



*Honorable Concejo Deliberante
de Necochea*

BLOQUE DE CONCEJALES UNIÓN PERONISTA

VISTO:

La necesidad de contar con un Sistema de Atención Telefónico Municipal de carácter integral;

CONSIDERANDO:

Que es sabida la imposibilidad de acceder en algunas horas a determinadas áreas municipales a través de los canales telefónicos ordinarios.

Que los organismos nacionales y provinciales de importancia para el vecino cuentan con una línea gratuita de atención telefónica.

Que es menester generar una herramienta ágil que le permita 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 mas dinámicos de dialogo y contacto entre estado y contribuyente.

Que debido a la difícil situación económica que aqueja a muchísimos conciudadanos del distrito, es necesario generar un mecanismo de acceso telefónico gratuito que garantice la efectiva posibilidad de todos los vecinos de comunicarse con su Municipalidad.

Que es necesario complementar a este Centro de Atención Telefónico Integral una base de datos que le genere al contribuyente y/o vecino un número de trámite telefónico determinado, el cual le permita realizar el seguimiento de lo peticionada para eventuales y ulteriores reclamos.

Que en virtud de las particularidades de la labor que se desarrolla en este tipo de Centros de Atención o también llamados 'Call Centers', es viable la integración de recursos humanos con capacidades diferentes.

Que por una cuestión de celeridad y funcionalidad, es menester contar con un único número de acceso gratuito al centro de Atención Integral de la Municipalidad de Necochea, el cual luego de realizada la llamada puede derivar al área competente de evacuar y/o recibir su inquietud o reclamo.

POR TODO ELLO, EL BLOQUE DE CONCEJALES UNION PERONISTA eleva para su consideración el siguiente Proyecto de:

ORDENANZA

“Sistema de Atención Telefónica Integral Gratuita ('Call Center' Municipal)”



*Honorable Concejo Deliberante
de Necochea*

BLOQUE DE CONCEJALES UNIÓN PERONISTA

ARTÍCULO 1º: De la Denominación: Crease el 'Centro de Atención Telefónico Municipal Gratuito', el cual será responsable de la atención rápida, cortés y razonable de todos los llamados que contengan eventualmente reclamos, solicitudes, consultas e inquietudes por parte de vecinos y/o turistas. A esos efectos se deberán contar con un sistema de atención telefónica con la capacidad y tecnología adecuada para absorber los mismos, una central con capacidad suficiente de internos y líneas externas, pre-atendedor y grabación digital.

ARTÍCULO 2º: De las Características: El mismo 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 3º: De la Modalidad del Servicio: El servicio de 'Call Center' será ofrecido de lunes a viernes de las 08.00 hs. hasta las 20.00 hs. desde el día 1 de Marzo al 1 de diciembre sin contar los feriados, en temporada estival el servicio se prestará de lunes a lunes.-

ARTÍCULO 4º: De los Recursos Humanos: En virtud de las características de las labores desarrolladas básicamente por los operadores telefónicos y en pos de lograr una eficiente integración laboral de las personas con capacidades diferentes, se exige que la totalidad de la plantilla de trabajadores afectados al Centro de Atención Telefónico, (en tanto la implementación dependa de la incorporación de nuevos recursos humanos) creado por esta Ordenanza, posean esas capacidades descriptas.-

ARTÍCULO 5º: De la Ubicación: Esta central telefónica contará con un sistema informático (Base de Datos) de registración, tipificación, gestión y seguimiento de reclamos, solicitudes, inquietudes y consultas que permita una rápida individualización ante la eventualidad del seguimientos de los mismos por parte de los vecinos y la compilación y estudio estadístico de las llamadas recibidas.-

ARTÍCULO 6º: De la Publicidad: El número que resulte disponible en la implementación de la modalidad '0-800' será publicitado en los medios radiales, gráficos, televisivos y/o electrónicos para facilitar el acceso al mismo por parte de los vecinos y/o turistas; no obstante ello, los distintos números actuales quedarán disponibles para acceder a ellos directamente, sin perjuicio de ingresar a esas áreas vía conmutador central del Centro de Atención Integral Municipal.-



*Honorable Concejo Deliberante
de Necochea*

BLOQUE DE CONCEJALES UNIÓN PERONISTA

ARTÍCULO 7º: De la Jornada Laboral: *En virtud del tenor de las tareas del operador telefónico y el ritmo y lo sostenida de las mismas, la jornada laboral del personal afectado no podrá ser superior a seis (seis) horas diarias.-*

ARTÍCULO 8º: Del Organigrama Municipal: *El Centro de Atención Telefónico Municipal dependerá jerárquicamente de la Secretaria de Obras y Servicios Públicos, quien dispondrá las medidas funcionales y administrativas para su organización y administración.-*

ARTÍCULO 9º: Del Extracto de Llamados: *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 a través del 'Call Center' en pos del tratamiento puntual de cada área en particular y un eventual cotejo y estudio de los mismos.-*

ARTÍCULO 10º: Del Registro de Llamadas: *A cada llamada entrante al sistema implementado a través del '0-800' que se convierta eventualmente en un reclamo a la administración municipal, luego de ser cargada en un software o programa informático diseñado a tal efecto, se le asignará un numero propio que permita luego, su rápida individualización en caso de que sea necesario un posterior seguimiento por parte de la mismísima administración municipal y/o por el vecino y/o turista interesado. Dicha base informática deberá resguardar el registro de esos reclamos, sugerencias y/o reclamos por un plazo de veinticuatro (24) meses.-*

ARTÍCULO 11º: De la Implementación del Sistema: *Autorícese al Departamento Ejecutivo a contratar ante las Empresas Proveedoras del Servicio de Telefonía Publica una línea telefónica de la modalidad '0-800' (servicio de llamadas gratuitas para quien la efectúe) para la implementación del Centro de Atención Telefónica Gratuita de carácter Integral creado por esta Ordenanza; y a realizar las distintas medidas de contratación que tengan que ver con la efectiva implementación del servicio mencionado (infraestructura telefónica: conmutador, teléfonos, voz sobre IP; la infraestructura de datos computadoras, bases de datos, CRM, el distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD), etc.).-*

ARTICULO 12º: De la contratación de los Recursos Humanos: *En caso de darse las previsiones descriptas en el art. 4 de la presente, el Departamento Ejecutivo solicitará a la Delegación Regional del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, el listado de recursos humanos con capacidades diferentes obrante en esa dependencia provincia a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto por esta norma.-*



*Honorable Concejo Deliberante
de Necochea*

BLOQUE DE CONCEJALES UNIÓN PERONISTA

ARTÍCULO 12°: *Forma:* *Dese el trámite de rigor a la presente.-*