



Departamento Ejecutivo

DECRETO N.º 4972/2023

SAN JOSÉ DE GUALEGUAYCHÚ, 4 de diciembre de 2023

VISTO: El Expediente n.º 4849/2023, caratulado: “AGENTES DEL ÁREA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR S/ ADICIONAL POR FUNCIÓN”; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto n.º 2865/2007 de fecha 21 de diciembre del año 2007, se dispone la creación dentro del ámbito del Área de Defensa del Consumidor, la función de “Audiencista”, la cual tiene a su cargo la recepción o redacción del reclamo o denuncia, determinación de las normas aplicables o presuntamente infringidas, celebración de audiencias y redactar el acta respectiva, realizar pedidos o recomendaciones que considere necesarias para lograr el acuerdo entre las partes, recomendar la homologación de los acuerdos conciliatorios y realizar una memoria de las actuaciones con detalle de las normas presuntamente infringidas cuando no se alcance un acuerdo conciliatorio y de corresponder recomendar la apertura del sumario respectivo.

Que, el mencionado Adicional “Audiencista” actualmente es alcanzado por los trabajadores Pablo Marcelo LUCIANO, Legajo n.º 559, Mariela Sabrina WATTERS, Legajo n.º 1110, Gerardo SÁNCHEZ, Legajo n.º 1691, María Fernanda AQUINO, Legajo n.º 1901, Lidia Noemí SOSA, Legajo n.º 2422, el cual comprende a la función asignada y a la extensión de jornada equivalente al OCHENTA por ciento (80%) de la Categoría 3º del Escalafón General e inhibe la aplicación del régimen de retribución de horas extras o extraordinarias establecidos en el régimen del empleado municipal.

Que, en Expediente n.º 4849/2023, los trabajadores y trabajadoras que componen el Área de Defensa del Consumidor se dirigen al entonces Secretario de Gobierno, Abogado Agustín Daniel SOSA, solicitando la implementación de un adicional, fundamentando en que las consultas y/o reclamos que se atienden, dada la creciente conflictividad y vulnerabilidad de los usuarios y consumidores afectados por el contexto inflacionario e inestabilidad de los términos comerciales, son cada vez más significativos, complejos, y cargados de emocionalidades y susceptibilidades, todo lo cual complejiza el servicio de atención y asesoramiento que brindamos. La tarea desarrolla la Dirección, ahora Área, ha impactado significativamente en el modo en que los proveedores, sobre todo las telefónicas y prestadoras de servicio, implementan sus acciones de ventas y post venta para evitar la proliferación de reclamos de usuarios y consumidores. han logrado la digitalización total del procedimiento administrativo, lo cual posibilita no solo el ahorro de los recursos económicos públicos sino también una más ágil gestión del expediente, una correcta trazabilidad de los pasos administrativos bajo responsabilidad de que agente se encuentra. Se han sostenido e incrementado el trabajo de Educación al consumidor, a partir de las charlas brindadas no solo a establecimientos educativos sino también a entidad civiles de la comunidad, y la atención de medios de comunicación sobre diferentes temas de actualidad. La complejidad de las nuevas plataformas de comercialización digital y billeteras virtuales, han requerido una constante capacitación y actualización de saberes por parte de todo el plantel de agentes, que se han abordado de manera colectiva, responsable y como punto de mejora. Se ha sostenido en el tiempo el trabajo colaborativo, interdependencias y articulado con otras OMIC de la Provincia de Entre Ríos y, por último, agrega que la oficina ostenta un nivel de aceptación y reconocimiento en la comunidad, que supera la media de los organismos municipales y que en muchos casos lleva a las y los vecinos a considerar que se trata de una oficina nacional.

Que, a f. 3, la Dirección de Personal, ordena el giro de las actuaciones al Área de Defensa del Consumidor, a los fines se manifieste y cumplido a la Secretaría de Gobierno.



Departamento Ejecutivo

DECRETO N.º 4972/2023

Que, el Responsable del Área de Defensa del Consumidor, Señor Hugo Sebastián BRUZZONI, toma conocimiento del expediente de referencia remitido al Área a su cargo, y destaca la relevante labor desempeñada por los empleados administrativos del Área de Defensa del Consumidor, quienes han demostrado idoneidad y eficiencia en sus funciones. El organismo ha mantenido una alta tasa de resolución de conflictos en beneficio de los consumidores y usuarios, a pesar de los desafíos impuestos por la pandemia de Covid-19.

Que, el mencionado funcionario, agrega que la adaptación a la nueva realidad provocada por la pandemia llevó al organismo a implementar medidas como el módulo GDE (Gestión de Documentación Electrónica), el expediente digital y las audiencias virtuales. Es relevante destacar que, incluso en condiciones adversas, los empleados del Área continuaron desempeñando sus funciones desde sus hogares, lo que evidencia su compromiso y dedicación. La modernización del organismo conllevó la capacitación de todo el personal, considerando las problemáticas específicas en materia consumeril. Este compromiso adicional implica un esfuerzo considerable por parte de los empleados para mantenerse informados y desempeñar sus labores con idoneidad.

Que, la tramitación de los expedientes no se limita únicamente a las audiencias de conciliación; por el contrario, implica la participación activa de todos los empleados administrativos. Su contribución es fundamental para dar forma a los expedientes, garantizando el cumplimiento de los requisitos del procedimiento administrativo y ajustándose a la ley de Defensa del Consumidor y sus modificatorias. Esta función desempeñada por los empleados administrativos ha permitido optimizar el procedimiento administrativo, logrando una mayor celeridad en los trámites y reduciendo los costos para las arcas municipales.

Que, el funcionario, finaliza agregando que resulta oportuno y meritorio reconocer el esfuerzo y los recursos dedicados por cada trabajador del área para llevar a cabo su labor de manera profesional. Representan a la Municipalidad de San José de Gualaguaychú, brindando servicios de calidad a los vecinos, siendo en muchos casos la única opción gratuita para defender sus intereses o recibir asesoramiento ante diversas inquietudes que no se limitan únicamente a la materia consumeril.

Por ello, y en uso de las atribuciones expresamente conferidas por el artículo 107º de la Ley n.º 10027,

EL PRESIDENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ DE GUALEGUAYCHÚ

DECRETA:

ARTÍCULO 1.º ABÓNESE a partir del día 1º de diciembre del año 2023, al personal no comprendido en Decreto n.º 2865/2007 de fecha 21 de noviembre del año 2007, como contraprestación por sus servicios un Adicional por Función y Responsabilidad, equivalente al CINCUENTA por ciento (50%) de la categoría que reviste.

ARTÍCULO 2.º La compensación prevista en el artículo 1.º inhibe la percepción de cualquier otro tipo de adicional por función que pudiera percibir el personal alcanzado por la medida. Asimismo, se establece que el mismo cesará si él o la trabajadora que lo percibe es trasladado/a prestar servicios a otra sección.

ARTÍCULO 3.º Comuníquese, notifíquese, publíquese y cumplido, archívese.

ALFONSINA RODRÍGUEZ
Secretaria de Gobierno

ESTEBAN MARTÍN PIAGGIO
Presidente Municipal