

Decreto 1890/2017

BAHIA BLANCA, 28 de Julio de 2017

VISTO:

Lo dispuesto en los Arts. 5, 14 y 123 de la Constitución de la Nación Argentina y los Arts. 12 inc. 4 y 14 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires; lo normado en los Capítulos I, II, IV, V, IX al XII de la Ordenanza General N° 267; los Capítulos IX y X de la Ley Orgánica de las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires y el Decreto municipal N° 823/2006; y

CONSIDERANDO:

Que todo ciudadano tiene el derecho constitucional de peticionar ante sus autoridades y éstas correlativamente, el deber de considerar y responder las inquietudes planteadas.

Que para desarrollar una democracia fuerte y legítima, es imprescindible que la relación entre el Estado y el ciudadano sea fortalecida día a día, a través de un gobierno abierto, transparente y participativo, que afiance la comunicación con la comunidad.

Que muchos vecinos se ven impedidos de concurrir a las dependencias municipales para efectuar consultas, reclamos y realizar trámites.

Que es necesario acercar la Municipalidad a los vecinos, ofreciéndoles canales institucionales adaptados a sus necesidades, a través de los cuales el Municipio pueda dar respuesta a las peticiones planteadas, y brinde información a las inquietudes y consultas de los vecinos.

Que la implementación de medios de comunicación gratuitos, convenientes y eficaces y mecanismos de tramitación simples, brindan una mejor y más rápida satisfacción a las exigencias crecientes de la sociedad, contribuyendo de esta forma al perfeccionamiento de la gestión.

Que el Decreto municipal 823/2006 puso en marcha el “Sistema de Gestión de Respuesta al Vecino”, mediante la implementación de una línea telefónica gratuita “0800-BAHIA” y un link dentro de la página web oficial de la Municipalidad de Bahía Blanca, cuyo objetivo era recibir y dar trámite a las diversas inquietudes de vecinos relacionadas con la administración pública municipal.

Que el “Sistema de Gestión de Respuesta al Vecino (0800-BAHIA)” contaba con un servicio de grabado de llamados, donde los ciudadanos debían dejar su solicitud y un servicio de correo electrónico.

Desde el año 2006 a la fecha los sistemas de comunicación han experimentado una progresiva evolución, siendo en la actualidad la página web municipal la herramienta de información y consulta más utilizada.

Desde su creación, el “Sistema de Gestión de Respuesta al Vecino (0800-BAHIA)” ha ido sufriendo modificaciones, dando nacimiento al denominado “CENTRO DE ATENCIÓN AL VECINO”, donde además de efectuar consultas, sugerencias, reclamos y denuncias, los ciudadanos pueden solicitar turnos online, realizar solicitudes de acceso a la información pública y obtener información sobre diferentes trámites municipales.

Dichas modificaciones comprenden, desde su ubicación en el organigrama municipal, hasta la asignación específica de un espacio en la nueva web de la Municipalidad de Bahía Blanca (www.bahia.gob.ar) lanzada en el mes de abril de 2017.

En este esquema, el “CENTRO DE ATENCIÓN AL VECINO” constituye un cambio de paradigma en la interacción del vecino con el municipio, excediendo los reclamos y las solicitudes. En efecto, se ha organizado y sistematizado la información disponible en la web, reordenado los trámites y servicios, facilitado la obtención de turnos online web y fortalecido la formulación de denuncias y solicitudes de acceso a la información pública.

Asimismo, en el esquema de fortalecer el canal de comunicación, se ve como favorable cambiar la línea gratuita “0800-Bahía” por un número más corto, fácilmente recordable, y sin costo alguno para el vecino, tanto para las llamadas efectuadas desde teléfonos fijos como móviles.

Paralelamente, se considera pertinente la unificación de los llamados efectuados por la ciudadanía al Municipio, concentrando las comunicaciones que no se refieran a emergencias en un sólo número telefónico, el 109, atendido por personal capacitado. Con dicha propuesta, se sustituye un contestador telefónico por la atención personalizada durante las 24 horas.

En lo que se refiere al ingreso vía web de reclamos y solicitudes, se ha montado en el Municipio una plataforma desarrollada internamente, a través de la cual los vecinos deben completar un formulario virtual, indicando ubicación geográfica de la solicitud, una descripción de la misma, y los datos personales del recurrente; posteriormente el vecino debe categorizar su inquietud optando entre un menú de temas y subtemas, la que es girada directamente a las oficinas municipales competentes -evitando demoras- siendo cada área la responsable de dar respuestas a los peticionantes. Ello ha permitido no sólo ordenar la demanda vecinal sino también eficientizar el sistema de respuesta por parte de las diferentes reparticiones comunales.

Que, en lo que respecta a las áreas involucradas en la respuesta, mediante los Decretos 107 y 108/2017 por los que se aprueban convenios de colaboración, las empresas Bahía Ambiental SAPEM y Bahía Transporte SAPEM, han sido incorporadas al circuito “CENTRO DE ATENCIÓN AL VECINO”.

Que, también se ha desarrollado fuertemente la vinculación entre la Municipalidad y el vecino, incorporando la posibilidad de conocer los trámites que pueden hacerse ante la Municipalidad de Bahía Blanca, obtener turnos online, formalizar consultas vinculadas con la atención a los consumidores y realizar denuncias ante incumplimientos de normas municipales.

Por último, como otra de las aristas que favorecen el vínculo entre la Municipalidad y el vecino, se ha desarrollado fuertemente la transparencia pasiva, creando una plataforma web que permite formalizar solicitudes de Acceso a la Información Pública de manera ágil, favoreciendo de este modo la participación ciudadana y la transparencia de los actos públicos.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta la necesidad de plasmar en un acto administrativo el “Centro de Atención al Vecino” (CAV), que se considera superador del “Sistema de Gestión de Respuesta al Vecino” (creado por Decreto 823/2006), tanto en cuanto incorpora nuevos y más modernos canales de comunicación, como en lo que hace a abrir mayores alternativas de servicios e información, se promueve el dictado del presente decreto.

Por todo ello, el INTENDENTE MUNICIPAL, en uso de sus facultades,

DECRETA

-

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º: Implementación. Impleméntese el “CENTRO DE ATENCIÓN AL VECINO” (CAV) como un espacio orientado a fortalecer y favorecer la interacción entre el vecino y la Municipalidad de Bahía Blanca. Tendrá a su cargo entre otras funciones dar respuesta a la ciudadanía, permitir la realización de consultas, sugerencias, reclamos y solicitudes, obtener turnos online, formular solicitudes de información pública, obtener información y formalizar denuncias en materia de defensa del consumidor o de incumplimiento de ordenanzas municipales.

ARTÍCULO 2º: Áreas. El Centro de Atención al Vecino comprende los siguientes rubros de interacción:

- Realizar un reclamo o solicitud.
- Efectuar una sugerencia, expresar una opinión o aportar ideas.
- Formular denuncias por incumplimiento de ordenanzas municipales.

- Realizar una consulta.
- Acceder a información disponible sobre trámites que pueden realizarse ante la Municipalidad.
- Sacar un turno.
- Efectuar una denuncia vinculada con el ámbito de competencia de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).
- Ingresar una solicitud de acceso a la información pública.

ARTÍCULO 3º: Definiciones. A los fines del presente, los diversos tipos de interacción que se inicien serán clasificados en:

1. Solicitud y reclamo: se entiende por solicitud toda petición dirigida a la autoridad pública municipal con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto, relacionado con la prestación de tareas a cargo del municipio. Se entiende por reclamo, la reiteración de una solicitud realizada previamente ante el Municipio, por el cual se manifiesta la persistencia de la obligación incumplida o la prestación deficiente de una función a cargo de la Administración Pública Municipal.

2. Sugerencia y opinión: se entiende por sugerencia toda idea, proposición, indicación o explicación que constituya un aporte para mejorar o adecuar la prestación de un servicio público municipal. Será opinión toda aquella manifestación, sea favorable por expresar reconocimiento o negativa por expresar una queja, en relación al cumplimiento de una prestación municipal.

3. Denuncias: constituye una denuncia todo aviso formulado por los vecinos que den cuenta de un incumplimiento de las normas municipales vigentes por parte de terceros, sean personas físicas o jurídicas. Cuando la denuncia versara sobre la violación de leyes, decretos, resoluciones y ordenanzas, por parte de órganos, funcionarios o agentes de la comuna, es aplicable el procedimiento establecido por la Ordenanza N° 6657, resultando optativo para el denunciante solicitar la reserva de identidad a los efectos de formular la denuncia respectiva.

4. Consulta: se entiende por tal, toda inquietud, duda o pedido de información que se relacione con datos precisos, procedimientos, trámites, lugares, etc. vinculados al ámbito público o privado local.

5. Trámite: referencia acciones e interacciones que el vecino puede hacer ante la Municipalidad, obteniendo en cada caso la información necesaria y/o requerida.

6. Turno: comprende la solicitud precisa, formulada por un particular, donde especifica lugar, día y horario a concretar la visita a una dependencia municipal por la que accederá a un servicio.

7. Denuncias correspondientes a la incumbencia de la OMIC: se brinda información y formularios sobre denuncias que pone a disposición la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

8. Solicitudes de Acceso a la Información Pública: se vincula con la transparencia pasiva de la Municipalidad. Recibe solicitudes formuladas por los ciudadanos para acceder a todo tipo de datos contenidos en documentos de cualquier formato o soporte, que hayan sido generados, obtenidos, transformados, controlados o custodiados por las autoridades públicas.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 4°: Inicio. El “Centro de Atención al Vecino” tendrá como canal principal el sitio web de la Municipalidad de Bahía Blanca, donde los vecinos podrán formalizar todas las solicitudes, reclamos, turnos, consultas, denuncias, sugerencias, acceder a información pública y obtener información de trámites a los que se refiere el sistema.

A su vez, las solicitudes, reclamos y/o denuncias también podrán realizarse mediante una comunicación telefónica a la línea gratuita 109. En este caso, un operador será el encargado de volcar la inquietud a través de la plataforma creada al efecto.

ARTÍCULO 5°: Requisitos. En aquellos casos en que la interacción exija que el recurrente ingrese sus datos, deberá consignar: apellido, nombre, documento de identidad, teléfono, correo electrónico y ubicación geográfica de la solicitud, si fuera relevante.

En los casos de solicitudes y reclamos, el vecino deberá categorizar el tema y subtema dentro de los presupuestos contemplados, y realizar una breve descripción de la petición.

ARTÍCULO 6°: Desestimación. En el caso de que el recurrente omitiera o falseara alguno de los datos requeridos y de ello resultara la imposibilidad de identificarlo, el trámite podrá ser desestimado.

ARTICULO 7°: Ruta de las solicitudes y reclamos. Ingresado el formulario a través de la página web, la elección que realiza el vecino para categorizar del tema, determinará que aquél sea derivado automáticamente a través de una plataforma virtual a la oficina que corresponda resolver, ahorrando instancias administrativas intermedias que resulten innecesarias.

La selección de la categoría “Otros” por parte del vecino, implicará la intervención de la Autoridad de Aplicación para que ésta proceda a la asignación manual del trámite y lo derive a la dependencia con

competencia para resolver la cuestión.

La Autoridad de Aplicación tendrá la misma facultad de asignación manual para aquellos casos en que la oficina a la que se haya sido derivado el trámite automáticamente, lo rechace por considerarlo fuera de su competencia.

ARTÍCULO 8°: Código de solicitud. Cuando por la naturaleza de su interacción, el vecino haya completado el formulario virtual, recibirá automáticamente en su casilla de correo un código de solicitud. En caso de que la comunicación se realice a través de la línea telefónica 109, será el operador telefónico quien le suministre el código de solicitud.

Dicho código podrá ser utilizado en la misma plataforma para efectuar consultas del estado de su solicitud y/o seguimientos del trámite.

ARTÍCULO 9°: Comunicaciones al vecino. Radicada la petición en la oficina receptora con competencia el recurrente recibirá otro correo electrónico indicando en qué dependencia se encuentra. De igual manera, una vez resuelta por parte de la oficina receptora, ésta comunicará al recurrente la respuesta correspondiente.

ARTÍCULO 10°: Ruta de las sugerencias y opiniones. En el caso de que se tratara de una sugerencia u opinión, la misma deberá girarse a la oficina con competencia para recepcionarla.

ARTÍCULO 11°: Ruta de las denuncias. En el caso de que se tratara de una denuncia, la Autoridad de Aplicación deberá girar la misma a la oficina con competencia para gestionarla.

ARTÍCULO 12°: Ruta de las consultas. En el caso de que se tratara de una consulta, la Autoridad de Aplicación deberá girar la misma a la oficina con competencia para evacuarla, derivación que será notificada al recurrente, conforme a lo dispuesto en el artículo 9°.

ARTÍCULO 13°: Turnos. En caso que la interacción corresponda a la obtención de un turno incluido en el CAV, el requirente podrá cumplirla íntegramente en la página web, obteniendo allí toda la información necesaria.

ARTÍCULO 14°: Denuncias OMIC. El Centro de Atención al Vecino permitirá la descarga de formularios requeridos para presentar ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor. Esta última será la encargada

de establecer los procedimientos y requisitos de cada trámite, necesarios para dar respuesta a los consumidores y usuarios.

ARTÍCULO 15°: Solicitudes de acceso a la información pública. El requirente podrá cumplirla íntegramente en la página web. Todo lo relacionado a las solicitudes de acceso a la información pública se registrará por su correspondiente normativa.

ARTÍCULO 16°: En todos los casos deberá poder informarse al particular el estado de su interacción con el Municipio.

-

CAPITULO III

PLAZOS

ARTÍCULO 17°: Plazos. Aquellas interacciones por medio del CAV que requieren respuesta concreta por parte del Municipio y respecto de los cuales no se haya estipulado un procedimiento puntual o plazos específicos, deberán evacuarse en los siguientes plazos, contados en días hábiles administrativos a partir de su ingreso:

- a) Por las solicitudes y reclamos que realice el vecino, deberá brindarse respuesta dentro de los quince (15) días.
- b) Por aquellas solicitudes y reclamos en que intervenga la Autoridad de Aplicación, la misma tendrá tres (3) días hábiles para realizar la asignación a la oficina correspondiente.
- c) Las consultas deberán evacuarse dentro de los cinco (5) días.
- d) Por las sugerencias, opiniones y denuncias, se comunicará al vecino que la dependencia ha tomado conocimiento de las mismas, dentro del plazo de cinco (5) días.
- e) Cuando fuera necesario elaborar informes de carácter técnico, el plazo se ampliará hasta un máximo de diez (10) días hábiles administrativos.
- f) Cuando la respuesta requiriera realizar estudios de significativa complejidad, el plazo se ampliará hasta un máximo de quince (15) días hábiles administrativos.
- g) Cuando el informe a elaborar requiera datos suministrados por otros organismos distintos a la Municipalidad, el plazo para responder se ampliará hasta un máximo de treinta (30) días hábiles administrativos.
- h) En aquellos casos en que se requiera la intervención de dos o más dependencias, el trámite no podrá permanecer inmovilizado en una misma oficina por más de cinco (5) días hábiles.

ARTÍCULO 18°: Incumplimiento. El incumplimiento de los plazos establecidos en el artículo anterior, hará pasible a los funcionarios responsables del área donde se encuentre el trámite y sus superiores jerárquicos, de las sanciones disciplinarias establecidas en la Ordenanza General N° 267, la Ley 14.656 y la Ley Orgánica de Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires.

CAPITULO IV

AUTORIDAD DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 19°: Objetivos y Funciones: la Autoridad de Aplicación tendrá a su cargo el cumplimiento de las siguientes objetivos y funciones:

- a) Promover, aplicar y difundir entre la población del Partido de Bahía Blanca la utilización de los medios de comunicación puestos a disposición a través del presente Decreto.
- b) Realizar el monitoreo de los trámites que se originen en el marco del presente decreto a fin de garantizar que las inquietudes planteadas sean atendidas y resueltas en forma ágil, cumpliendo los plazos establecidos.
- c) Implementar un sistema de coordinación con las diferentes dependencias municipales, optimizando los recursos disponibles para garantizar la efectiva respuesta al vecino, de manera rápida y eficaz.
- d) Cuando lo estime necesario, corroborar la veracidad de los datos suministrados en los trámites pertinentes.
- e) Notificar a las Secretarías a fin de que las mismas tomen las medidas disciplinarias correspondientes en caso de incumplimiento a lo dispuesto en el presente Decreto por parte de las dependencias o agentes bajo su órbita.

ARTÍCULO 20°: Autoridad de Aplicación. Establézcase como Autoridad de Aplicación del presente decreto a la Secretaría de Modernización y Gobierno Abierto y/o la que en el futuro la reemplace.

CAPITULO V

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

ARTÍCULO 21°: Prueba piloto. Las disposiciones del presente Decreto estarán sujetas a las modificaciones que la puesta en práctica del mismo requiera.

Mientras dure el período de prueba y ajuste del sistema, las sanciones que correspondiera aplicar de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 18°, podrán ser modificadas por otras de menor cuantía, hasta tanto se generalice la aplicación del sistema; esto siempre que la Autoridad de Aplicación lo considerara pertinente y cuando no se tratara de conductas reincidentes.

-

ARTÍCULO 22°: Aplicación efectiva. Si no se formularan modificaciones a lo estipulado, las presentes cláusulas transitorias quedarán sin efecto a partir del 31 de diciembre de 2017.

-

ARTÍCULO 23°: Derogaciones. Déjese sin efecto el Decreto N° 823/2006, de fecha 12 de julio de 2006, y/o cualquier otra normativa que colisione con aquella contemplada en el presente Decreto.

ARTÍCULO 24°: De forma. Cúmplase, publíquese, dése al R.O., y tomen nota la totalidad de las Secretarías Municipales y por su intermedio sus dependencias; hecho, vuelta a la Secretaría de Modernización y Gobierno Abierto a sus efectos.

EL PRESENTE DECRETO SE REGISTRA BAJO EL N° 1890/17.-