

Expte. N° 8.814/25

**VISTO:**

- La Constitución Nacional;
- La Ley Orgánica de Municipalidades N° 2.756;
- La Ley N° 24.240. Ley de Defensa del Consumidor;
- La Ordenanza N° 2.802/21. Creación de la Oficina Municipal de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos;
- La importancia de garantizar la transparencia y el acceso a la información pública;
- La necesidad de descentralización de la Oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos y una atención más cercana con las y los vecinos de la ciudad, y

**CONSIDERANDO:**

Que, la ordenanza N° 2802/21 establece la creación de la Oficina Municipal de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos, en el ámbito funcional del Concejo Deliberante de Villa Gobernador Gálvez.

Que, dicha oficina tiene como funciones: a) Informar a los usuarios y consumidores sobre los derechos que le asisten; b) Advertir a las y los consumidores acerca de prácticas comerciales desleales que pudieran perjudicar a quienes contratan de buena fe; c) Orientar a los usuarios en todo cuanto pueda ser de su interés; d) Asesorar a los consumidores, en caso de no prosperar el trámite, acerca de las alternativas legales más convenientes; e) Proponer a las autoridades públicas y representantes de la actividad privada, acerca de las medidas a adoptar para corregir, mejorar o implementar servicios, utilizando como base la experiencia acumulada a través de los reclamos recibidos; f) Asesorar a personas sobre trámites previsionales, de registro, documentales y todos aquellos realizados en dependencias estatales que garanticen el cumplimiento de los distintos derechos ciudadanos.

Que, hoy la dependencia cumple un rol fundamental en la defensa de los derechos de los consumidores y consumidoras de nuestra ciudad y en el asesoramiento diario para la tutela y respeto de los mismos, como así también en las injerencias de trámites previsionales y registrales.

Que, a través de diferentes operativos barriales se amplía la posibilidad de que vecinos y vecinas de nuestra ciudad puedan acceder a los mencionados servicios y de realizar, al mismo tiempo, campañas informativas a través de folletería u otros materiales que se consideren de utilidad, para dar a conocer sus derechos.

Que, por otra parte, es menester destacar que aprovechar las salidas territoriales a los diferentes barrios y zonas de la ciudad, posibilita el poder interactuar directamente con la ciudadanía, conocer sus inquietudes y necesidades en materia de consumo, generar una mayor conciencia sobre la importancia de la tutela de sus derechos, e incluso brindar información preventiva ayudando a evitar prácticas desleales.

Que, en este contexto descripto, la cercanía de dicha institución permite una oficina más accesible y cercana, generando además una mayor transparencia y confianza en las diferentes instituciones públicas.

Que, la presente Resolución tiene como fin primordial acercar a la oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos, a los diferentes barrios de la ciudad, pero a su vez tiene como propósito esencial el poder aportar mayor información de la misma, fortaleciendo la transparencia y la comunicación institucional mediante la difusión de contactos, horarios de atención, datos, actividades y gestiones realizadas por la misma, a través de la página oficial del Concejo Deliberante.

Que, esto permite al mismo tiempo garantizar el acceso a la información, una ciudadanía informada y visibilizar el trabajo realizado por la oficina dentro del marco legislativo.

Que, el Municipio de Villa Gobernador Gálvez viene realizando jornadas barriales de traslado de oficinas a los diferentes barrios de la ciudad, de manera rotativa, descentralizando así el acercamiento de diferentes trámites como: trámites on-line (boleto educativo, turnos de Anses, verificación perfil Mi Argentina; personalización de tarjeta SUBE, entre otros); Sanidad Animal (quirófano móvil de mascotas y vacunación de perros y gatos); Secretaría de Salud (vacunación de personas); certificado para el ingreso escolar y bucodental; y, eventualmente, trámites para la adquisición de medicamentos de PAMI, asesoría del área de Género en Niñez, Registro Civil y Oficina Móvil de la Defensoría del Pueblo.

Que, así como se suman eventualmente el Registro Civil o la oficina móvil la Defensoría del Pueblo, perteneciendo incluso a otros organismos, de otro nivel del Estado, en ese caso, el Provincial, resulta oportuno proponer ser parte de dicha estructura que ya se encuentra funcionando, sumando la atención de la Oficina anexo, pudiendo ofrecer a la ciudadanía de manera centralizada todos los servicios estatales en un mismo lugar y dando una señal también de trabajo conjunto entre los dos departamentos, poderes y niveles del estado.

Por todo ello el Concejo Deliberante en uso de sus atribuciones aprueba la siguiente:

### **RESOLUCIÓN N° 2.554/2.025**

**ART.1°)** Créase dentro de la Oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos, anexo del Concejo Deliberante de Villa Gobernador Gálvez, el programa LA OFICINA SE ACERCA A LOS BARRIOS. El mismo tendrá desarrollo dentro del ejido urbano municipal participando de operativos barriales organizados por instituciones del Estado.

**ART.2°)** El programa mencionado en el artículo precedente tendrá las funciones de:

- A. Informar a los consumidores/as respecto de los derechos que lo asisten;
- B. Asesorar a los vecinos y vecinas en lo que respecta a trámites registrales, previsionales, documentales y todo trámite realizado en dependencias estatales;
- C. Recibir, registrar y derivar consultas y reclamos;
- D. Articular con organismos municipales, provinciales y nacionales para facilitar el acceso a derechos;
- E. Brindar los servicios habituales de atención.

**ART.3°)** Dispóngase que la Oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos se integre de forma activa a los operativos barriales llevados a cabo por el Departamento Ejecutivo Municipal dentro del programa VGG CERCA o aquel que en un futuro lo reemplace, o bien, junto a la OFICINA MÓVIL de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

La participación en otros operativos o programas estatales deberá contar con la aprobación de la Resolución Interna correspondiente.

**ART.4°)** Créase en la página del sitio web del Concejo Deliberante de Villa Gobernador Gálvez, un apartado específico donde se indique la leyenda "OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA Y ACCESO A DERECHOS, el cual deberá:

- A. Informar dirección junto a días y horarios de atención; los contactos telefónicos y de correo electrónico;
- B. Publicar de manera periódica y sistemática la información relevante relacionada con los proyectos, gestiones, informes, convocatorias, actividades y otros datos de interés del anexo en la

página web y en cualquier otro medio de difusión oficial;

- C. Actualizar de forma mensual la información pertinente de la Oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos, en formato claro y accesible para la ciudadanía.

**ART.5º)** Comuníquese, Publíquese, y Regístrese.

Dado en Sala de Sesiones del Concejo Deliberante, 05 de junio de 2.025.

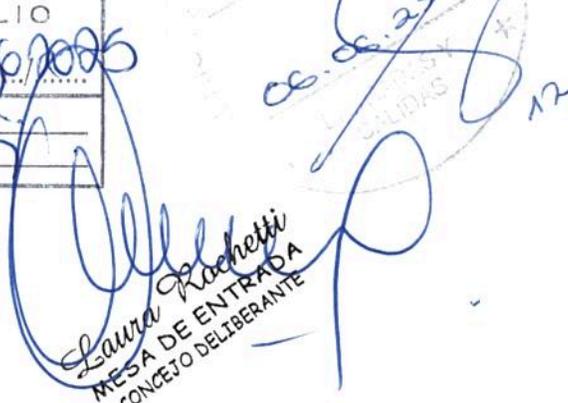


Antonela Liparelli  
SECRETARIA  
CONCEJO DELIBERANTE  
VILLA Gdor. GALVEZ




Jorge Murabito  
PRESIDENTE  
CONCEJO DELIBERANTE  
VILLA Gdor. GALVEZ

CONCEJO DELIBERANTE	
MESA DE ENTRADA 73	
ENTRÓ	SALIO
...../...../.....	06-06-2025
Anotado por LAURA	
Archivado por	



Laura Rachetti  
MESA DE ENTRADA  
CONCEJO DELIBERANTE

06-06-2025  
12-2045