



## HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE LANÚS

**POR CUANTO:**

**EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE HA SANCIONADO LA**

**SIGUIENTE:**

### **O R D E N A N Z A 13488**

**Artículo-1°:**-Modifícase la Ordenanza N°12.212/17 de acuerdo al nuevo organigrama de la Defensoría del Pueblo de Lanús previsto en la presente Ordenanza, el cual tendrá vigencia a partir del primero de julio del año dos mil veintidós; con las Misiones y funciones que obran en los **Anexos de I a VI** y que forman parte integrante de la presente Ordenanza.-

**Artículo-2°:**-Modifícase las Misiones y Funciones de la “Dirección de Gestión Institucional”, que se consignan en el Anexo I ; de la “Dirección de Finanzas y Administración”, que se consignan en el Anexo II, y de la “Dirección Legal y Técnica”, que se consignan en el Anexo III, las cuales forman parte integrante de la presente.-

**Artículo-3°:**-Créase en la órbita de la Defensoría del Pueblo, bajo su dependencia, la Dirección Gestión Interna y Coordinación Operativa, con las misiones y funciones que se consignan en el Anexo IV.-

**Artículo-4°:**-Créase en la órbita de la Defensoría del Pueblo, bajo su dependencia, la Dirección de Mediación y Resoluciones de Conflictos, con las misiones y funciones que se consignan en el Anexo V.-

**Artículo-5°:**-Créase en la órbita de la Defensoría del Pueblo, bajo su dependencia, la Dirección Centro Atención Vecinal, con las misiones y funciones que se consignan en el Anexo VI.-

**Artículo-6°:**-Créase los siguientes cargos, Un (1) cargo Categoría 543; Dos (2) cargos Categoría 232; Dos (2) cargos Categoría 230; Un (1) cargo Categoría 30;Tres (3) cargos Categoría 226 y Tres (3) cargos Categoría 260, a fin de cubrir las necesidades propias.

**Artículo-7°:**-Incorpórese al organigrama establecido por la Ordenanza N° 12212.

**Artículo-8°:**-Facúltase al Departamento Ejecutivo a realizar cambios en la Estructura Orgánico Funcional, siempre y cuando ello no implique un incremento presupuestario de las partidas del ejercicio. Los cambios de estructura política, no implicarán cambios en la estructura jerárquica, dentro de la carrera establecida para los trabajadores bajo Convenio Colectivo de Trabajo.

**Artículo-9°:**-Comuníquese, etc.-

**SALA DE SESIONES.** Lanús, 8 de julio de 2022.-

REVISÓ

HÉCTOR JORGE MONTERO  
SECRETARIO  
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE



JORGE SCHIAVONE  
PRESIDENTE  
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE

PROMULGADA POR DECRETO N° 2627  
DE FECHA 11 JUL 2022

Registrada bajo el N° 13488.....

**ANEXO I****DIRECCION DE GESTION INSTITUCIONAL****MISIONES:**

Desarrollar las tareas indicadas por el Defensor del Pueblo en materia de gestión institucional y su relación con distintas personas jurídicas públicas o privadas. Establecer y mantener mecanismos de comunicación, eficaces con los actores sociales que coadyuven al cumplimiento de los objetivos de la Defensoría.

Proponer al Defensor del Pueblo, herramientas adecuadas que permitan mejorar el dialogo y la participación social, facilitando el control ciudadano, e informando y concientizando a la sociedad respecto de sus derechos.

Organizar, dirigir y ejecutar, las actividades de comunicación y difusión del organismo

**FUNCIONES:**

- Desarrollar una imagen institucional positiva, dinámica, responsable y comprometida con los intereses y derechos de los habitantes del Municipio.
- Brindar apoyo específico para el éxito de la planificación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de los distintos Programas y Actividades de la Defensoría del Pueblo.
- Concientizar a los vecinos del Municipio, sobre las cuestiones y procedimientos para resguardar sus derechos.
- Promover la colaboración y cooperación interinstitucional e interjurisdiccional para el logro de los objetivos de la Defensoría del Pueblo.
- Diseñar e implementar los Planes de Comunicación y Difusión necesarios para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la Defensoría del Pueblo.
- Planificar e instrumentar, programas de difusión y de educación sobre las políticas de la Defensoría, así como los beneficios de las mismas para las generaciones futuras.
- Desarrollar e implementar la dinámica de funcionamiento de un Comité de Crisis para atender emergencias y conflictos.
- Propiciar mecanismos de cooperación y/o asistencia técnica con la Nación, Provincias, Municipios, Instituciones académicas nacionales, Provinciales e Internacionales, agencias, organismos, organizaciones del tercer sector y organizaciones en general, vinculadas a los objetivos de la Defensoría del Pueblo.

**ANEXO II**

**DIRECCION DE FINANZAS Y ADMINISTRACION**

**MISIONES:**

Desarrollar las tareas indicadas por el Defensor del Pueblo en todo lo relacionado con la administración de los Recursos y los Bienes de la Defensoría.

Asesorar al Defensor del Pueblo en materia de gestión administrativa y contable.

Proponer los instrumentos de control que permitan administrar los bienes y servicios de la Defensoría del Pueblo conforme la normativa vigente en el Municipio.

Asesorar al Defensor del Pueblo respecto de todo lo relacionado con las compras de bienes y elementos destinados al uso y consumo, proponiendo un proyecto de compras anuales.

Proponer mecanismos de control respecto de los recursos que utilice la Defensoría para cumplir con sus objetivos.

**FUNCIONES:**

- Desarrollar herramientas de seguridad respecto de los bienes administrados por la Defensoría.
- Llevar el inventario actualizado de los bienes muebles a cargo de la Defensoría.
- Mantener vigente los seguros sobre los bienes muebles registrables de la Defensoría.
- Custodiar los bienes y recursos de la Defensoría, como así también todo lo relacionado con la compra de bienes y elementos destinados al uso y consumo de las mismas.
- Preparar el proyecto de presupuesto de la Defensoría del Pueblo para cada uno de los ejercicios, proponiendo un proyecto de compras de bienes e insumos anuales.
- Elaborar los pedidos de oficina y participar en el proceso de todas las compras directas o licitaciones, llevando un registro documental administrativo y contable.
- Controlar y supervisar cada uno de los gastos que se realicen y verificar la facturación conforme las normas legales.
- Organizar y controlar todo lo relacionado con las herramientas informáticas y los equipos pertenecientes a la Defensoría del Pueblo.
- Establecer un sistema contable informatizado según las normas establecidas por el Municipio de Lanús

**ANEXO III****DIRECCION DE LEGAL Y TECNICA****MISIONES:**

Asesorar al Defensor del Pueblo en los aspectos legales y técnicos de la gestión y en todos aquellos inherentes a su función, como así también, en todas las notas o informes que éste suscriba y la redacción del informe anual que remite H. Concejo Deliberante.

Asesorar respecto de los proyectos de actos administrativos y proyectos de Ordenanzas, verificando su encuadre en las normas legales y reglamentarias vigentes.

Asesorar y asistir al Defensor del Pueblo en el análisis de los aspectos técnicos legales y de gestión, de proyectos y anteproyectos de actos administrativos.

Asesorar al Defensor del Pueblo en consultas e informes técnicos de orden legal inherentes a su función.

**FUNCIONES:**

- Organizar, llevar el registro, certificar, clasificar y archivar los actos administrativos y convenios y demás documentos en que intervenga la Defensoría del Pueblo.
- Confeccionar los dictámenes jurídicos de los proyectos de resoluciones y/o disposiciones con carácter previo a su dictado.
- Realizar los dictámenes jurídicos de los proyectos de resoluciones y/o disposiciones que habrán de ser emitidos con carácter previo a su dictado.
- Preparar y coordinar los proyectos de notas, informes o resoluciones y demás actos administrativos.
- Realizar la sustanciación de los recursos administrativos que resulten de su competencia.
- Asistir a los habitantes del Municipio en el ejercicio de sus derechos o reclamos en el marco de la competencia de la Defensoría.
- Facilitar una relación cercana y cotidiana con los vecinos a partir de las denuncias formuladas y consultas o requerimientos específicos.
- Organizar e implementar un manual de procedimiento que permita orientar a los vecinos sobre sus derechos y las formas para reclamar.
- Llevar un registro actualizado de todas las denuncias formuladas por los vecinos por zona, materia y reclamo.
- Coordinar con las áreas correspondientes del Departamento Ejecutivo los pedidos de informe o respuestas a los reclamos presentados.

**ANEXO IV****DIRECCIÓN GESTIÓN INTERNA y COORDINACIÓN OPERATIVA****MISIONES:**

Desarrollar las tareas indicadas por el Defensor del Pueblo, coordinando las acciones para el correcto funcionamiento de las oficinas y la coordinación operativa entre Defensor, Defensores Adjuntos y las Direcciones.

Proponer y llevar a cabo la realización de estudios e investigaciones sobre las oficinas temáticas.

Administrar los Recursos Humanos que componen la Defensoría del Pueblo.

Participar y Coordinar la elaboración del informe anual y de los informes especiales que deba presentar la Defensoría del Pueblo de Lanús, ante los distintos organismos.

Coordinar los operativos que se realicen en los barrios y prestar asesoramiento cuando se lo requiera.

**FUNCIONES:**

- Construir un sistema que permita tener detección temprana de la conflictividad en temas que son o pudieran ser de competencia para la Defensoría.
- Coordinar la recepción, registro, tramitación, salida y archivo de la documentación destinada a las distintas oficinas.
- Realizar campañas de concientización en relación a la función de la Defensoría del Pueblo y derechos de los Consumidores y usuarios
- Coordinar los operativos que se realicen en los barrios, de acuerdo a las políticas determinadas por el Defensor del Pueblo
- Dirigir tareas de relevamiento, recopilación y análisis obtenidas a través de los operativos.
- Participar y asistir técnicamente en los programas de mejoramiento de la calidad de la atención al público.
- Tendrá a cargo la oficina de Recursos Humanos de la Defensoría, haciendo cumplir la normativa fijada para el personal y la carrera administrativa.
- Gestionar todo tipo de trámites administrativos a los fines de mantener actualizados los legajos del personal y las bases de datos correspondientes.
- Encargarse de las licencias ordinarias y extraordinarias de los trabajadores Llevar el control de asistencia y ausentismo del personal, partes médicos, asignaciones familiares, y todo aquello que corresponda informar a la Sub Secretaría de Recursos Humanos del Municipio de Lanús
- Gestión y prevención de riesgos laborales, tanto en el ámbito institucional como los accidentes in itinere.
- Propondrá planes de capacitación, desarrollo y educación adecuados para mejorar el rendimiento de los empleados y las relaciones laborales y la reducción de riesgos laborales. Capacitar con el enfoque de la construcción colaborativa de consensos y procesos.
- Evaluar los niveles de desempeño del personal e informar al área responsable del servicio.
- Capacitar en perspectiva de Género y difundir las acciones de la Defensoría.

**ANEXO V****DIRECCION DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIONES DE CONFLICTOS****MISIONES:**

Desarrollar las tareas indicadas por el Defensor del Pueblo, abordando determinados conflictos de manera pacífica, rápida y gratuita, evitando de esa manera la judicialización de los casos y posibles situaciones de violencia.

**FUNCIONES:**

- El objetivo principal es instalar la mediación como un método de resolución de conflictos alternativo al juicio, con características acordes a la cultura de la paz que nos interesa promover en nuestra sociedad.
- Desarrollar una dinámica, responsable y comprometida con los intereses y derechos de los usuarios y consumidores del Municipio.
- Brindar apoyo específico para el seguimiento y evaluación de los conflictos.
- Proponer herramientas adecuadas que permitan mejorar el dialogo entre las partes, informando y concientizando respecto de sus derechos y obligaciones.

**ANEXO VI****DIRECCION DE CENTRO ATENCIÓN VECINAL****MISIONES:**

Organizar y administrar la gestión de trámites y servicios en el Centro de Atención Vecinal de la Defensoría del Pueblo que brindan servicio al ciudadano, implementando las pautas y lineamientos para su desarrollo indicadas por el Defensor del Pueblo

**FUNCIONES:**

- Definir e implementar el Modelo de Atención al Público en las áreas que brindan servicio al ciudadano.
- Evaluar los niveles de satisfacción de la atención vecinal y formular mejoras a la atención ciudadana.
- Instrumentar y promover las pautas y lineamientos de atención ciudadana.
- Asistir a las distintas Direcciones de la Defensoría del pueblo en la implementación de la desconcentración de trámites y servicios, y participar en el diseño de mejora de los mismos.
- Coordinar y gestionar la atención presencial y personalizada de servicios brindados, conforme los estándares de calidad definidos.
- Organizar el espacio físico y gestionar los recursos necesarios para la provisión de los servicios en el Centro de Atención Vecinal.
- Efectuar la recepción, registro, tramitación, de la documentación del centro de atención vecinal
- Brindar los servicios de atención al público y atención telefónica.
- Atender a los vecinos de manera cercana y eficiente, en forma personal, telefónica y virtual, desarrollando un sistema de colaboración y anticipación de sus necesidades, que garantice una experiencia satisfactoria en los servicios que brinda.