

Corresponde a Exped. N° ~~Alta~~ D-87/19



CONVENIO MARCO DE COOPERACION ENTRE LA SUBSECRETARÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA Y LA MUNICIPALIDAD DE XXX

Entre la **SUBSECRETARÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA**, representada en este acto por el Señor Subsecretario, Lic. **Juan Pablo BECERRA**, con domicilio legal en calle 48 N° 343, de la ciudad de La Plata, Provincia de Buenos Aires, en adelante "**LA SUBSECRETARÍA**", por una parte; y la **MUNICIPALIDAD DE XXX**, representado en este acto por su Intendente **XXX**, con domicilio legal en calle **XXX**, en adelante "**LA MUNICIPALIDAD**", por la otra, denominadas conjuntamente "**LAS PARTES**", y

CONSIDERANDO:

Que la sociedad en constante cambio ha generado ciudadanos mejor informados, con un alto grado de conocimiento, producto de la globalización, los avances tecnológicos y la inmediatez de la comunicación.

Que la provincia de Buenos Aires se propone garantizar a sus habitantes servicios de calidad y una atención ciudadana más satisfactoria por parte de las organizaciones de la administración pública.

Que el "PLAN ESTRATÉGICO DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES", creado por la Ley N° 14.828, es impulsado por el Poder Ejecutivo, en la imperiosa necesidad de adecuar procesos administrativos a sistemas de calidad, herramientas informáticas y buenas prácticas de gestión administrativa actualmente vigentes a nivel regional y mundial.

Que en este sentido la Subsecretaría de Atención Ciudadana, dependiente del Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros de la Provincia de Buenos Aires, se constituye como órgano rector de los servicios y atención ciudadana y debe definir las políticas, pautas y lineamientos de atención ciudadana a implementarse en las reparticiones del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires con atención al público.

Que por Decreto N° 34/18 se ha establecido como una de las acciones de la Subsecretaría mencionada ut supra la de "Celebrar convenios con Municipios, Estado Nacional, Universidades nacionales y/o provinciales y/u Organismos Provinciales, Nacionales e Internacionales y/u Organizaciones No Gubernamentales a los fines de

establecer mecanismos de colaboración, información, investigación y capacitación relacionados con la Atención Ciudadana.”

Que en ese marco resulta indispensable generar acciones que permitan diseñar, implementar y controlar modelos de gestión que tiendan hacia la mejora de la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos, mediante el análisis de los niveles de atención, del cumplimiento de los servicios y de la satisfacción de la demanda ciudadana, en coordinación con las áreas competentes.

Que en virtud de lo expuesto, la Provincia de Buenos Aires entiende que la calidad de la atención ciudadana, requiere un abordaje integral en la agenda pública;

Por ello, sobre la base de los lineamientos generales expuestos, “**LAS PARTES**” establecen celebrar el presente convenio de colaboración y asistencia, que se regirá por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: El objeto del presente consiste en el desarrollo y programación de acciones conjuntas en materia de atención ciudadana, para la cooperación, complementación y asistencia de carácter recíproco, intercambio de información, capacitación, experiencias y servicios, que resulten de interés para “**LAS PARTES**” y que contribuyan al mejor cumplimiento de sus objetivos, siempre en resguardo del respeto por la independencia en el ejercicio de las competencias institucionales y legales que les son reconocidas a cada una de ellas.

CLÁUSULA SEGUNDA: Las áreas de cooperación y asistencia mutua sobre las cuales se van a desarrollar las acciones objeto del presente serán las siguientes:

- Políticas de Atención Ciudadana.
- Demanda ciudadana.
- Oficinas Multiorganismo y Centros Cívicos Provinciales.
- Gestión de la calidad de la Atención Ciudadana Presencial y Digital.
- Capacitación en temáticas inherentes a la atención al ciudadano.

CLÁUSULA TERCERA: A fin de dar cumplimiento al objeto del presente y desarrollar las acciones de cooperación y asistencia, “**LAS PARTES**” suscribirán, a tal efecto, Acuerdos Complementarios, en los que se especificarán las obligaciones que asumirá cada una de ellas en la ejecución de las distintas áreas.



Corresponde a Exped. N.º 87/19



“LAS PARTES” podrán incluir en dichos Acuerdos Complementarios, otras áreas relacionadas a la materia objeto del presente convenio.

CLÁUSULA CUARTA: A los fines de suscribir los Acuerdos Complementarios mencionados en la cláusula precedente, “LAS PARTES” designan los siguientes representantes: “LA SUBSECRETARÍA” designa al titular de la Dirección Provincial de Atención y Servicios al Ciudadano; y “LA MUNICIPALIDAD” designa al titular de XXX, quienes podrán suscribir los acuerdos mencionados en forma conjunta o indistinta.

CLÁUSULA QUINTA: “LAS PARTES”, podrán realizar acuerdos en relación a bienes muebles, muebles registrables y/o inmuebles que se destinen al desarrollo de los trabajos conjuntos.

CLÁUSULA SEXTA: Los trabajos o resultados obtenidos a través de las acciones desarrolladas en el marco del presente convenio, serán de propiedad común de “LAS PARTES” y solo podrán ser publicados en las condiciones que las mismas convengan.

CLÁUSULA SEPTIMA: “LAS PARTES” tomarán en forma conjunta o separada todos los recaudos necesarios para evitar interferencias de cualquier índole que alteren el normal desenvolvimiento de las actividades emergentes, y sus relaciones se basarán en los principios de buena fe y cordialidad, debiendo resolver entre ellas los desacuerdos, diferencias o desinteligencias que pudieran presentarse con motivo del desarrollo de las tareas convenidas y/o a convenir.

CLÁUSULA OCTAVA: El incumplimiento de las obligaciones definidas en el presente Convenio o en los compromisos asumidos por “LAS PARTES” en los Acuerdos Complementarios, será causal de rescisión y caducará automáticamente todo compromiso futuro para la parte que se viera perjudicada, a partir de la fecha en que se constate tal irregularidad. La mencionada rescisión deberá ser comunicada en forma fehaciente, previa intimación a la parte responsable de la obligación desatendida.

CLÁUSULA NOVENA: "LAS PARTES" tendrán derecho a la rescisión unilateral del presente Convenio en cualquier momento, sin la necesidad de expresión de causa, debiendo comunicar a la otra parte tal decisión en forma fehaciente con una antelación no menor a sesenta (60) días. La rescisión no dará derecho a formular reclamos de ninguna índole y los trabajos en ejecución al momento de la rescisión, deberán continuar hasta su finalización, salvo en los casos de cese del flujo de fondos acordado, si los hubiere, en cuyo caso las actividades cesarán de inmediato.

CLÁUSULA DÉCIMA: El presente Convenio tendrá una duración de CUATRO (4) años a partir del momento de su firma y se renovará automáticamente, de no mediar notificación fehaciente en contrario por alguna de "LAS PARTES".

CLÁUSULA DECIMO PRIMERA: "LAS PARTES" constituyen domicilio en los mencionados en el encabezamiento, donde se tendrán por válidas todas las comunicaciones que se cursen.

En prueba de conformidad, se firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un sólo efecto en la ciudad y partido de La Plata, a los días del mes de de 2019.



ALEJANDRA MELIING

MUNICIPALIDAD DE ORELLANUEVA

Corresponde a Exped./Acto D-87/19 Foto 6

ACUERDO COMPLEMENTARIO N° __ ENTRE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CIUDADANO Y LA MUNICIPALIDAD DE

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA PROVINCIAL DE INFORMACIÓN DE DENUNCIAS DE CONSUMIDORES”

La Dirección Provincial de Atención y Servicios al Ciudadano, dependiente de la Subsecretaría de Atención Ciudadana del Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros, representada en este acto por su titular Carla Margarita CEJAS, con domicilio en la calle 48 N° 343 de la Ciudad de La Plata, en adelante “LA DIRECCIÓN”, por una parte, y por la otra la Municipalidad de Chacabuco, representada en este acto por el _____, con domicilio en la _____, en adelante “EL MUNICIPIO”, y conjuntamente “LAS PARTES”, celebran el presente Acuerdo Complementario al Convenio Marco de Cooperación suscripto por la Subsecretaría de Atención Ciudadana y el Municipio de _____ el _____ de _____ del 20____, y;



CONSIDERAN:

Que a través del Decreto N° 34/18 se aprobó la estructura orgánica funcional del Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros asignándosele distintas acciones a la Subsecretaría de Atención Ciudadana, entre las que se destaca la de “participar y promover en áreas de Gobierno Provincial y Municipales la participación ciudadana, procesamiento, sistematización y medición como principio de diseño y toma de decisiones en la gestión, y para la generación de valor agregado para los ciudadanos”;

Que la CLÁUSULA SEGUNDA del Acuerdo Marco suscripto entre la Municipalidad de _____ y la Subsecretaría de Atención Ciudadana prevé entre las materias de cooperación la demanda ciudadana en general, y que conforme a sus competencias la Dirección Provincial de Atención y Servicios al Ciudadano ha desarrollado un sistema para atender dicha cuestión en el campo consumeril, denominado “Sistema de Información Provincial de las Denuncias de los Consumidores” (SIPIDEC), cuyo objeto reside en otorgar a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), una

ALEJANDRA HELLING
O.M.I.C.
MUNICIPALIDAD DE CNEL. ROSALES

herramienta orientada a la gestión y sistematización de la información relativa a las denuncias de los consumidores, todo ello a los efectos de evaluar el comportamiento y desempeño de las empresas/ proveedores de bienes y servicios en ámbito de la provincia de Buenos Aires;

Que en razón a lo expuesto, LAS PARTES suscriben el presente acuerdo complementario para la implementación, puesta en marcha y monitoreo del Sistema Provincial de Información de las Denuncias de los Consumidores (SIPIDEC), el cual sujetan a tenor de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA – OBJETO: El objeto del presente convenio tiene por finalidad articular esfuerzos con el fin de:

- a) Disponibilizar al municipio el acceso a la herramienta informática SIPIDEC que garantizará la sistematización de la información relacionada con las denuncias efectuadas por los consumidores de bienes y de servicios de la Provincia de Buenos Aires;
- b) Elaborar protocolos de actuación conjunta dirigidos a los fines de implementar mejoras orientadas a la satisfacción ciudadana en los procedimientos locales de atención al consumidor en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.
- c) Confeccionar estadísticas tendientes a evaluar el desempeño de los proveedores de bienes y servicios a partir de la información de las denuncias procesada y sistematizada con los resguardos para su tratamiento señalados por la CLÁUSULA CUARTA del presente acuerdo complementario.

CLÁUSULA SEGUNDA – APORTES Y ORGANISMOS INVOLUCRADOS. LAS PARTES cooperarán recíprocamente en la planificación y desarrollo de acciones, a través de los siguientes aportes:

- I. LA DIRECCIÓN, mediante la Dirección de Seguimiento de la Demanda Ciudadana pone a disposición los medios técnicos y humanos para la realización de actividades específicas vinculadas con el desarrollo del sistema, mejora, relevamiento, identificación y sistematización de datos;

Corresponde a Exped. N.º 87/19



CLÁUSULA QUINTA. GASTOS Y COMPROMISOS ECONÓMICOS. La celebración del presente acuerdo no representa ningún tipo de compromiso de orden económico y/o financiero a cargo de LAS PARTES y/o la incursión en gastos, costos o erogaciones extraordinarias tendientes al cumplimiento de las obligaciones correspondientes a la otra parte.

CLÁUSULA SEXTA. RESCISIÓN. LAS PARTES tendrán derecho a la rescisión unilateral del presente convenio en cualquier momento, sin la necesidad de expresión de causa, debiendo comunicar a la otra parte tal decisión en forma fehaciente con una antelación de sesenta (60) días, sin generar este último temperamento derecho a reclamos de ninguna naturaleza.

CLÁUSULA SEPTIMA. JURISDICCIÓN. Para todos los efectos legales del presente ACUERDO las PARTES se someten a la Jurisdicción de la Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires (Art. 196 CPBA) y constituyen sus respectivos domicilios en los asignados en el acápite del presente, donde se tendrán por válidas todas las notificaciones que se cursen.

CLÁUSULA OCTAVA. DURACIÓN. El presente Convenio tendrá una duración de CUATRO (4) años contados a partir de su aprobación, de conformidad con la normativa vigente, considerándose prorrogado automáticamente por períodos idénticos si ninguna de las partes manifiesta su voluntad en contrario en forma fehaciente, con una anticipación de por los menos treinta (30) días hábiles administrativos, con relación a la fecha de vencimiento.

En prueba de conformidad se firman TRES (3) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

ALEJANDRA HELLING
O.M.I.C.
MUNICIPALIDAD DE CNEL. ROSALES

- II. EL MUNICIPIO a través de la OMIC dispondrá los recursos humanos y designará responsables para la administración de los datos que deberá comunicar fehacientemente a LA DIRECCIÓN. A los fines de la sistematización y procesamiento de dichos datos la OMIC deberá detallar en la herramienta informática entregada, los campos de los datos requeridos - y su pertinente resguardo con el alcance previsto en la CLÁUSULA CUARTA -sobre las denuncias realizadas por los consumidores y el posterior procedimiento;
- III. LAS PARTES se comprometen conjuntamente a emplear diligencia, buenos usos y prácticas en los procedimientos técnicos y estrategias conjuntas que favorezcan al tratamiento, intercambio y adecuación de la información.

CLÁUSULA TERCERA. LICITUD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Para la información procesada y sistematizada que resultará objeto de tratamiento en el marco del presente Acuerdo y en los eventuales acuerdos específicos y complementarios que surjan en ocasión de la ejecución o interpretación del mismo, LAS PARTES se comprometen a la plena observancia de las disposiciones relativas a la Ley N° 25.236 y su Decreto Reglamentario N° 1558/01 sobre Protección de Datos personales en cuanto a la licitud y tratamiento de los mismos.

Toda la información objeto de tratamiento, será considerada confidencial y no será utilizada con fines ajenos a los del presente, ni podrá ser suministrada y/o usufructuada por terceros sin el consentimiento escrito de la parte que provea dicha información.

CLÁUSULA CUARTA. INDEPENDENCIA TÉCNICA Y ESTRUCTURAL. LAS PARTES, mantendrán en todo momento para la ejecución del presente acuerdo, sus respectivas competencias y sus estructuras técnicas y administrativas. LAS PARTES celebran, ejecutan e interpretan el presente convenio conforme a la buena fe, disponiendo sus estructuras funcionales a la colaboración interorganica como principio informador y estándar orientado al cumplimiento de los objetivos que se acuerdan.