



Concejo Deliberante  
Santa Fe 159 - Tel. 03382-420841  
(6100) RUFINO (Santa Fe)



MUNICIPALIDAD DE RUFINO	
MESA DE ENTELADAS	
D. 07	M. CAPE
M. 04	HORA
A. 15	Firma: <i>[Signature]</i>

**ORDENANZA N° 2984/2015**

**VISTO:**

La necesidad de crear una línea telefónica de reclamos para atención al Ciudadano;

**CONSIDERANDO:**

Que es necesario que exista una vía de comunicación directa y gratuita para que los vecinos puedan efectuar sus reclamos y consultas ante la Municipalidad.

Que el objetivo es centralizar todo tipo de reclamos y consultas para dar una pronta respuesta a nuestros vecinos.

Que el Municipio carece de un número telefónico donde los vecinos puedan comunicarse durante las 24 horas del día.

Que una vez recepcionado un llamado, debe otorgarse al vecino un número de reclamo, de manera que se transforme en una herramienta para el seguimiento y monitoreo del mismo.

Que estamos convencidos que esta será una herramienta ágil que le permitirá al vecino el acceso telefónico para presentar algún reclamo, denuncia, inquietud y/o sugerencia.

Que el desarrollo actual de las comunicaciones exige la articulación de canales cada vez más dinámicos de diálogo y contacto entre estado y contribuyente.

Que como antecedentes se puede citar la experiencia de otros Municipios como el de la Ciudad de Firmat, que pusieron en funcionamiento la línea telefónica denominada 0800, con muy buena receptividad por parte de los vecinos.

Que esta es una manera eficiente para mejorar la calidad de atención en la administración pública.

*[Signature]*  
GERENTE EJECUTIVO  
MUNICIPALIDAD DE RUFINO




*[Signature]*  
JULIAN RUFINO  
SECRETARÍA  
CONCEJO DELIBERANTE RUFINO

Por todo ello:

## EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE RUFINO


Sanciona la siguiente

### ORDENANZA:




**Artículo 1:** Créase el “Centro de Atención Telefónico Municipal Gratuito”, el cual tendrá a su cargo la atención de todos los llamados que realicen los vecinos conteniendo reclamos, solicitudes, consultas e inquietudes

**Artículo 2:** El Centro será implementado con la modalidad telefónica para llamadas entrantes del 0-800, el cual le permite al vecino comunicarse de manera simple y efectiva con un operador municipal sin tener que erogar gasto alguno.



**Artículo 3** Deberá contar con un sistema informático (Base de Datos) de registración, tipificación, gestión y seguimiento de reclamos, solicitudes, inquietudes y consultas que permita una rápida individualización y seguimiento de los mismos permitiendo, Como así también la compilación y estudio estadístico de las llamadas recibidas.-

**Artículo 4:** Dicha base informática deberá resguardar el registro de esos reclamos, sugerencias y/o reclamos por un plazo de veinticuatro (24) meses.



**Artículo 5 :** El servicio telefónico funcionará las 24 hs, quienes se comuniquen de 7 a 13 hs, serán atendidos por las personas que determine el DEM; fuera de este horario dejarán sus reclamos grabados en el sistema.-

**Artículo 6:** A cada llamada entrante al sistema implementado a través del ‘0-800’ se le asignará un número de trámite que permita, su rápida individualización para un posterior seguimiento por parte de la administración municipal y/o por el vecino. Asimismo, los reclamos que se ingresen por mesa de entradas en forma escrita y/o presencial también se cargarán y tendrán el mismo tratamiento.

**Artículo 7:** El sistema deberá referenciar el responsable del área donde fue derivado el reclamo, fecha en que se dió respuesta al vecino, y período de tiempo que se subsanó el problema planteado. También se deberá tener medición de efectividad para poder llevar una estadística del desempeño de cada área del municipio.

**Artículo 8:** Al final del día, el sistema informático generará un extracto de llamadas que será luego remitido vía correo electrónico a cada dependencia municipal, en lo referente a reclamos, inquietudes y sugerencias recibidas.

**Artículo 9:** El Centro dependerá jerárquicamente de la Secretaria General y/o del Organismo que la reemplace, la cual dispondrá las medidas necesarias para su organización.

**Artículo 10:** La Municipalidad deberá llevar adelante una campaña pública de información y difusión acerca de la existencia de la línea telefónica 0-800, para la atención de reclamos y/o consultas de nuestros vecinos.

**Artículo 11:** Comuníquese, publíquese y dese al R.O.M.

SALA DE SESIONES, Rufino, 23 de Abril de 2015.-

  
JULIARA BONINO  
SECRETARIA  
CONCEJO DELIBERANTE RUFINO



  
GERARDO E. SOLIMANO  
PRESIDENTE  
CONCEJO DELIBERANTE RUFINO