de Seguridad, 53 bocas en total.

Tendido de multipar telefónico desde la Casa de Gobierno (Redes de Voz-Belgrano 398 P.B, hasta La Rioja 414, dependencia del Ministerio De Gobierno, y La Rioja 487 dependiente del Secretaría de Medio Ambiente.

Reinstalación de servicios de telefonía y de Speedy (Internet) en la Residencia de la señora vicegobernadora de la provincia, con plantel subterráneo.

Coordinación y seguimiento de obras, de las instalaciones de fibras ópticas, provenientes de la empresa Telecom.

Incorporación de Gateway de Celulares a la Central telefónica de Casa de Gobierno (hoy redes de voz) para poder bajar los consumos de CPP, y así poder realizar llamadas a celulares a un menor costo por minuto de comunicación.

## **GESTION DE DATA CENTER**

Administración del Data Center Provincial ubicado en Casa de Gobierno.

Se instalaron 2 servidores SUN 4150 para comenzar, mediante VMWare la vitalización de servidores.

Se adquirieron e instalaron softwares de Antivirus Symantec, Service desk, Actualizaciones de Windows.



Se instaló 1 servidor SUN 4150 para dar servicios de backup a otros organismos (Acción Social, Rentas, Hidrocarburos).

Implementación sistema de web mail sobre plataforma SUN.

Se instaló 1 servidor SUN Blade 6000 para migrar los servicios de correo que venían prestándose desde el año 2000 en 1 servidor SUN 450, además posibilitó la implementación del LDAP y de los servicios de Collaboration Suite.

Se reemplazó el banco de baterías de la UPS.

Se instaló una nueva impresora de alta productividad (Bishub1050) en reemplazo de las Océ, operativas desde el año 1999.