

CUADERNILLO N° 1

El Programa

1º Edición

PROAA

Programa de Articulación Administrativa



MUNICIPIO DE
MALVINAS
ARGENTINAS
• El lugar de la Familia •

DIRECCIÓN
DE CAPACITACIÓN



Pte. Perón 4276 Palacio Municipal



Teléfono: 4660-9000 (Int. 1559)



Dirección de Capacitación MMA



dirdecapacitacion@malvinasargentinas.gob.ar

Contenido

El programa

Descripción de Funciones

Implementación

Formulario de solicitud de implementación

Formulario de funciones

Formulario de lista de verificación

Formulario de descripción de funciones

EL PROGRAMA

El programa de articulación administrativa, está destinado al entrenamiento del personal de las oficinas administrativas o despachos administrativos, con una duración no mayor al mes, ejecutado en el mismo lugar de trabajo y desde las funciones propias que cada agente detenta, con la finalidad de asegurar eficiencia mínima en el manejo administrativo interno y en la articulación administrativa con el resto del municipio.

CARÁCTER VOLUNTARIO.

El programa es de carácter voluntario y se aplica solo a las dependencias que lo soliciten formalmente, comprometiéndose a asegurar su desarrollo y la colaboración de sus autoridades jerárquicas en cuanto a la disponibilidad de recursos y la plena participación del personal administrativo.

DESTINATARIO

Cualquiera sea la denominación con la que se designe (despacho administrativo, departamento administrativo, secretaria privada, etc.) se entiende como destinatario específico del programa al agente o agentes municipales que brindan un **SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO** al titular de la estructura organizativa de la que dependen, ya sea que figure en el organigrama municipal (decreto 1505/00) como departamento, dirección o subdirección, en el organigrama propio de la dependencia, como área o división o simplemente se trate de un solo agente.

Para el programa esta estructura se la denominará en adelante como “**DESPACHO**”.

Se entiende como **SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO** a la actividad desarrollada por el **DESPACHO** para asegurar que el titular de la dependencia tenga los elementos necesarios para que sus decisiones sean tomadas cumpliendo con las normas del **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO** y con la mayor eficiencia en razón de oportunidad, mérito y conveniencia.

A los efectos de este programa se entiende al **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO** como la sucesión legalmente ordenada de hechos y actos tendientes al nacimiento de una decisión final válida por parte de un órgano competente del departamento ejecutivo.

El cliente específico del **DESPACHO** es el titular de la dependencia a la que le presta el servicio, pudiendo ser de acuerdo a su posición, un jefe de departamento, un director, un director general, un subsecretario, un secretario o el mismo intendente.

Son partes interesadas en el funcionamiento del **DESPACHO**, el resto de las dependencias municipales, la totalidad del personal de la misma dependencia y el público en general con las que la oficina articula.

Para este programa se entiende por **ARTICULACIÓN** la coordinación de la oficina con el resto de las estructuras municipales y el público en general, desde el mero punto de vista instrumental y administrativo y no desde la generación y ejecución de políticas, ya que el programa está destinado a la oficina administrativa y no a su autoridad jerárquica.

NORMAS APLICABLES.

Las normas legales requeridas en el funcionamiento del **DESPACHO** son:

- **El Decreto-ley 6769/58** (Ley orgánica de las municipalidades), sus modificatorias y complementarias.
- **La ordenanza general 267/80** (Procedimiento administrativo municipal) sus modificatorias y complementarias
- **El Acuerdo 23/10/91 del H. Tribunal de Cuentas** (Reglamento de contabilidad y disposiciones de administración para las municipalidades de la Provincia de Buenos Aires) sus modificatorias y complementarias
- **La ley 11.757 y 14.656** (Estatuto del empleado Municipal) sus modificatorias y complementarias

- **El decreto provincial 2980/00 y 3.396/04** (Reforma de la administración de los recursos financieros y reales en el ámbito municipal de la provincia de Buenos Aries) sus modificatorias y complementarias y las normas municipales que en su consecuencia se dicten.
- **El decreto municipal 1505/00** (Organigrama Municipal) sus modificatorias y complementarias.

PRODUCTOS DEL DESPACHO.

El servicio de apoyo administrativo brindado por el **DESPACHO** es un conjunto de procesos interrelacionados que tiene como finalidad los siguientes productos (servicios):

1. **DOCUMENTACIÓN PARA LA FIRMA.** Documentos de todo tipo (Notas, Informes, Partes, comunicados, disposiciones, resoluciones, decretos, proveídos, dictámenes, expedientes, proyectos, correspondencia, formularios, certificados, credenciales, gacetillas, circulares, memorandos, etc.) que se proyecten, redacten, corrijan y se presenten a la firma del titular de la oficina con base al procedimiento administrativo, sin errores y en el menor tiempo posible.
2. **INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES.** información suministrada por escrito o personalmente al titular de la oficina a los efectos de facilitar la toma de decisiones legalmente fundadas, técnicamente convenientes para la administración y en el tiempo oportuno.
3. **DISPONIBILIDAD DE RECURSOS.** Aseguramiento de la disponibilidad de los recursos físicos (equipamiento, útiles, herramientas, computadoras, redes, lugar de trabajo, rodados etc.), económico, humano e intangible (información y software) para un uso eficiente en el cumplimiento de las funciones de la dependencia.
4. **GESTIONES CON LAS PARTES INTERESADAS.** Un conjunto de acciones que en representación del titular de la dependencia se articulen con el resto de las oficinas y el público en general, estableciendo relaciones amables y provechosas de carácter informativo o gestiones autónomas de colaboración. (ejemplo: Recepción de reclamos, Provisión de información etc.)

EXCLUSIONES DEL PROGRAMA

Queda excluido de este programa la actividad desarrollada por direcciones o departamentos técnicos, contables y legales que generan los datos, las informaciones y los elementos de juicio necesarios para la toma de decisión del titular, sin perjuicio que en cada uno de estos organismos funcione un despacho administrativo en los que sí se pueda aplicar el programa.

COMPROMISO

El titular de la dependencia a la que el **DESPACHO** presta el servicio deberá evidenciar su compromiso con la firma de la solicitud, el diseño de la oficina, la participación y el buen desempeño del servicio administrativo, formulando una política administrativa, sus objetivos, el plan de mejora administrativa, asegurándose que sea comunicada a todo el personal.

1. **SOLICITUD.** Firmar la solicitud la ejecución del programa en su despacho, asumiendo las responsabilidades personales del mismo.
2. **DISEÑO.** Generar un documento escrito que establezca
 - a) La asignación de responsabilidades primarias y secundarias del personal del **DESPACHO**, (**Descripción de funciones**) que cubra la totalidad de las funciones necesarias para el buen desempeño del **DESPACHO**
 - b) Los objetivos administrativos del año y de mejora del lugar de trabajo, en forma cuantificable, (**Plan de mejoras**)
 - c) Los objetivos de crecimiento del personal a su cargo en cuanto a capacitación e idoneidad. (**Objetivos personales**)
3. **REUNIÓN DE REVISIÓN.** Al menos una vez al año el titular de la dependencia y el jefe de despacho debieran efectuar la revisión del diseño: La descripción de funciones, el plan de mejoras, el cumplimiento de los objetivos personales y realizar la **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO** de cada agente

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Para cumplir con los procesos de apoyo administrativo al titular de la dependencia, el **DESPACHO** debe diseñar su organización interna de la forma que mejor puedan cubrir sus necesidades con la dotación del personal asignado.

Cualquiera sea la forma en que se diseñe el organigrama del **DESPACHO**, siempre deberán cubrirse la totalidad de las funciones, pudiendo haber más de una persona por función o más de una función por persona.

La distribución de las funciones en la totalidad de personal afectado a un despacho deberá establecerse en la descripción de funciones. Una copia de este documento será entregada a cada agente bajo constancia.

JEFATURA

Cualquiera sea la denominación utilizada para el cargo, el despacho debe contar con un agente responsable del funcionamiento del despacho, con la asignación de las siguientes funciones.

- a. Último responsable de todas las funciones del despacho.
- b. Interlocutor entre el personal y el titular de la dependencia.
- c. Lleva la agenda del titular de la dependencia
- d. Confeccionar el parte diario del personal.
- e. Controlar que se cumplan los plazos administrativos.
- f. Autorizar con acuerdo del titular de la dependencia, los cambios horarios permanentes o temporarios del personal y las licencias.
- g. Ejecutar las acciones requeridas por el titular de la dependencia.
- h. Buscar y entregar los recibos y planillas de sueldos.
- i. Verificar que las funciones de la oficina sean desarrolladas conforme al diseño de la oficina.
- j. Verificar y gestionar el mejoramiento de las condiciones del ambiente laboral, tanto en lo físico como en las relaciones interpersonales.
- k. Presentar a la firma del titular de la dependencia toda la documentación para su conocimiento y/o firma.
- l. Junto al Titular de la dependencia, formular el diseño del Despacho y su Revisión anual

MESA DE ENTRADAS

Cualquiera sea la denominación utilizada para el cargo, el despacho debe contar con uno o más agentes responsables del ingreso y egreso de todo expediente y documentación, con la asignación de las siguientes funciones:

- a. Revisar la integridad y competencia de la documentación y expedientes que ingresan a la oficina.
- b. Estampar los sellos de ingreso y egreso de toda documentación y expedientes.
- c. Registrar en el sistema de Expedientes de Malvinas 2000 y el libro de pase.
- d. Registrar los ingresos y egresos de notas y correspondencia.
- e. Girar los expedientes y notas a los empleados de la oficina que deben intervenir bajo registro y plazo para su despacho

GESTIÓN ECONÓMICA.

Cualquiera sea la denominación utilizada para el cargo, el despacho debe contar con un agente responsable de todas las tramitaciones ante la Secretaría de Economía y Hacienda que aseguren los aportes económicos para el funcionamiento de la oficina y de las rendiciones de cuenta pertinentes, con la asignación de las siguientes funciones:

- a. Administrar la caja chica
- b. Elaborar y efectuar el seguimiento del pago de los cargos a rendir y de la rendición de gastos posterior.
- c. Elaborar y efectuar el seguimiento de los Pedidos de suministros.

- d. Elaborar y/o supervisar la confección de reintegros de gastos (incluyendo los gastos de movilidad y viáticos) y efectuar el seguimiento de su cobro.
- e. Gestionar las altas y bajas patrimoniales.
- f. Efectuar anualmente el inventario físico de los bienes asignados a la dependencia.
- g. Gestionar los pedidos de artículos a la Dirección de Compras.
- h. Elaborar las metas presupuestarias y la ejecución de las mismas.

RELATORÍA.

Cualquiera sea la denominación utilizada para el cargo, el despacho debe contar con uno o más agentes responsables de la elaboración y redacción de toda la documentación que deba ser presentada para la firma del titular de la dependencia, con la asignación de las siguientes funciones:

- a. Generar resúmenes verbales o escritos de la documentación o expedientes a despacho del titular de la dependencia.
- b. Preparar los borradores de las notas, proveídos y disposiciones que deba firmar el del titular de la dependencia.
- c. Elaborar el borrador de la contestación de los oficios judiciales de asuntos atinentes a la oficina.
- d. Elaborar la Memoria Anual de la Oficina.
- e. Elaborar el borrador de la guía de servicios
- f. Elaborar toda información que deba publicarse en la Web o en la Circular de Novedades.
- g. Redactar las gacetillas de prensa de la oficina.
- h. Intervenir en las redes sociales del municipio por parte de la oficina

REVISIÓN.

Cualquiera sea la denominación utilizada para el cargo, el despacho debe contar con uno o más agentes distintos a los que generan los documentos que deban ser presentados para la firma del titular de la dependencia, responsables de la revisión y corrección de los mismos, con la asignación de las siguientes funciones:

- a. Verificar la concordancia del documento con los antecedentes citados.
- b. Verificar las formalidades legales del documento en razón de su objeto.
- c. Verificar la congruencia del contenido
- d. Verificar la sintaxis y ortografía del texto

SERVICIOS GENERALES

Cualquiera sea la denominación utilizada para el cargo, el despacho debe contar con uno o más agentes responsables de las tareas de apoyo al despacho, realizando específicamente las siguientes funciones:

- a. Trasladar notas y expedientes a las distintas oficinas bajo registro.
- b. Buscar los suministros de la Dirección de Compras.
- c. Mantener el orden y la higiene de la oficina.
- d. Atender el servicio de cafetería del titular de la dependencia.
- e. Realizar tareas de mantenimiento y reparaciones menores
- f. Verificar la instalación de la cartelera de la oficina.
- g. Agregar la Circular de Novedades en la cartelera destinada a ese fin.

ARCHIVO Y REGISTRO.

Cualquiera sea la denominación utilizada para el cargo, el despacho debe contar con uno o más agentes responsables del mantenimiento del Archivo de los actos administrativos, notas y expedientes, realizando las siguientes funciones:

- a. Archivar y desarchivar la documentación en las carpetas respectivas.
- b. Mantener el orden e higiene de la sección de archivo.
- c. Llevar registros de la documentación o expedientes archivados en la oficina.
- d. Registrar en los libros rubricados en forma correlativa los actos administrativos de la dirección, si los hubiere, o archivar los actos en la carpeta respectiva.

- e. Con la periodicidad que establezca el titular de la dependencia enviar a encuadernar (o anillar) los actos administrativos del registro.
- f. Expedir copias certificadas de los actos administrativos emitidos por el titular de la dependencia o de documentación original que le sea exhibida para su incorporación a expedientes.
- g. Llevar los registros del Sistema de Gestión de Calidad de la oficina si se aplicara.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Cualquiera sea la denominación utilizada para el cargo, el despacho debe contar con uno o más agentes responsables de la atención personal, telefónica o por medios virtuales del público, realizando las siguientes funciones:

- a. Atender el teléfono de la oficina.
- b. Llevar el registro de las llamadas.
- c. Llevar la agenda de teléfonos de la oficina.
- d. Atender y asesorar al público en el ámbito de su incumbencia.
- e. Comunicar al titular de la dependencia las personas que lo reclaman, haciéndolos esperar, pasar o transmitir lo que el titular le ordene.
- f. Comunicar al titular de la dependencia las llamadas ingresadas y las personas que lo buscaron en su ausencia.
- g. Registra los reclamos de los vecinos en el sistema de reclamos.
- h. Proporcionar información de interés municipal al público.

AGENTES NOTIFICADORES

Cualquiera sea la denominación utilizada para el cargo, el despacho debe contar con uno o más agentes responsables de notificar los actos del titular de la dependencia a los administrados, realizando las siguientes funciones:

- a. Diligenciar las notificaciones de los actos administrativos que se requieran dentro del distrito.
- b. Efectuar tramitaciones y gestiones municipales en organismos públicos y privados

SUPLENTES.

Cada función deberá ser ejercida como responsabilidad primaria por uno o más agentes (Titulares de la función) y como responsabilidad secundaria (Suplentes de la función) por un número similar de agentes, a los efectos de que la ausencia de los primeros no obstaculice el desarrollo de las funciones del despacho.

EXCLUSIÓN.

El titular de la dependencia podrá excluir fundadamente algunas funciones de las detalladas, cuando por la operatividad de la dependencia o por la presencia de servicios generales que lo reemplacen no fuere necesario su existencia o por haber asumido el titular de la dependencia las mismas o por haberlas encomendado a persona ajena al despacho.

La exclusión deberá documentarse.

FUNCIONES NO ESPECIFICADAS.

Esta descripción de las funciones no excluye a otras que pueden ser específicas de cada dependencia o la reformulación de las mismas en razón de sus particularidades

IMPLEMENTACIÓN

SOLICITUD.

La solicitud de implementación del programa de Articulación Administrativa deberá presentarse ante Dirección General de Administración por el titular de la dependencia, en el formulario de Solicitud de implementación.

AGENTES IMPLEMENTADORES.

La Dirección General de Administración asignará a cada oficina uno o dos agentes implementadores del programa, con conocimiento y experiencia en la administración pública,.

REUNIÓN DE APERTURA.

Una vez iniciado el programa en una dependencia, deberá realizarse una reunión informativa con la presencia del titular de la dependencia y todo el personal del despacho, para presentar al equipo implementador, compartir los aspectos propios del programa y las necesidades de la oficina.

DIAGNÓSTICO.

El equipo implementador, en conjunto con el jefe de despacho y el titular de la dependencia efectuará un diagnóstico de eficacia y eficiencia de los servicios que presta el despacho al titular, de la distribución de las funciones del personal y de su capacitación.

DISEÑO.

En base al diagnóstico realizado, el equipo implementador, en conjunto con el jefe de despacho y el titular de la dependencia establecerán el diseño del organigrama interno, estableciéndose la redistribución de las funciones, las acciones de capacitación y de implementación necesarias en cada caso.

El equipo implementador convendrá por anticipado con el titular de la dependencia, los días y horarios de reuniones durante toda la implementación del programa, pudiéndose realizar ajustes durante su transcurso, conforme las necesidades del mismo.

El programa, salvo acontecimientos ajenos al mismo se encuentra diseñado para que la implementación no dure más de un mes.

REUNIONES DE TRABAJO.

Una vez establecido el organigrama interno del despacho y distribuidas las funciones entre todo su personal, el equipo implementador establecerán reuniones específicas con cada puesto de trabajo para la evaluación de sus integrantes en relación a las funciones propias del puesto y generar las acciones de capacitación y supervisión pertinentes.

LUGAR DE LAS REUNIONES.

En la medida que fuere posible la totalidad de las reuniones con los puestos de trabajo se llevarán a cabo en el mismo lugar de trabajo.

CAPACITACIÓN GENERAL.

Cuando sea necesario, se realizarán reuniones generales de capacitación relámpago en un lugar apropiado para tratar las temáticas de orden general. Las mismas deben estar agendadas en el cronograma inicial.

CONTENIDOS OBLIGATORIOS.

Cualquiera sea la función dentro del despacho todo el personal deberá ser evaluado y capacitado sobre los contenidos mínimos sobre:

- a. **Régimen Municipal**
- b. **Procedimiento Administrativo**

SISTEMAS.

El equipo implementador generará las acciones necesarias para asegurarse que los sistemas de expedientes y de reclamos se encuentren instalados en las computadoras del despacho, que todo el personal competente tenga las claves pertinentes para acceder a los mismos y que sepa utilizarlos.

APLICATIVOS WEB.

El equipo implementador generará las acciones necesarias para asegurarse que la dependencia cuente con un servicio de internet seguro y que totalidad del personal se encuentre en condiciones de utilizarlos, capacitándose para su aprovechamiento.

PLANTILLAS

El equipo implementador generará las acciones necesarias para asegurarse que las plantillas, procedimientos e instructivos se encuentren instaladas en todas las computadoras del despacho y que el personal en su totalidad sepa utilizarlos con fluidez.

LUGAR DE TRABAJO.

El equipo implementador deberá asegurarse que se aplican al despacho procedimientos de orden y limpieza alineados al programa de las 5S, de preservación del medio ambiente en base al programa de las 3R y se dan cumplimiento a las normas de higiene y seguridad laboral.

SOLICITUD DE AUDITORÍA.

La Dirección General de Administración, a pedido del titular de la dependencia asignará a uno o más agentes capacitados para realizar la auditoría final. Los agentes auditores no podrán ser los mismos que hayan realizado las tareas de implementación en el despacho.

AUDITORÍA.

El auditor presentará al titular de la dependencia el plan de auditoría con una antelación no menor a diez días hábiles y podrá llevarla a cabo en uno o más días

LISTA DE VERIFICACIÓN.

La auditoría verificará el funcionamiento de la oficina y la capacitación de los agentes tomando como base los ítems contemplados en la Lista de Verificación.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA.

El equipo auditor en base a los hallazgos podrá aconsejar la certificación, formular observaciones y no conformidades, que deberán ser resueltas por el despacho o aconsejar la certificación en casos extremos.

TRATAMIENTO DE LAS OBSERVACIONES.

En el caso de que existan no conformidades u observaciones, el despacho deberá resolverlas en el tiempo y forma fijado por el equipo auditor, pudiéndose requerir nuevo entrenamiento y una nueva auditoría para verificar el cumplimiento de las observaciones y no conformidades a criterio del equipo auditor interviniente o generar evidencias de haberlo resuelto.

Principios del Programa

1. No dar por supuesto que sabe o que no sabe. (***evidencia***)
2. No enseñar lo que sepa. (***economía***)
3. No enseñar lo que no es su función. (***focalización***)
4. No abandonar hasta que sepa. (***constancia***)
5. No seguir si sabe. (***coherencia***)
6. Reconocer al que sabe (***Certificación***)



SOLICITUD DE IMPLEMENTACIÓN



Secretaría	
Oficina	

Solicitante:			
Cargo:		Legajo	
Correo electrónico			
Agente a cargo del despacho			
Cargo		Legajo	
Correo electrónico			
Cantidad de agentes afectados al despacho			
Cantidad total de agentes de la dependencia.			

COMPROMISO

DECLARO haber leído el cuadernillo del **PROGRAMA DE ARTICULACIÓN ADMINISTRATIVA (Cuadernillo 01)**.

ASUMO mi compromiso de participar en forma directa y a través del agente a cargo del despacho, en el proceso de diagnóstico, diseño, entrenamiento y auditoría del programa..

PROVEERÉ en cuanto a mi dependa de los recursos necesarios para la implantación del programa en el despacho de mi dependencia, incluyendo los aspectos relacionados con el orden y limpieza, protección del medio ambiente y la aplicación de las normas de higiene y seguridad laboral.

PROMOVERÉ la participación del personal asignado al despacho administrativo a todas las reuniones de diagnóstico, diseño, entrenamiento y auditoría que fueren necesarios para el programa.

FAVORECERÉ el trabajo de los agentes implementadores dentro de la dependencia, facilitándole los recursos razonables que solicite para el desenvolvimiento de su tarea.

Firma:

Fecha:

FECHA PROYECTADA DE INICIO DEL PROGRAMA	
--	--



FUNCIONES



Oficina			
Fecha de relevamiento		Responsable del relevamiento	

FUNCIONES		AGENTES DEL DESPACHO							
JEFATURA	1. Último responsable de todas las funciones del despacho.								
	2. Interlocutor entre el personal y el titular de la dependencia.								
	3. Lleva la agenda del titular de la dependencia.								
	4. Confecciona el parte diario del personal.								
	5. Controla que se cumplan los plazos administrativos.								
	6. Autoriza con acuerdo del titular de la dependencia, los cambios horarios permanentes o temporarios del personal y las licencias.								
	7. Ejecuta las acciones requeridas por el titular de la dependencia.								
	8. Entrega y recepción de recibos y planillas de sueldos.								
	9. Verifica que las funciones de la oficina sean desarrolladas conforme el Sistema de Gestión de Calidad y registra las no conformidades.								
	10. Verifica y gestiona el mejoramiento de las condiciones del ambiente laboral, tanto en lo físico como en las relaciones interpersonales.								
	11. Presenta a la firma del titular de la dependencia toda la documentación para su conocimiento y/o firma.								
	12. Junto al Titular de la dependencia, formula la política administrativa, sus objetivos y el plan de mejora administrativa.								
MESA DE ENTRADA	13. Revisa la integridad y competencia de la documentación y expedientes que ingresan a la oficina.								
	14. Imprime los sellos de ingreso y egreso de toda documentación y expedientes.								
	15. Registra en el sistema de Expedientes de Malvinas 2000 y el libro de pase.								
	16. Registra los ingresos y egresos de notas y correspondencia.								
	17. Gira los expedientes y notas a los empleados de la oficina que deben intervenir bajo registro y plazo para su despacho.								

Marcar con una T (Titular) o S1 (Suplente 1°) o S2 (Suplente 2°) o NA (No aplica la función para el despacho) o rayar si la responsabilidad no le es asignada en ningún nivel

FUNCIONES		AGENTES DEL DESPACHO							
GESTION ECONOMICA	18. Administra la caja chica								
	19. Elabora y efectúa el seguimiento del pago de los cargos a rendir y de la rendición de gastos posterior.								
	20. Elabora y efectúa el seguimiento de los Pedidos de suministros.								
	21. Elabora y/o supervisa la confección de reintegros de gastos (incluyendo los gastos de movilidad y viáticos) y efectúa el seguimiento de su cobro.								
	22. Gestiona las altas y bajas patrimoniales.								
	23. Gestiona los pedidos de artículos a la Dirección de Compras								
RELATORIA	24. Genera resúmenes verbales o escritos de la documentación o expedientes a despacho del titular de la dependencia.								
	25. Prepara los borradores de las notas, proveídos y disposiciones que deba firmar el del titular de la dependencia.								
	26. Elabora el borrador de la contestación de los oficios judiciales de asuntos atinentes a la oficina.								
	27. Elabora la Memoria Anual de la Oficina.								
	28. Elabora el borrador de la guía de servicios								
	29. Elabora toda información que deba publicarse en la Web o en la Circular de Novedades.								
	30. Redacta las gacetillas de prensa de la oficina.								
	31. Interviene en las redes sociales del municipio por parte de la oficina								
REVISIÓN	32. Verifica la concordancia del documento con los antecedentes citados.								
	33. Verifica las formalidades legales del documento en razón de su objeto.								
	34. Verifica la congruencia del contenido								
	35. Verifica la sintaxis y ortografía del texto								
SERVICIOS GENERALES	36. Traslada notas y expedientes a las distintas oficinas bajo registro.								
	37. Busca los suministros de la Dirección de Compras.								
	38. Mantiene el orden y la higiene de la oficina.								
	39. Atiende el servicio de cafetería del titular de la dependencia.								
	40. Realiza tareas de mantenimiento y reparaciones menores								
	41. Verifica la instalación de la cartelera de la oficina.								
	42. Agrega la Circular de Novedades en la cartelera destinada a ese fin.								

Marcar con una T (Titular) o S1 (Suplente 1º) o S2 (Suplente 2º) o NA (No aplica la función para el despacho) o rayar si la responsabilidad no le es asignada en ningún nivel



PROGRAMA DE ARTICULACIÓN ADMINISTRATIVA LISTA DE VERIFICACIÓN



SECRETARIA	
OFICINA	
FECHA	
AUDITOR	

	Hallazgos
Compromiso de la Dirección	
1. Se evidencia que el titular de la dependencia promueve la aplicación del programa.	
2. Se evidencia que el agente que cumple funciones de jefatura del despacho ejecuta el programa	
3. Se ha redactado la descripción de funciones	
4. Se ha redactado el plan de mejoras	
5. Se ha redactado los objetivos personales de cada agente	
6. El personal conoce la descripción de funciones	
7. El personal conoce el plan de mejoras	
Recursos Humanos	
1. Existe un organigrama adaptado a las funciones de la oficina	
2. Todas las funciones se encuentran adjudicadas al menos a un responsable a excepción de exclusiones fundadas	
3. Las exclusiones son razonables	
4. Se ha asignado al menos a un reemplazante para cada una de las funciones asignadas.	
5. Se han definido los puestos de trabajo en relación a capacitación, experiencia y habilidades	

	Hallazgos
6. Se ha notificado en forma fehaciente a cada agente sus funciones y responsabilidades.	
7. Se han definido los procesos de evaluación de desempeño	
8. Existe evidencias que los procesos de evaluación de desempeño se cumplen.	
9. Se ha definido los procesos de capacitación.	
10. Existe evidencias de que los procesos de capacitación se cumplen	
11. Los agentes tienen la capacitación necesaria para las tareas que realizan	
12. Cada agente conoce las funciones que realizan el resto del personal	
13. Se confeccionan y diligencian los partes diarios del personal adecuadamente	
14. Existe un registro con el horario de cada uno de los agentes en caso de que difieran del horario municipal	
15. Se diligencia adecuadamente la entrega de recibos y planillas de sueldos	
16. La oficina programa las licencias del personal documentadamente a fin de evitar que el servicio se interrumpa	
17. Existen medios de comunicación interna	
MESA DE ENTRADAS	
1. Se utiliza el sistema de expediente en forma inmediata al ingreso o egreso de un expediente.	
2. Se encuentran disponibles y en buen estado los sellos medalla de la oficina, de foliatura, juntura, corresponde, entrada y salida y el del Titular de la dependencia.	
3. Se documentan los pases internos de expedientes con asignación de plazos	
4. Los libros de pase se encuentran disponibles y ordenados	
5. Existe un sistema eficiente de registro y archivo de notas recibidas y enviadas	
ARCHIVOS	

	Hallazgos
1. El sistema de archivo es eficiente y recupera la información adecuadamente	
2. El sistema de archivo temporario de expedientes es eficiente y recupera los expedientes solicitados adecuadamente	
3. Las carpetas y muebles de archivo se conservan ordenados, limpios y en buen estado	
4. Existe un procedimiento de registro y archivo ordenado de los actos administrativos de la dependencia.	
5. Los actos administrativos se encuentran archivados en su carpeta en forma actualizada	
6. Los actos administrativos de años anteriores se encuentran anillados o encuadernados debidamente.	
7. Existe un sello de copia fiel y se utiliza adecuadamente	
8. Se llevan los registros del Sistema de gestión de calidad de la oficina (si corresponde)	
Atención al público	
1. Existe un protocolo de atención telefónica y personal	
2. Es conocido por todo el personal	
3. Se cumple el protocolo de atención al público	
4. Existe una agenda telefónica ordenada y actualizada	
5. Existe una agenda de audiencias del titular de la dependencia en uso.	
6. Existe una planilla de llamados telefónicos y Recepción ordenada y eficiente	
7. Se verifica que los reclamos se toman de forma eficiente	
8. Se verifica la capacidad de la dependencia para brindar información municipal al público.	
Gestión económica	
1. Existe registros ordenados de las rendiciones de cuentas de las cajas chicas	
2. Existe registros ordenados de las rendiciones de cuenta de los cargos a rendir	

	Hallazgos
3. Existe registros ordenados de los pedidos de suministros y su seguimiento	
4. Se verifica que inventario patrimonial está actualizado.	
5. Todo el mobiliario se encuentra marcado e intervenido por el departamento de patrimonio del municipio.	
Lugar de trabajo	
1. El lugar de trabajo es adecuado en razón de espacio y equipamiento	
2. Se ha provisto al lugar de trabajo de lo necesario para que su temperatura se mantenga en términos confortables.	
3. Se ha reducido del lugar de trabajo todo elemento innecesario	
4. Se evidencia un orden en la oficina según criterios de seguridad, calidad y eficiencia.	
5. Se ha demarcado y/o señalado convenientemente el espacio de trabajo, sus útiles y equipamiento.	
6. El lugar de trabajo se encuentra limpio.	
7. Existe un programa permanente de supresión de elementos no indispensable, ordenamiento y limpieza	
8. Existen evidencias del compromiso de la oficina en cuanto al medio ambiente a través de la implantación del programa de las 3R	
9. Se evidencia que la mayoría de las computadoras mantienen sus carpetas ordenadas según procedimientos documentados por la oficina	
10. Se evidencia que la oficina genera periódicamente resguardos de la información alojada en los discos duros de sus computadoras	
11. El orden e higiene se evidencia también en el interior de los cajones de los escritorios	
12. Existe un lugar seguro destinado a las cosas personales de cada empleado, separado de los elementos de la oficina	
13. Las carpetas y bliblioratos se encuentran debidamente rotuladas y los mismos son visibles y se encuentran en condiciones higiénicas y estéticas.	

	Hallazgos
14. Se ha instalado plantas de interior en la oficina y se encuentran en buenas condiciones de salud.	
15. Existe un lugar donde el personal almuerza separado de la vista del público.	
16. El lugar donde se guardan los utensilios de cocina se encuentra fuera de la vista del público.	
17. El lugar dónde se guardan los utensilios de cocina se encuentra bromatológicamente aptas para el uso humano.	
18. Existe una provisión de agua apta para el consumo humano cercana al lugar de trabajo y disponible para su uso por el personal.	
19. Se tiene dispuesto un servicio de cafetería para el titular de la oficina y las personas con las que se entrevista.	
20. La vajilla utilizada en el servicio de cafetería se encuentra en buenas condiciones estéticas e higiénicas	
21. Se encuentra vigente el certificado anual expedido por el departamento de higiene y seguridad laboral del municipio	
22. Existen evidencias de la provisión de un servicio de fumigación periódica.	
23. Se ha dispuesto de una cartelera para el uso del personal en lugar visible	
24. Se ha dispuesto de una cartelera especial para la Circular de Novedades	
25. Se ha retirado de las paredes toda publicación inoficiosa o de avisos vencidos.	
26. Cuando se reutilizan hojas y documentos se ha dispuesto de los medios necesarios para evidenciar que sus contenidos originales han perdido vigencia.	
Procedimiento Administrativo	
1. Existe un procedimiento eficiente de control de los plazos administrativos	
2. Se expresa claramente el motivo por el cual se realizan los pases de los expedientes a otra dependencia.	
3. Las decisiones de la dependencias se formalizan a través del acto administrativo que le corresponde según jerarquía (Orden, disposición, resolución o decreto) y formalidades de estilo	

	Hallazgos
4. Los actos administrativos se fundan adecuadamente en los antecedentes del expediente y en el derecho aplicable.	
5. Toda documentación que se lleva a la firma del titular de la dependencia ha sido revisada por persona distinta de la que la ha elaborado	
6. Se utiliza el sello escalerita para consignar la firma del que elaboró el documento y el que lo revisó.	
7. Los actos administrativos se notifican a los interesados en las formas que establece la ordenanza 267/80	
8. Existen registros del resultado de las notificaciones efectuadas por el despacho además de las que surgen del expediente.	
9. La oficina tiene capacidad para contestar los recursos de revocatoria fundando debidamente sus actos	
Recursos de información	
1. Existe evidencias de la utilización del sistema de expedientes Malvinas 2000	
2. Existe evidencias de la utilización del sistema de reclamos Malvinas 2000	
3. Existe evidencias de la utilización del aplicativo web Mapa del estado	
4. Existe evidencias de la utilización del aplicativo web Guía de Servicios	
10. El despacho informa y mantiene actualizado sus servicios en la Guía de Servicios	
5. Existe evidencias de la utilización del aplicativo web Normativas Municipales	
6. Existe evidencias de la utilización del tablero de comando.	
7. Todo el personal competente tiene sus claves actualizadas	
8. Existe evidencias de la intervención de la oficina en el grupo Municipalidad de Malvinas Argentinas del Facebook para contestar a los vecinos en el área de su incumbencia	
9. Todos los miembros del despacho están capacitados para obtener información de la página oficial del Municipio.	

	Hallazgos
11. Existe un procedimiento o instructivo para redactar gacetillas sobre la actividad de la dependencia	
12. Existe evidencias de que la oficina periódicamente elabora y envía al Centro de Información Municipal (Circular de Novedades) y/o a la Dirección de Prensa gacetillas con su actividad	
10. La circular de novedades se encuentra instalada en lugar visible	
11. Las circulares de novedades anteriores se encuentran archivadas en forma ordenada.	
12. Existe evidencias de que el personal de la oficina lee la Circular de Novedades.	
13. Se encuentra disponible y en forma actualizada los volúmenes de las normativas de aplicación al despacho.	
14. Se encuentra en lugar visible la totalidad de los volúmenes del DIGESTO MUNICIPAL publicados por el Centro de Información Municipal y en su última versión.	
15. Se han adaptado las plantillas provistas por el programa a las necesidades del despacho.	
16. Existen evidencias del uso eficiente de las plantillas adaptadas por el despacho	
17. Todas las computadoras tienen instaladas la carpeta de plantillas Word	
18. Se tiene un listado a la vista de todos con el nombre y contenido de cada plantilla	
19. El personal demuestra conocimientos del sistema operativo de sus computadoras	
20. El personal demuestra conocimientos del Word y del Excell	
21. El personal demuestra conocimientos en el uso del correo electrónico	



Descripción de funciones



SECRETARIA	
OFICINA	
AGENTE	
FECHA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
FECHA PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	

FUNCIONES COMO TITULAR

FUNCIONES COMO SUPLENTE

OBJETIVOS A ALCANZAR A LA FECHA DE LA EVALUACIÓN

Firma del agente:



MALVINAS ARGENTINAS
SECRETARIA DE GOBIERNO Y MONITOREO INSTITUCIONAL
SUBSECRETARÍA DE GOBIERNO Y MONITOREO INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ARTICULACIÓN ADMINISTRATIVA
EL PROGRAMA. 1º edición
Malvinas Argentinas, 23 de febrero de 2016