

ASUNTO N° 9165/17C ✓

DESPACHO COMISION 5/4/18

ORDEN DEL DIA: .....



# CONCEJO MUNICIPAL FUNES

☎ 493-2075

E-mail: funesconcejo@funescoop.com.ar  
2132 FUNES ( Pcia. de Santa Fe )

\*\*\*

## MESA DE ENTRADAS

NUMERO DEL CONCEJO	NUMERO DE LA INTENDENCIA
Letra	Letra
Año	Año

... Expte. N° 9165/17 C proyecto de Ordenanza, presentado por Edil Ana Martelli creando la Oficina de Control de Gestión y atención al vecino al fin de asegurar una atención de excelencia, facilitando y garantizando el acceso eficiente a los servicios municipales por los medios habilitados (pasa a comisión de Gobierno, Asuntos Institucionales y Cultura).

Unidad

SANCION 4-2

SESION DEL 1029

13 Junio  
DE  
2017

... Expte. 9165/17 C – AS 1056/18

El Concejo Municipal de Funes, reunido en sesión pública sanciona con fuerza de Ordenanza

### CREACION OFICINA DE CONTROL Y ATENCION AL VECINO

#### VISTO:

La necesidad de fortalecer los vinculos y la comunicación constante con la comunidad, y la necesidad de escuchar y cumplir con los reclamos que el vecino realiza por distintas situaciones que son de competencia Municipal.

#### Y CONSIDERANDO:

Que es importante y necesario proveer de mecanismos que permitan articular el trabajo de las áreas Municipales, procurando viabilizar y satisfacer la demanda, generar un vínculo con el vecino a fines de satisfacer sus necesidades, evaluar nuestro desempeño y mejorar los servicios.

Que es importante para la ciudad de Funes contar con una Dirección de gestión pública y participación ciudadana al servicio de la sociedad, que promueva una relación Municipio - Ciudadano basada en el compromiso y la confianza. Y así poder brindar un servicio ágil, cómodo y efectivo, mediante el uso de modernos sistemas tecnológicos de comunicación e información; conforme a las políticas de excelencia y calidad en la atención y prestación de servicios.

Por todo lo expuesto, se sanciona la

## ORDENANZA Nº 1138/18

**ARTÍCULO 1º.-** CREASE la Oficina de Control de Gestión y atención al vecino al fin de asegurar una atención de excelencia, facilitando y garantizando el acceso eficiente a los servicios municipales por los medios habilitados.

**ARTÍCULO 2º.-** Las funciones y atribuciones de la Oficina de Atención al Vecino serán:

- La defensa de los derechos de la vecindad.
- El contralor de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- La recepción de sugerencias o reclamos en lo relativo a obras que afecten a un determinado sector barrial.
- Receptar denuncias relativas o arbitrariedades, desviaciones del poder o errores administrativos en el ámbito de la ciudad de Funes.
- Canalizar ante las distintas dependencias Municipales todo tipo de peticiones de vecinos e instituciones barriales.
- Coordinar reuniones con los encargados de las distintas áreas municipales a fin de trazar metodologías de trabajo.
- Elaborar planes estratégicos vinculados a políticas Municipales.
- Realizar el seguimiento y verificación de los cronogramas de trabajo propuestos por las distintas direcciones.
- Medir el grado de satisfacción de los servicios brindados, a fin de generar políticas estratégicas de control y gestión de calidad.



Cynthia Daniela Busetto  
Secretaria  
Concejo Municipal de Funes



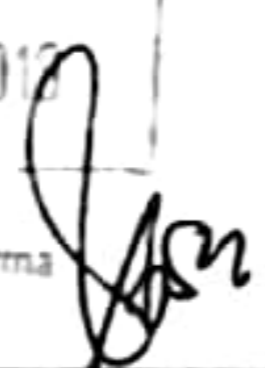
Carlos Andrés Olmedo  
Presidenta  
Concejo Municipal de Funes

- Programar, coordinar y supervisar la elaboración e implementación de estudios de planificación Municipal.
- Garantizar la atención telefónica, personal y electrónica a los ciudadanos.
- Participar y promover las reuniones con las vecinales.
- Supervisar protocolos de atención.

**ARTÍCULO 3°.-** Los responsables de la Oficina deberán rendir ante el que peticiona cuentas de la gestión realizada dentro del término de treinta (30) días de recepcionada petición en cuestión.

**ARTÍCULO 4°.-** REGISTRESE, COMUNIQUESE a INTENDENCIA y ARCHIVESE.-

Ciudad de Funes, Sala de Sesiones, Jueves 12 de Abril de 2018

Municipalidad de Funes (S. Fe)	
MESA GRAL. DE ENTIENDA Y CALIDAD	
20 ABR 2018	
Expte. N°	Firma
Destino	



  
**Cynthia Daniela Busetto**  
Secretaria  
Concejo Municipal de Funes

  
**Carlos Andrés Olmedo**  
Presidente  
Concejo Municipal de Funes

9165/17 C

Visto:

La necesidad de fortalecer los vínculos y la comunicación constante con la comunidad, y la necesidad de escuchar y cumplir con los reclamos que el vecino realiza por distintas situaciones que son de competencia Municipal

Y Considerando

Que es importante y necesario proveer de mecanismos que permitan articular el trabajo de las áreas Municipales, procurando viabilizar y satisfacer la demanda, generar un vínculo con el vecino a fines de satisfacer sus necesidades, evaluar nuestro desempeño y mejorar los servicios.

Sera importante para la ciudad de Funes contar con una Dirección de gestión pública y participación ciudadana al servicio de la sociedad, que promueva una relación Municipio - Ciudadano basada en el compromiso y la confianza.

Y así poder brindar un servicio ágil, cómodo y efectivo, mediante el uso de modernos sistemas tecnológicos de comunicación e información; conforme a las políticas de excelencia y calidad en la atención y prestación de servicios.

## ORDENANZA

Artículo 1°: Crease la Oficina de Control de Gestión y atención al vecino al fin de asegurar una atención de excelencia, facilitando y garantizando el acceso eficiente a los servicios municipales por los medios habilitados.

Artículo 2°: Las funciones y atribuciones de la Oficina de Atención al Vecino serán:

- La defensa de los derechos de la vecindad.
- El contralor de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- La recepción de sugerencias o reclamos en lo relativo a obras que afecten a un determinado sector barrial.
- Receptar denuncias relativas o arbitrariedades, desviaciones del poder o errores administrativos en el ámbito de la ciudad de Funes.
- Canalizar ante las distintas dependencias Municipales todo tipo de peticiones de vecinos e instituciones barriales .
- Coordinar reuniones con los encargados de las distintas áreas municipales a fin de trazar metodologías de trabajo.
- Elaborar planes estratégicos vinculados a políticas Municipales.
- Realizar el seguimiento y verificación de los cronogramas de trabajo propuestos por las distintas direcciones.
- Medir el grado de satisfacción de los servicios brindados, a fin de generar políticas estratégicas de control y gestión de calidad.



13 JUN 2017  
LIL ALEJANDRO A. PEREZ  
SECRETARIO  
CONSEJO MUNICIPAL DE FUNES

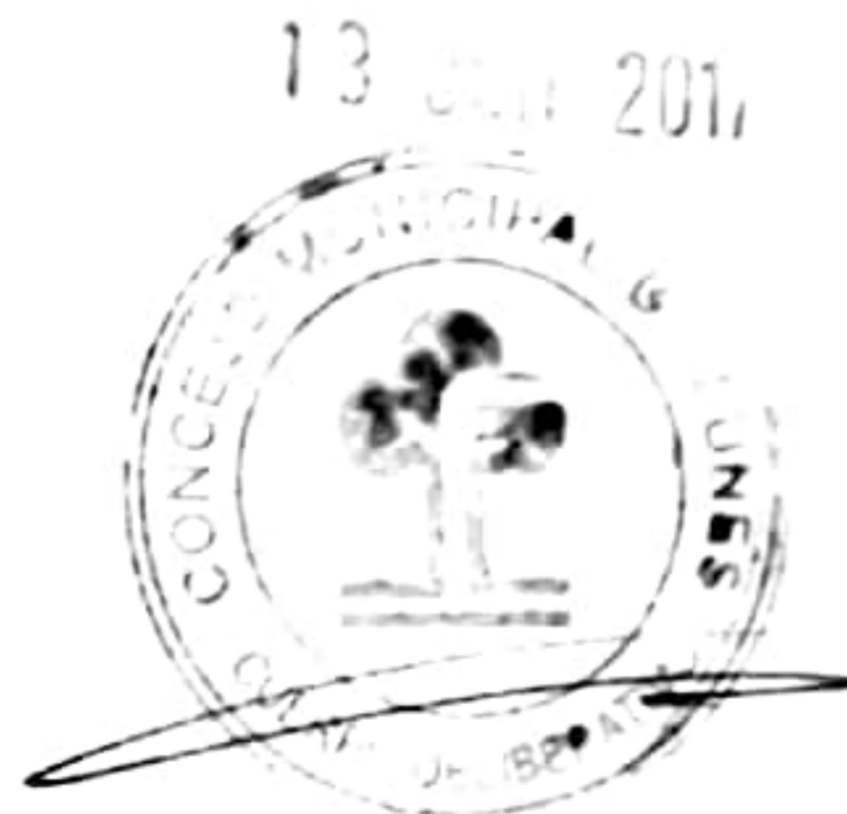
- Programar, coordinar y supervisar la elaboración e implementación de estudios de planificación Municipal.
- Garantizar la atención telefónica, personal y electrónica a los ciudadanos.
- Participar y promover las reuniones con las vecinales.
- Supervisar protocolos de atención.

Artículo 3°: Los responsables de la Oficina deberán rendir ante el que peticiona cuentas de la gestión realizada dentro del término de TREINTA (30) días de recepcionada la misma.

Artículo 4°: De Forma.-

Concejal Ana María Martelli.

*Ana Martelli*  
**ANA M. MARTELLI**  
Concejo Municipal de Funes



**DR. ALEJANDRO A. PEREZ**  
SECRETARIO  
CONCEJO MUNICIPAL DE FUNES