



Expte. N° 8.112/23

VISTO:

La Ley Nacional N° 19.798 de telecomunicaciones,
La Resolución N° 46 del año 1.997 de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación,
La Resolución N° 378 del año 2.008, del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), de asignación de grupo de indicativos de servicios especiales "14Y", para servicios a la comunidad, brindados por entidades gubernamentales o de Servicio Social,
La Ley Orgánica de Municipalidades N° 2.756,
El Decreto N° 989/17, de solicitud de utilización del número telefónico 147,
La necesidad de establecer un canal exclusivo de comunicación entre la Municipalidad y los vecinos y vecinas de nuestra ciudad, y

CONSIDERANDO:

Que es necesario que el Departamento Ejecutivo Municipal establezca un sistema único para la gestión de consultas y reclamos de vecinos y vecinas, y así fijar pautas de acción entre las distintas áreas de la administración con el objetivo de brindar una mejor respuesta a la ciudadanía, utilizando como canal exclusivo de comunicación el número telefónico gratuito 147.

Que, por ello resulta necesario comenzar un proceso de modernización en la gestión de consultas y reclamos, incorporando la línea telefónica 147 como una herramienta para que los vecinos hagan efectivos sus pedidos y sugerencias.

Que la implementación de este dispositivo permitirá recibir el reclamo para que llegue al área correspondiente y luego hacer un seguimiento a través de un panel de control, permitiendo registrar el tiempo de demora hasta la correspondiente respuesta y/o solución, o estado del mismo.

Que respondiendo a los requerimientos de la ciudadanía, nuevos números se asignaron para una serie de organismos. En tal sentido, en la resolución N° 378 del año 2.008 se estableció que: Art 1º: *Asignase el Grupo de Indicativos de Servicios Especiales "14Y" para servicios a la comunidad, brindados por entidades gubernamentales o de Servicio Social. Art. 2º — Destinase el Indicativo de Servicios Especiales "147" para la atención de comunicaciones realizadas por los ciudadanos destinadas a los centros de información Municipales, o del Gobierno de la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES.*

Que la herramienta del 147 es de aplicación constante en ciudades y municipios con elevado número de habitantes permitiendo conocer, informar, contactar y crear lazos entre los ciudadanos.

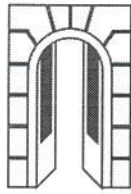
Que es deber de nuestro Concejo Deliberante establecer normativas tendientes a otorgar una mayor acceso de la ciudadanía a los procesos de gestión pública, permitiendo mejorar la respuesta de las distintas demandas.

Que además de un teléfono unificado de consultas y reclamos, es necesario establecer un número de reclamo ante cada solicitud en cuestión para su posterior seguimiento de parte de las y los interesados.

Por todo ello, el Concejo Deliberante en uso de sus atribuciones sanciona la siguiente:

ORDENANZA N° 2.969/2.023

ART.1º) Créase en el ámbito del Departamento Ejecutivo Municipal el dispositivo “*Centro Municipal de atención al vecino*” **CEMAVE**.



ART.2º) El dispositivo CEMAVE tiene como objetivo organizar y sistematizar los reclamos, solicitudes y pedidos originados por vecinos y vecinas acerca de asuntos como servicios públicos, obras públicas, salud, hacienda, control urbano, sanidad animal, etc; a través de la línea telefónica gratuita 147.

ART.3º) El Sistema de gestión deberá garantizar a los vecinos y vecinas un número de reclamo y/o consulta, para su posterior seguimiento.

ART.4º) El Departamento Ejecutivo Municipal deberá reglamentar la presente ordenanza, disponiendo los recursos y fijando las pautas de acción entre las distintas secretarías, con el objetivo de establecer una canalización de las distintas demandas y obtener una correcta resolución en los plazos propuestos.

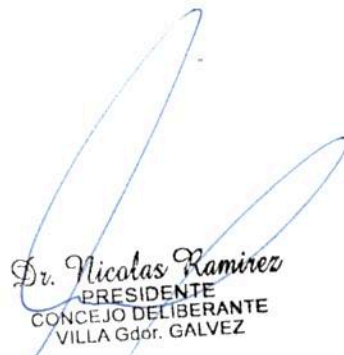
ART.5º) El Departamento Ejecutivo Municipal gestionará ante la Cooperativa Telefónica, o quien en su futuro la reemplace, la línea gratuita 147 para el uso exclusivo que se disponga en esta ordenanza y su reglamentación.

ART.6º) Comuníquese, Publíquese, y Regístrese.

Dado en Sala de Sesiones del Concejo Deliberante, 29 de junio de 2.023.


Antonela Liparelli
SECRETARIA
CONCEJO DELIBERANTE
VILLA Gdor. GALVEZ




Dr. Nicolas Ramirez
PRESIDENTE
CONCEJO DELIBERANTE
VILLA Gdor. GALVEZ

CONCEJO DELIBERANTE	
MESA DE ENTRADA 42	
ENTRÓ	SALIO
...../...../.....	30.06.2023
Anotado por LAURA S.	
Archivado por	




Laura Rochetti
MESA DE ENTRADA
CONCEJO DELIBERANTE