

ANEXO I

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS, CONSULTAS TÉCNICAS, RECLAMOS O DENUNCIAS, EMERGENCIAS AMBIENTALES, INFORMACION PUBLICA Y DENUNCIA DE DELITOS DE CORRUPCION y/O FALTAS ADMINISTRATIVAS DEL CENTRO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD (CAC)

1) OBJETO

El presente ANEXO tiene como objeto definir el procedimiento a seguir para la recepción y trámite de las consultas, las consultas técnicas, los reclamos o denuncias, emergencias ambientales, información públicas, denuncias de delitos de corrupción y/o faltas administrativas que se formulen a través del CENTRO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD (CAC) por los distintos canales de comunicación establecidos, con el fin de garantizar una respuesta eficaz a las demandas efectuadas por los usuarios y una mejora en las actividades desarrolladas por el Organismo.

2) MEDIOS DE COMUNICACIÓN

2.1) TELEFÓNICO: 0-800—345- ACUMAR (228627)

2.2) CORREO ELECTRONICO: contacto@acumar.gov.ar

2.3) PAGINA WEB: <http://www.acumar.gob.ar>

2.4) OTROS TIC'S que se implementen en el futuro.

3) ACTORES INVOLUCRADOS

3.1) Usuario: Es la persona que a través del CAC efectúe a la ACUMAR una las consultas, las consultas técnicas, los reclamos o denuncias, emergencias ambientales, información pública, denuncias de delitos de corrupción y/o faltas administrativas en forma verbal o escrita, a través de cualesquiera de los canales establecidos para tal fin.

3.2) Operador: Es la persona humana que recibe en el CAC las consultas, las consultas técnicas, los reclamos o denuncias, emergencias ambientales, información pública, denuncias de delitos de corrupción y/o faltas administrativas que realiza el Usuario a través de los diferentes canales de recepción habilitados para tal fin, generando una incidencia a través de un ticket.

3.3) Responsables del CAC: La DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO COMUNITARIO E INSTITUCIONAL (DFCI) será el área responsable de implementar el trámite regulado en el presente ANEXO, en el marco de las misiones y funciones a su cargo, conforme lo establecido en el Reglamento de Organización Interna de ACUMAR aprobado por Resolución Presidencia ACUMAR N° 5-E/2017 o aquel que en el futuro lo reemplace.

3.4) Responsables del Área: Responsable de Área es la persona que, con cargo de Director General, Director, Coordinador o similar, asumirá la responsabilidad de recepcionar, evaluar y dar respuesta a las consultas técnicas, reclamos o denuncias que le sean derivadas a través del CAC.

Quedará dentro de las obligaciones del funcionario a cargo arbitrar los medios necesarios para dar cumplimiento a la presente norma, cuya inobservancia será pasible de comunicación a la Unidad de Sumarios Administrativos a fin de que evalúe la posible infracción a los deberes del trabajador previstos en el Convenio Colectivo de Trabajo para el personal de ACUMAR.

3.5) Enlaces de Área: El Enlace de Área es un agente que pertenece al sector de competencia sustantiva de ACUMAR, quién será el encargado de recepcionar el ticket generado por los OPERADORES, analizar su competencia y dar resolución al mismo.

El Responsable de Área podrá ser Enlace de Área, quedando a discreción de cada sector.

4) INCIDENCIAS - TICKET

El CAC procederá a la apertura de un ticket por cada las consultas, las consultas técnicas, los reclamos o denuncias, emergencias ambientales, información pública, denuncia de delitos de corrupción y/o faltas administrativas que ingrese al organismo, por cualquiera de los medios de comunicación habilitados para tal fin, el cual contendrá un número que permitirá su registro a ACUMAR y el seguimiento de su tramitación por parte del Usuario.

La carga se realizará a través de una herramienta de seguimiento de gestión y/o plataforma web, y deberá contener mínimamente los siguientes datos:

- Número de Ticket
- Fecha de Ingreso al Organismo
- Datos personales (Apellido y Nombre, Dirección, Localidad, Teléfono o Celular de Contacto, E-mail)
- Motivos por el cual se contacta el usuario
- Área de derivación
- Fecha de remisión al área
- Fecha de envío de resolución al Usuario
- Fecha de cierre del ticket

Los tickets podrán ser:

4.1) Tickets Consulta: Son aquellos tickets que el Operador abre por meras consultas. Se abren y cierran en el momento, dado que el Operador responde la consulta efectuada por el Usuario.

4.2.) Tickets Consulta Técnica: Son aquellos tickets que el operador abre por consultas complejas que requieren de una respuesta técnica del área de competencia sustantiva.

4.3) Tickets Reclamo O Denuncia: Son aquellos tickets que el Operador abre por reclamos o denuncias. Estos tickets serán derivados a o las áreas con competencia en la materia sobre la que verse el reclamo o la denuncia.

5) PROCEDIMIENTO

5.1) Recepción: El operador recibe en el Centro de Asistencia a la Comunidad, la consulta, consulta técnica, el reclamo o la denuncia que realiza el Usuario a través de los diferentes canales de recepción habilitados para tal fin, generando una incidencia a través de un ticket clasificando el mismo de acuerdo al tema recibido.

5.1.a) Ticket Consulta: En caso de tratarse de un Ticket Consulta, responderá de acuerdo a los datos que obtenga de la base de información de ACUMAR.

5.1.b) Ticket Consulta Técnica: En caso de tratarse de una consulta técnica, el operador derivará el ticket al área de ACUMAR que corresponda conforme la materia, a fin de que la misma responda dicho requerimiento. Si se tratara de una consulta técnica de competencia de más de un área, catalogará al ticket como de incidencia múltiple e individualizará las áreas cuyas competencias considere involucradas.

5.1.c) Ticket Reclamo o Denuncia: En caso de tratarse de un reclamo o denuncia, el operador derivará el ticket al área de ACUMAR que corresponda conforme la materia, a fin de que la misma responda dicho requerimiento.

5.1.d) Información Pública: En caso que la consulta efectuada configure un pedido de acceso a la información pública ambiental, el Operador procederá a completar el formulario de solicitud correspondiente (ANEXO III identificado como IF-2018-50710314-APN-DGGPYS#ACUMAR), cuya carga generará y derivará el ticket al área de competencia sustantiva, se le informará al usuario el trámite establecido para el seguimiento de estos casos. En los casos que el formulario fuere completado por el Usuario vía web, el mismo generará la apertura de un ticket cuya derivación será automática al área de competencia sustantiva.

5.1.e) Denuncias Delitos de Corrupción o Faltas Administrativas: En caso que la consulta efectuada configure una denuncia por delitos de corrupción o faltas administrativas, el Operador procederá a completar el formulario de solicitud correspondiente (ANEXO IV identificado como IF-2018-50711059-APN-DGGPYS#ACUMAR)), cuya carga generará y derivará el ticket al designado como enlace ante la Oficina Anticorrupción y se le informará al Usuario el trámite establecido para el seguimiento de estos casos. En los casos que el formulario fuere completado por el Usuario vía web, el mismo generará la apertura de un ticket cuya derivación será automática al área de competencia sustantiva. El área de competencia sustantiva, será la encargada de enviar respuesta al usuario y cerrar el ticket en caso de corresponder.

5.2) Base de Información:

Toda la información que brindará el CAC a los usuarios será de acuerdo a los datos que se obtengan de la base de información que la Dirección de Comunicación actualizará y comunicará una vez por semana al Responsable del CAC con las novedades de las actividades y eventos que se desarrollen en ACUMAR.

Todas las áreas de competencia sustantiva deberán mantener actualizada la base de información con las novedades que se realicen dentro de su área.

5.3) Días y Horarios de Atención -

El horario establecido para la recepción de consultas, consultas técnicas, reclamos o denuncias y emergencias ambientales será de domingos a sábados de 8:00 a 23:00 Hs.

- a) De lunes a viernes de 8:00 a 20:00 Hs. Serán recepcionados a través del operador y/o sistema automatizado.
- b) De domingos a sábados de 20:01 a 23:00 Hs. Serán recepcionados por un sistema automatizado.
- c) Emergencias Ambientales serán recepcionadas a través de un operado y/o un sistema automatizado de domingos a sábados de 8:00 a 23:00 Hs.

5.4) Plazos

5.4.1) Plazo - Competencia Material: El Enlace de Área del sector de competencia sustantiva será el encargado de recepcionar el ticket, analizarlo y, en un plazo de 1 (un) día hábil, rechazar la pertinencia del mismo en caso de no corresponder a su área. Una vez vencido el plazo, se considerará aceptada la competencia y tendrá la obligación de generar la respuesta y remitirla al Responsable del CAC.

En caso que el ticket fuere rechazado, volverá al Responsable del CAC, quién solicitará al Operador que indague al Usuario a fin de determinar a qué área de competencia sustantiva corresponde la consulta técnica, reclamo o denuncia efectuada. Una vez obtenida mayor información se re direccionará el ticket al área que estime corresponder.

5.4.2) Plazo - Resolución del ticket: El área competente tiene el plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción del ticket, mediante el cual se deberá dar cumplimiento al requerimiento allí solicitado, la respuesta deberá ser clara, concisa y lo más precisa posible, a fin de responder a lo manifestado por el Usuario.

5.4.3) Plazo - Respuesta al Usuario: La resolución del ticket será comunicada al usuario a través del medio que este último haya optado, e-mail o telefónicamente, dentro de un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles de recibida la resolución propuesta por el Responsable de Área o su Enlace y se dará cierre al mismo.

5.5) Respuesta. Contenidos mínimos: El Responsable del CAC, visualizará la respuesta brindada por el área de competencia sustantiva e informará al Usuario acerca de la misma. Podrá, asimismo, remitir al Enlace el ticket requiriendo que el mismo sea completado con mayor información o se clarifique el mismo, debiendo ser devuelta al Responsable del CAC a los 2 (dos) días hábiles de recibida, a fin de establecer una correcta respuesta al Usuario.

En el eventual caso que se haya procedido a la apertura de un expediente administrativo relacionado con el reclamo o denuncia, o en caso que ya existiese un expediente que ocupe el tema que trata el ticket, la respuesta deberá incluir los datos de identificación del mismo (número y carátula). El operador comunicará dicha información al Usuario prosiguiendo inmediatamente al cierre del ticket.

6) EMERGENCIA AMBIENTAL:

Será considerada Emergencia Ambiental toda circunstancia que desemboque en un fenómeno inesperado que exigiera adoptar medidas inmediatas para prevenir, evitar o minimizar daño a las cosas o que evite elevar el grado de contaminación ambiental a la jurisdicción de la Cuenca Matanza Riachuelo, como

pueden ser las acciones que provoquen daño al ambiente y/o a cuestiones vinculadas a la toma, quema y/o circunstancias perjudiciales que se provoquen en las zonas de mejoras habitacionales o predios en los cuales se hayan o estén próxima a construirse viviendas a ser utilizadas en el Plan de relocalización previsto por ACUMAR.

Este tipo de situaciones, cuya denuncia fuera recibida vía telefónica, será canalizado a través de un Operador que estará capacitado a fin de resolver en forma inmediata el planteo emergente recibido y/o a través de un sistema automatizado que derivará la llamada al área crítica correspondiente. Las áreas deberán redactar el procedimiento a seguir en estos casos y remitirlo al CAC dentro de los 10 días de publicada la presente. Se reglamentará su funcionamiento.

7) INSTRUMENTO DE TRABAJO: Cada área desarrollará un instrumento de trabajo interno a fin de establecer las acciones a seguir para resolver y fortalecer el fiel cumplimiento de la presente normativa comunicando el mismo al Responsable del CAC.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: ANEXO I.- PROCEDIMIENTO.-

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.