

PROYECTO DE ORDENANZA.-

Presentado: Concejal Gonzalo Toselli (FPCyS).-

Adhieren: Concejales Pablo Pinotti (FPCyS-PS) y Horacio Bertoglio (FPCyS-PDP).-

VISTO:

La necesidad de propiciar la transparencia y la participación a partir de mejorar la comunicación entre el municipio y la ciudadanía, y;

CONSIDERANDO:

Que en la actualidad la base del mundo globalizado es la comunicación que en forma instantánea nos da la tecnología;

Que la red telefónica sumada a la de Internet nos permite combinar la comunicación con la computación abriéndonos un sin número de posibilidades y campos a explotar;

Que la Municipalidad de Sunchales cuenta con distintos números de teléfonos tales como: 425500, 420135, 420423, 420490, 422905, 422907, 422908, 422909, 423922 (Municipio), 420609/422906 (CAP), 420491/422915 (Coralón), 420607 (Cementerio), 422706 (Dirección de Educación), 420610/420139 (Concejo Municipal), 422706 (Liceo Municipal), 423962 (Museo Municipal "Basilio Donato"), 425646/423882 (Casa del Emprendedor - Área de Promoción Industrial), 426732 (Centro de Salud N° 2 "Ena Richiger" - Barrio 9 de julio);

Que a los vecinos les resulta dificultoso establecer una rápida comunicación ante la necesidad de hacer un reclamo, aviso o consulta en general, no solo por la diversidad de números telefónicos por llamar sino también por la gran cantidad de áreas y oficinas municipales;

Que la "Comisión Nacional de Comunicaciones" reserva para los municipios el número 147 de acceso para el vecino totalmente gratuito, llamado "Atención Ciudadana", similar al 911, con el simple marcado de sólo tres números conecta directamente a un "Call Center", donde operadores entrenados con un protocolo determinado evacuarán las consultas de los vecinos, tomando el reclamo, si lo hay, para derivarlo al departamento indicado, devolviéndole al interlocutor un número de reclamo o pasando la llamada a la persona requerida por el vecino;

Que este tipo de servicio permite tener en forma constante un registro de lo que sucede en la ciudad, y así en poco tiempo se obtienen estadísticas de todo tipo tanto sobre los reclamos de los vecinos como de la respuesta municipal a cada problema;

Que los "Call Center" pueden contar con software que permiten interconectarse con la página web municipal incluso pudiéndose vincular a los celulares donde los vecinos pueden enviar hasta fotos para graficar la problemática planteada;

Que, lejos de ser una nueva erogación generaría una optimización de los recursos humanos municipales y disminución en el gasto del mantenimiento de la red telefónica interna;

Que una vez puesto en marcha el número 147 con el soporte de un "Call Center" detrás, los ciudadanos de Sunchales contarán con una vía eficiente para comunicarse con el municipio, haciéndolo al mismo más participativo;

Por todo ello, el Concejal Gonzalo Toselli (FPCyS), con la adhesión de los Concejales Pablo Pinotti (FPCyS-PS) y Horacio Bertoglio (FPCyS-PDP) presenta, a consideración del Concejo Municipal, el siguiente:

PROYECTO DE ORDENANZA

Art. 1º) Autorízase al Departamento Ejecutivo Municipal a gestionar el número 147 "Atención Ciudadana" ante la Comisión Nacional de Comunicaciones y a diseñar e implementar un "Call Center" para esta municipalidad incluyendo a todos los entes, dependencias y delegaciones de la misma.-

Art. 2º) Procédase a realizar los procedimientos legales correspondientes para la contratación del servicio antes enunciado con el fin de instrumentar la presente.-

Art. 3º) Determinése que la información y estadísticas obtenidas por el "Call Center" deberán ser publicadas en tiempo real en la página web municipal.-

Art. 4º) Comuníquese, publíquese y archívese.-

Sunchales, 19 de mayo de 2015.-