

TIGRE

Primera Carta *Compromiso con el Ciudadano*



AUTORIDADES

Intendente

Julio Zamora

Autoridades

Secretaría de Gobierno

Eduardo Cergnul

Secretaría de Economía, Hacienda y Administración

Carlos Vittor

Secretaría de Política Sanitaria y Desarrollo Humano

Malena Galmarini

Secretaría de Inversión Pública, Urbanismo y Gestión Ambiental

Antonio Grandoni

Secretaría de Servicios Públicos y Conservación de Infraestructura

Patricio D'Angelo Campos

Secretaría de Protección Ciudadana

Diego Santillán

Unidad Intendente

Santiago García Vázquez

Agencia de Desarrollo Turístico

Roberto Romero

Agencia Tigre Deportes

Juan de la Cruz Fernández Miranda

Agencia de Desarrollo de Empleo e Inversiones

Eduardo Fernández

Programa Carta Compromiso con el Ciudadano

Coordinación

Jorge ARIAS

Equipo de Facilitadores

Segundo Pablo BAISI
Javier BOSCH
Esteban Alfredo BOUSSARD
Víctor Omar CAFARO
Jorge CAUBET
Osvaldo CRUZ
Santiago ESPINOZA
Daniel Eduardo FARIÑA
Adrián Eduardo GASTALDI
Sonia Margarita GATARRI
Guillermo Daniel GEIST
María Dolores GÓMEZ
Natalia GURNY
Francisco HERNANDORENA
Florencia JALDA
Teddy LEGUIZAMÓN
Fernando MANTELLI
Fernanda MONTENEGRO
Edgardo Jorge NÚÑEZ
Adriana Patricia PALUDI
Jorge RAMANZINI
Walter Ramón RIOS
Sandra ROSSI
Carlos Eugenio SAMYN DUCÓ
Darwin SÁNCHEZ
Ignacio SÁNCHEZ
Diego Fernando TREJO
Ricardo VITULLO
Rita VIVAS

TABLA DE CONTENIDOS

PRÓLOGO.....	5
INTRODUCCION.....	6
GLOSARIO DE TÉRMINOS EMPLEADOS EN ESTA CARTA COMPROMISO.....	7
DESTINATARIOS ESPECÍFICOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.....	8
OBJETIVOS, PROCESOS Y SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE TIGRE.....	9
PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN NUESTRA ACTUACION.....	13
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS.....	14
ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	16
<i>ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES.....</i>	16
<i>ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL PUNTO DE CONTACTO.....</i>	17
DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS ESENCIALES.....	18
<i>SERVICIOS PÚBLICOS Y CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA.....</i>	18
<i>HACIENDA.....</i>	21
<i>SALUD.....</i>	24
ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES.....	28
<i>SERVICIOS PÚBLICOS.....</i>	28
<i>HACIENDA.....</i>	34
<i>Compromisos de mejora en Hacienda.....</i>	36
<i>SALUD.....</i>	38
<i>Compromisos de mejora en Salud.....</i>	42
ESTANDARES DE CALIDAD EN LA ATENCION AL PÚBLICO.....	44
<i>Compromisos de mejora en atención al público y puntos de contacto.....</i>	46
DATOS DE INTERES.....	47
TELÉFONOS ÚTILES.....	48
<i>Emergencias.....</i>	48
<i>Servicio Especial Atención Telefónica (S.E.A.T.).....</i>	48
<i>Dependencias municipales.....</i>	48
INFORMACION Y COMUNICACIÓN SOBRE NUESTROS SERVICIOS.....	50
METAS DE CALIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	51
<i>Compromisos de mejora en Información y Comunicación.....</i>	53
MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA.....	55
<i>Herramientas de consulta a la Ciudadanía:.....</i>	56
<i>Encuesta Auto administrada de Satisfacción del Ciudadano.....</i>	56
<i>Consejo Municipal de Política Social.....</i>	56
<i>Sistema Quejas y reclamos.....</i>	57
<i>Operativo Mano a Mano.....</i>	57
<i>Participación activa de los ciudadanos:.....</i>	57
<i>Operativo Mano a Mano:.....</i>	57
METAS DE CALIDAD Y ASPECTOS Y VARIABLES DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	58
<i>Compromiso de mejora del componente de Participación Ciudadana.....</i>	61
<i>TIGRE SIRVe.....</i>	61
CARTA ELECTRÓNICA DE LA MUNICIPALIDAD DE TIGRE.....	64
INFORMACIÓN.....	64
<i>Información Institucional.....</i>	64
<i>Información sobre transparencia en la gestión.....</i>	65
INTERACTIVIDAD.....	66
<i>Servicios interactivos usuario-municipio.....</i>	66
SERVICIOS.....	66
<i>Guía básica.....</i>	66
<i>Orientación al usuario.....</i>	67
<i>Servicios on line.....</i>	71

PRÓLOGO

Estimado Vecino:

El desafío de colocar al Municipio como herramienta del desarrollo económico, social, cultural y democrático de la comunidad de Tigre, constituye la cuestión central de nuestra gestión.

A la comodidad de un Municipio cerrado y centrado en su propia administración le oponemos nuestra visión de compromiso con el ciudadano tigrense.

A la posibilidad de indicadores positivos de la historia municipal reciente de Tigre, deseamos perfeccionarla y complementarla con un conocimiento profundo de las necesidades de todos nuestros vecinos para encararlas y resolverlas.

Estamos convencidos de que un Municipio de puertas, ojos y oídos abiertos y comprometidos con la realidad de sus vecinos, es la mejor respuesta a la confianza depositada en las urnas por la mayoría de los vecinos que nos consagraron en diciembre de 2007.

Hemos dado ya pasos importantes en esa dirección, sin embargo no es poco lo que falta para lograrlo. Pero es ese nuestro mayor compromiso: lograr que las propuestas, las sugerencias, las observaciones y los reclamos -en definitiva- la participación de nuestros vecinos, sea la materia prima para el proceso de mejora continua que hemos programado para la administración municipal.

Hacia allí vamos, y esta Carta Compromiso con nuestros vecinos es un eslabón más en la cadena de esfuerzos para lograrlo.

Ud. y su compromiso, Ud. y su participación, Ud. y su control son imprescindibles para nuestra tarea.

Cordialmente,

Julio Zamora

Intendente Municipal

INTRODUCCION

La Carta Compromiso con el Ciudadano que aquí presentamos tiene por finalidad asumir frente al vecino la voluntad de prestar de manera eficaz y eficiente un conjunto de servicios esenciales que son responsabilidad primordial del municipio. En esa búsqueda, asumimos el compromiso de cumplir con niveles de prestación de esos servicios que tengan presente, fundamentalmente, los derechos y las necesidades de los habitantes de Tigre, siempre en el marco del respeto a la legislación vigente y propugnando una creciente democratización en el funcionamiento de las instituciones municipales.

Detrás de esa propuesta, los objetivos planteados por esta Carta Compromiso son los siguientes:

- a. Dar a conocer un conjunto de funciones relevantes del Municipio de Tigre.
- b. Describir un núcleo de servicios esenciales que son prestados por el municipio y sus diferentes modalidades de acceso, estableciendo una orientación básica para su correcta comprensión.
- c. Fortalecer los derechos de los ciudadanos, en su calidad de destinatarios de los servicios e informarlos sobre sus obligaciones, aspirando a un mayor protagonismo de los interesados para lograr una mejor satisfacción de sus intereses y necesidades.
- d. Dar a conocer las vías por las cuales se pueden formular quejas, reclamos y sugerencias.
- e. Definir en forma clara y precisa los resultados que se pueden esperar en relación con los servicios prestados.
- f. Asumir en forma pública el compromiso explícito de desarrollar una mejora continua, constante e ininterrumpida de la calidad de prestación de los servicios incorporados.

Esta es nuestra primera Carta Compromiso con los vecinos de Tigre y, como experiencia inaugural, serán presentados sólo algunos de los servicios y procesos administrativos de las Secretarías de: **SERVICIOS PUBLICOS Y CONSERVACION DE INFRAESTRUCTURA; ECONOMIA, HACIENDA Y ADMINISTRACION Y POLITICA SANITARIA Y DESARROLLO HUMANO.**

Sin embargo, el hecho de que no aparezcan más servicios relevados en esta primera versión de la Carta Compromiso, no nos exime del compromiso con las obligaciones de confiabilidad, seguridad, confidencialidad, competencia, capacidad de respuesta y accesibilidad que comparten todas las actividades y servicios municipales y que definen su calidad.

En un futuro cercano, nuevas versiones de esta Carta pondrán de manifiesto la ampliación de los compromisos que aquí asumimos, incorporando el resto de los servicios, para generar así un vínculo más cercano y transparente entre el vecino y el Municipio.

GLOSARIO DE TÉRMINOS EMPLEADOS EN ESTA CARTA COMPROMISO

A los efectos de garantizar una adecuada comprensión de las expresiones utilizadas en la redacción de la Carta Compromiso con el Ciudadano, nos permitimos elaborar el siguiente glosario de términos.

Objetivo: Es la razón de ser de un área del municipio determinada o el fin perseguido por una política pública. Identifica el tipo de resultados que deben lograrse para dar respuesta a las demandas y expectativas de los ciudadanos.

Procesos: Son las tareas que, de manera organizada, conducen al cumplimiento de los objetivos o finalidad del Municipio y que dan por resultado un producto o servicio que es recibido por vecino o contribuyente.

Productos / Servicios: Se trata de los bienes o servicios cuantificables que el municipio brinda hacia su propio exterior, a los destinatarios de sus actividades. Contribuyen al cumplimiento de los objetivos del área y el Municipio, y a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Destinatarios: Los ciudadanos son los genuinos destinatarios de los productos o servicios que brinda el Municipio a través de sus diversas áreas. Esta definición genérica puede ser precisada mediante la identificación de destinatarios específicos de acuerdo a cada producto o servicio. Un mismo ciudadano puede cumplir distintos roles de acuerdo al servicio al que accede (por ejemplo, beneficiario, usuario, contribuyente, etc.).

Atributos de Calidad: Son aquellos aspectos vinculados con la prestación del servicio especialmente valorados por los destinatarios. Responden a las expectativas de los ciudadanos y, en el caso de entidades públicas, incluyen obligaciones ineludibles en una sociedad democrática, como la transparencia en la gestión y la equidad y justicia en la prestación.

Estándares de Calidad: Consisten en niveles determinados y mensurables en la prestación de los servicios, que el Municipio se compromete a sostener con el objeto de satisfacer los atributos de calidad surgidos de las expectativas ciudadanas.

Compromisos de Mejora: Son metas que el Municipio o alguna de sus áreas se propone alcanzar con el fin de mejorar la calidad de los servicios que presta, logrando un mejor desempeño y/o una mayor cobertura, que lo aproximen al cumplimiento de los objetivos fijados para las políticas públicas.

DESTINATARIOS ESPECÍFICOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Vecino: El vecino es el ciudadano del municipio en el sentido más completo del término. Es quien habita en el municipio y/o desarrolla en el ámbito local sus actividades principales. Aún cuando no sea natural del lugar (o incluso siendo extranjero), su identidad social y territorial se construye a partir del municipio.

Usuario: El usuario es el destinatario material de los servicios que presta el municipio. En su carácter de receptor final, es quien ejerce sus derechos y cumple sus obligaciones de ciudadano de manera transparente y equitativa.

Contribuyente: El contribuyente es aquella persona física o jurídica que paga tasas o impuestos al municipio, ya sea en razón de su condición de residente, o porque realiza dentro del territorio municipal actividades laborales, productivas o comerciales sujetas a algún tipo de gravamen local. Los aportes del contribuyente constituyen una parte muy importante de la financiación de las actividades del municipio.

Beneficiario: Beneficiario es todo aquel que, en función de reunir las condiciones que lo ameriten, es acreedor de algún beneficio de parte del estado, que le permite acceder a bienes y servicios en condiciones particulares más ventajosas que el resto de la ciudadanía, como condición de garantía de igualdad de oportunidades. Por regla, se consideran beneficiarios todos los que acceden a algún tipo de plan social estatal, subsidio o beneficio, reducción de tarifas o precios, etc.

Transeúnte: Llamamos transeúnte a toda persona que se encuentre en el municipio de paso y sea usuario de sus servicios con carácter momentáneo y eventual.

Turista: Turista es todo aquel que, no siendo vecino, visita el municipio con el objeto de disfrutar de las posibilidades de esparcimiento que se brindan en su territorio. En ese carácter, es usuario eventual de los servicios municipales, aunque en mayor cantidad y durante más tiempo que el transeúnte. Y, con frecuencia, de manera recurrente.

Regulado: Con este término nos referimos a las personas o empresas que son prestadoras de servicios públicos por cuenta y orden del municipio. Si bien la prestación, en última instancia, es responsabilidad de la Municipalidad, el regulado es el encargado material del servicio tercerizado, y como tal es objeto de control, además de que puede recibir servicios particulares directos destinados a facilitar y mejorar su desempeño.

OBJETIVOS, PROCESOS Y SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE TIGRE

(en las áreas incorporadas a la Carta Compromiso)

OBJETIVOS DEL MUNICIPIO	MACRO PROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS	DESTINATARIOS	
Determinar las políticas de planificación, ejecución y control de los servicios públicos y el mantenimiento de la infraestructura	CONSERVACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	→ Mantenimiento y reparación de calles	→ Relevamiento de estado de calles	Vecinos /Turistas /Transeúntes/ Regulados	
			→ Mantenimiento y transitabilidad de calles en sus diferentes soportes (Asfalto – Cemento – Tierra y mejorado)	Vecinos /Turistas /Transeúntes	
		→ Control sobre el mantenimiento y reparación de las calles realizado por las empresas ejecutoras de obra	→ Inspección/auditoría de obras	Vecinos /Turistas/ Transeúntes / Regulados	
	MANTENIMIENTO DE ESPACIOS VERDES Y FORESTACIÓN	→ Mantenimiento y conservación	→ Relevamiento de la condición sanitaria de los árboles	Vecinos / Turistas	
			→ Control de cumplimiento de contrato de espacios verdes y forestación	→ Control mantenimiento de árboles y forestación	Vecinos / Turistas /Regulados
			→ Control de cumplimiento de contrato de conservación de plazas y paseos.	→ Control conservación de plazas paseos.	Vecinos /Turistas/ Regulados
	ALUMBRADO Y SEMÁFOROS	→ Mantenimiento y conservación	→ Relevamiento del estado de luminarias y semáforos	Vecinos /Turistas / Transeúntes / Regulados	
			→ Control del cumplimiento de contrato de conservación de luminarias.	→ Funcionamiento adecuado de luminarias y semáforos.	Vecinos /Turistas / Transeúntes / Regulados
	HIGIENE PÚBLICA Y SALUBRIDAD	- Recolección y tratamiento de residuos	→ Recolección de residuos domiciliarios	Vecinos	
			→ Recolección de montículos	Vecinos /Turistas/ Transeúntes	
			→ Barrido de cuadras	Vecinos /Turistas/ Transeúntes	

OBJETIVOS DEL MUNICIPIO	MACRO PROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS	DESTINATARIOS
			→ Limpieza de zanjas y desagües	Vecinos /Turistas/ Transeúntes
	HIGIENE PÚBLICA Y SALUBRIDAD	- Control de la ejecución de empresas contratadas	→ Control de las cuadrículas recorridas mediante localizador (gps)	Vecinos /Turistas / Transeúntes / Regulados
→ Inspección de calidad del servicio de recolección de residuos			Vecinos /Turistas / Transeúntes / Regulados	
- Acceso universal al agua potable		→ Distribución de agua potable en zonas de contaminación	Beneficiarios	
Proyectar, ejecutar, dirigir e inspeccionar todas las obras de equipamiento social, en coordinación con los organismos públicos o privados involucrados y/o con competencia específica en la materia	FORTALECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA ESCOLAR	- Conservación de escuelas	→ Mantenimiento y refacción de los edificios escolares municipales y provinciales	Vecinos en edad escolar
Determinar las políticas necesarias para la previsión, percepción, administración, inversión y fiscalización de los medios económicos y financieros de la administración municipal.	PERCEPCIÓN DE INGRESOS PÚBLICOS	Gestión de Tasas y Derechos: - Análisis de documentación - Verificación de titularidad - Registro y control de datos - Prueba de cálculo - Prueba de recibos - Reparto de recibos - Impresión y distribución de recibos	→ Percepción de la Tasa de Seguridad e Higiene	Contribuyentes
			→ Percepción del Derecho de Ocupación y Uso de Espacios Públicos	Contribuyentes
			→ Percepción del Derecho de Publicidad y Propaganda	Contribuyentes
			→ Percepción del Derecho de Uso de Playas y Riberas	Contribuyentes

OBJETIVOS DEL MUNICIPIO	MACRO PROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS	DESTINATARIOS
		Gestión de Contribución Territorial: - Control de datos - Asignación de zona tarifaria - Prueba de cálculo - Prueba de recibos - Reparto de recibos - Impresión y distribución de recibos	→ Percepción Tasa por Servicios Municipales	Contribuyentes
		Gestión de cobro de patentes automotores (Ley 13.010)	→ Percepción de patentes automotores según Ley 13.010	Contribuyentes
		Administración de formas de pago	→ Oferta de distintas alternativas de pago	Contribuyentes
		Gestión de recupero de deuda: - Control de deudas por sistema - Asignación de verificador - Control personalizado - Envío de intimación	→ Intimación de deuda	Contribuyentes
		- Control de documentación	→ Plan de Pago	Contribuyentes
		- Control de documentación	→ Cambio de titularidad	Contribuyentes
		- Control de documentación - Emisión de informe	→ Certificado de libre deuda / Informe de deuda	Contribuyentes
Determinar las políticas y acciones atinentes a la prevención, recuperación, asistencia y mantenimiento de la salud de la población.	ATENCIÓN MATERNO INFANTIL	- Atención médica a mujeres en edad fértil	→ Atención en Salud Reproductiva	Vecinas
			→ Detección precoz del Cáncer Genitomamario	Vecinas
		- Salud Perinatal	→ Atención médica a mujeres embarazadas	Vecinas embarazadas
		- Salud Preescolar	→ Atención médica a niños en edad preescolar	Vecinos hasta 5 años de edad
		- Salud de los Escolares	→ Atención médica a niños en edad escolar	Vecinos en edad escolar

OBJETIVOS DEL MUNICIPIO	MACRO PROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS	DESTINATARIOS
	ATENCIÓN DE LA DEMANDA GENERAL	- Apoyo a las acciones de Salud	→ Atención médica general	Vecinos
			→ Guardia Médica	Vecinos
			→ Vacunación.	Vecinos
		- Salud Bucal	→ Atención odontológica	Vecinos
	CONTROL DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	- Vigilancia epidemiológica	→ Control de enfermedades transmisibles	Vecinos
			→ Control de Zoonosis	Vecinos
	CONTROL DE ENFERMEDADES CRONICAS	- Control y mejora de calidad de vida	→ Control de Diabetes	Vecinos
			→ Control de Enfermedad Cardiovascular	Vecinos
			→ Control de Epilepsia	Vecinos
			→ Control de asma	Vecinos
→ Control de patología mental			Vecinos	
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS (SERVICIO DE EMERGENCIAS TIGRE)	- Cobertura territorial permanente de situaciones de emergencia	→ Atención médica de urgencia	Vecinos /Turistas / Transeúntes	
		→ Atención médica de emergencia	Vecinos /Turistas / Transeúntes	
		→ Traslados programados y no programados de pacientes	Vecinos	
		→ Oferta de cursos de capacitación en Socorrismo y Soporte Básico de Vida	Vecinos	
		→ Operativos de prevención en eventos públicos	Vecinos / Turistas	

PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN NUESTRA ACTUACION

Normativas de Carácter Constitucional

Constitución Nacional,

Constitución de la Provincia de Buenos Aires

Normativa de Carácter General

*Decreto-Ley N°
6769/58*

Ley Orgánica de las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires (Con sus modificatorias y reglamentarias)

Normas Municipales:

Ordenanza 569/52

Creación de la estructura administrativa de la Municipalidad de Tigre (Con sus modificatorias y reglamentarias)

*Decretos
1719/03*

Reorganización y funciones de las Secretarías del Departamento Ejecutivo (Con sus modificatorios)

340/08

Creación del Consejo Municipal de Política Social

NORMAS PARTICULARES QUE RIGEN LOS DIFERENTES PRODUCTOS / SERVICIOS.

** Ordenanza Fiscal e Impositiva del año corriente.*

** Ley 13.010, modificatorias y decreto 226/03 del P.E.Provincial*

El listado completo de la normativa vigente puede ser consultado en la pagina web:
www.tigre.gov.ar

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

Todos los vecinos y destinatarios de los servicios de la Municipalidad de Tigre tienen los derechos y comparten las obligaciones que se enuncian a continuación:

Derechos de los vecinos y destinatarios de los servicios de la Municipalidad de Tigre

- *Derecho al desarrollo sustentable, al ambiente sano, al deporte, la recreación, la cultura y la educación.*
- *Derecho a acceder equitativamente a los servicios públicos, debiendo estos ser eficientes y confiables.*
- *Derecho a obtener información clara, veraz y completa sobre las actividades desarrolladas por la Administración Municipal.*
- *Derecho a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones ante la Administración Municipal.*
- *Derecho a ser tratado con respeto y deferencia por parte de autoridades y personal al servicio de la Administración Municipal.*
- *Derecho a conocer el estado de tramitación de las actuaciones administrativas en las que tenga condición de interesado, en los términos establecidos por la legislación vigente.*
- *Derecho a que la Administración dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.*
- *Derecho a reclamar ante cualquier anomalía en el funcionamiento de los servicios de la Administración Municipal y a ser informados fehacientemente.*
- *Derecho a petitionar formalmente con relación a todo trámite de competencia de la Administración municipal en los que posea un interés legítimo.*

Obligaciones de los vecinos y destinatarios de los servicios de la Municipalidad de Tigre

- *Honrar y respetar al municipio, sus vecinos y visitantes en el marco de los principios democráticos y la legislación vigente.*
- *Contribuir al funcionamiento del municipio a través del pago de las tasas y contribuciones que correspondan.*
- *Cumplir las disposiciones vigentes para la realización de cualquier trámite vinculado con la Administración Municipal.*
- *Preservar el ambiente, los espacios y bienes del dominio público, contribuir a reparar los que sean afectados y comprometerse a su custodia.*
- *Evitar toda forma de discriminación.*
- *Denunciar todo hecho, acto o circunstancia que pueda constituir una infracción o situación delictiva.*
- *Ajustar su comportamiento a una ética de convivencia basada en el respeto y la solidaridad.*
- *Respetar y hacer respetar los derechos de los demás vecinos y visitantes del municipio.*

ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los vecinos y usuarios de los distintos servicios que brinda la Municipalidad de Tigre, hemos definido un conjunto de atributos de calidad que servirán de punto de partida para evaluar dichos servicios y el contacto con el ciudadano. A partir de los atributos de calidad que se describen a continuación, el municipio establece los estándares que se compromete a cumplir en la prestación de los servicios y la atención en el punto de contacto. Los vecinos podrán encontrarlos en exposición en las áreas de atención al público para su difusión.

ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

1. CONFIABILIDAD: Es la aplicación de procedimientos que garanticen que, en la elaboración del producto o la prestación del servicio, las cosas serán bien hechas desde el principio, con niveles de error bajos o nulos. También supone la aplicación de un principio de coherencia de gestión, en el que se cumplan los compromisos asumidos y se brinde al usuario lo que este espera recibir, sin engaños ni la generación de falsas expectativas.

2. SEGURIDAD: Consiste en ofrecer la garantía de que los productos y servicios generados por el municipio cuentan con altos niveles de seguridad para el usuario, tanto física como jurídica.

3. CONFIDENCIALIDAD: Es el compromiso de brindar un tratamiento reservado a la información que recibe o administra el municipio en los casos que corresponda. Esto se aplica tanto en relación a la intimidad y/o privacidad de las personas físicas, como con la información de carácter sensible o privada de organismos, empresas, asociaciones, etc.

4. COMPETENCIA: Supone la posesión por parte del personal de conocimientos actualizados y de las habilidades y aptitudes requeridas para una adecuada realización de las actividades vinculadas a la prestación de los servicios a cargo del municipio, en sus diversas fases (diseño, producción, control), buscando que los mismos se lleven a cabo de manera eficaz, eficiente y efectiva.

5. CAPACIDAD DE RESPUESTA: Se define como la capacidad, por parte del municipio o el prestador encargado, de producir los servicios de manera integral, incluyendo los controles o verificaciones necesarios, garantizando la cantidad, calidad y cobertura necesarias para satisfacer los requerimientos de los usuarios en condiciones normales. Asimismo, supone la prestación de los servicios en forma rápida y puntual, cumpliendo los plazos establecidos por las normas y/o teniendo en cuenta las expectativas de los destinatarios.

6. ACCESIBILIDAD ECONÓMICA: Es la prestación a precios adecuados y accesibles de aquellos servicios que deben ser abonados por la ciudadanía. Incluye, además, la aplicación de los principios de equidad y justicia para garantizar que los servicios estén al alcance de todos los ciudadanos, eximiendo del pago o garantizando una tarifa especial a aquellos vecinos que así lo requieran en virtud de su situación socioeconómica u otras limitaciones materiales no deseadas, dado el carácter indispensable del servicio prestado para el desarrollo normal de su vida en la sociedad y su derecho al mismo.

ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL PUNTO DE CONTACTO

1. CAPACIDAD DE RESPUESTA: Es la rapidez y puntualidad en la atención al público, sin problemas de organización ni demoras innecesarias para realizar los trámites y recibir los servicios, cualquiera sea el punto de contacto o el medio que se utilice para la interacción vecino-municipio: presencial, correo postal, correo electrónico, telefónico o fax.

2. ACCESIBILIDAD: Fundamentalmente, es la garantía de facilidad para obtener el servicio, teniendo en cuenta elementos como los factores físico-geográficos, las condiciones ambientales, los horarios de atención, la sencillez de los procedimientos y la existencia de varias modalidades de prestación (diversidad de tipos de puntos de contacto).

- Físico-geográfica: Ubicación adecuada y suficiente cantidad de centros u oficinas para la realización de los trámites requeridos en forma presencial, teniendo en cuenta las necesidades de los ciudadanos. Los centros de atención deben estar territorialmente distribuidos de modo tal que resulten de fácil acceso para el conjunto de los destinatarios de los servicios, localizados en lugares con variedad de medios de transporte.
- Condiciones ambientales: Existencia de instalaciones físicas y equipamientos acordes a las necesidades de la totalidad de los ciudadanos y que garanticen condiciones como un fácil diálogo con el agente que realiza la atención, el acceso a personas discapacitadas, privacidad en los casos que se requiera, etc. Complementariamente, la concurrencia y uso de dichas instalaciones no debe representar ningún tipo de peligro o riesgo físico para los usuarios que buscan satisfacer un derecho o cumplir una obligación.
- Temporal: Establecimiento de horarios de atención amplios y adecuados a los requerimientos de los destinatarios.
- Cognoscitiva: Existencia de instrucciones, formularios y procedimientos de contenido claro y comprensión sencilla, en diversos soportes y formatos (afiches, folletos, diskettes, carteles, página web, orientación verbal o telefónica, etc.), para facilitar la realización del trámite requerido en cualquiera de las modalidades disponibles, ya sean presenciales o remotas.
- Diversidad de tipos de puntos de contacto: Oferta de diferentes modalidades para que el destinatario opte en pos de la obtención de información o la prestación de un servicio requerido: Oficinas y centros de atención, puestos en la vía pública, central telefónica, servicio postal, fax, página Web, correo electrónico.

3. COMPETENCIA: Posesión, por parte del personal destinado a la atención al público, de los conocimientos, habilidades y aptitudes pertinentes y actualizados para una adecuada interacción con el ciudadano, en cualquiera de las modalidades ofrecidas.

4. AMABILIDAD Y CORTESÍA: Atención al ciudadano, en todos los casos, con una actitud cordial, de respeto y consideración.

5. COMUNICACIÓN: Capacidad del personal para establecer la necesaria interacción con el usuario en pos de conocer sus necesidades, responder en forma correcta a sus requerimientos y brindarle la información apropiada de manera actualizada, completa, veraz, oportuna y pertinente. Utilización de un lenguaje simple, sencillo y claro que permita una adecuada interlocución.

6. COMPRENSIÓN: Preocupación por los problemas y necesidades de los destinatarios y flexibilidad para dar el trato adecuado y brindar respuestas acordes a las necesidades y características de los distintos tipos de usuarios de los servicios, en las diversas modalidades de atención existentes.

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

SERVICIOS PÚBLICOS Y CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

CONSERVACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA

→ Relevamiento del estado de calles

La detección visual del estado de conservación de las calles del municipio y el registro de esa información, se logra a través de recorridos que realiza el personal municipal. En dichos recorridos también se confirman situaciones de disconformidad informadas por los vecinos.

→ Mantenimiento y transitabilidad de calles

Asfalto (Pavimentos flexibles con concreto asfáltico)

El bacheo en calles con concreto asfáltico se hace con material grueso en la parte estructural con las tareas que se detallan a continuación: a) recuadre del sector en malas condiciones utilizando para esta tarea una aserradora de pavimento, b) saneamiento de la subrasante en caso de ser necesario, c) preparación de la base de asiento de la carpeta asfáltica con un suelo cal o suelo cemento debidamente compactado, d) riego de liga con emulsión catiónica de corte rápido, e) carpeta de concreto asfáltico debidamente compactada. El servicio tiene carácter "URGENTE" cuando la rotura impide totalmente el tránsito por el lugar o se produce en rutas o autopistas.

Tierra y mejorado

Las delegaciones municipales, con su personal y maquinarias, proceden a efectuar trabajos de mejoramiento del abovedado (pendiente transversal) de calles sin asfaltar a efectos de reducir la acumulación de agua. Luego se efectúa el relleno y la compactación del suelo para generar mayor solidez y transitabilidad, empleando diversos materiales como tosca, escoria, escombros, materiales de relleno recogidos de la vía pública, etc.

Cemento (Pavimentos rígidos, hormigón elaborado simple)

Se procede al retiro de los paños en malas condiciones usando martillo neumático o hidráulicos y retroexcavadora. Luego, se hace el reemplazo con hormigón elaborado de características similares al paquete estructural existente, con el fragüe y alisado correspondiente.

→ Inspección/auditoría de obras

Se inspecciona y audita la calidad del trabajo realizado por la empresa contratista con personal municipal profesionalmente competente, de acuerdo con lo estipulado en

el Pliego de Condiciones y Especificaciones Técnicas y/o normas preestablecidas por organismos oficiales.

MANTENIMIENTO DE ESPACIOS VERDES Y FORESTACIÓN

➔ Relevamiento de la condición sanitaria de los árboles

A través del recorrido que hace el personal especializado de la Municipalidad y de la información recibida de vecinos y otras fuentes, se determina la condición sanitaria y el estado general de los árboles en la vía pública.

➔ Control de mantenimiento de árboles y forestación

Se realiza el control de la empresa contratista que tiene a su cargo el mantenimiento, reposición y colocación de árboles, buscando las condiciones físicas y sanitarias correctas para cumplir los objetivos de embellecer y ornamentar la vía pública, contribuir a la oxigenación del ambiente y a brindar protección solar. Periódicamente y de acuerdo con las necesidades, realiza la poda de copas, raleos, limpieza de ramas secas, poda de raíces, extracciones, y reforestación. El control municipal es tanto visual en rutinas de inspección, como en respuesta a los llamados de los vecinos. Para completar esta iniciativa se realizan trasplantes de especies, conservando así el patrimonio forestal. En caso de detectarse problemas, el área correspondiente del Municipio libera una orden de servicio a la empresa contratista, la que interviene para resolver la situación. Se identifican dos tipos de problemas: aquellos de carácter urgente, que son los que representan algún riesgo inmediato a la seguridad de las personas o cosas, y los restantes, denominados comunes

➔ Control de mantenimiento y conservación de plazas y paseos

La empresa contratista realiza corte de pasto y limpieza de plazas y paseos en el marco de una agenda programada. El Municipio releva el estado y conservación de plazas y paseos desde diversas fuentes (control visual, llamados de vecinos, informes de otras áreas). Ante la detección de situaciones que requieran intervención, se genera una orden de servicio para la empresa contratista, que realiza la intervención pertinente.

ALUMBRADO Y SEMÁFOROS

➔ Relevamiento del estado de luminarias y semáforos

Es la detección ocular de los deterioros existentes en postes y las lámparas que realiza el personal municipal. En dichos recorridos también se confirman situaciones informadas por los vecinos. La constatación de una correcta marcha de todos los semáforos en los distintos lugares del partido es efectuada por personal propio y se realiza de manera diaria.

➔ **Funcionamiento adecuado de luminarias**

La calidad del trabajo de luminarias, realizado por la empresa contratista, se verifica por personal municipal profesionalmente competente, de acuerdo con lo estipulado en el Pliego de Condiciones y Especificaciones Técnicas.

La constatación de una correcta marcha de todos los semáforos en los distintos lugares del partido es efectuada por personal propio y se realiza de manera diaria.

HIGIENE PÚBLICA Y SALUBRIDAD

➔ **Recolección de residuos domiciliarios**

Se realiza con personal del municipio o con equipos pertenecientes a la empresa contratada, de acuerdo con la asignación zonal.

➔ **Recolección de montículos**

Ante la solicitud de los vecinos, o por observación del personal municipal en la vía pública, se recolectan los montículos. Cada Delegación procede a retirar los residuos existentes y hacer el tratamiento que pueda corresponder con equipos, personal y herramientas propios. Si el material es recuperable, se lo trata y se entrega como relleno para los vecinos que lo puedan solicitar. Si no, se coloca en bolsas y se traslada al cordón sanitario habilitado (Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado - CEAMSE)

➔ **Barrido de cuadras**

En áreas delimitadas, personal del Programa “Manos a la obra” (Ministerio de Desarrollo Social-Nación), a cargo de la Municipalidad, realiza el barrido de las cuadras, todos los días hábiles

➔ **Limpieza de zanjas y desagües**

Ante la solicitud de los vecinos, o por observación del personal municipal en la vía pública, se limpian las zanjas y desagües. La limpieza de las zanjas se realiza manualmente o mediante el empleo de maquinaria retroexcavadora. Por su parte, la limpieza de los desagües se realiza a través del sistema de lingado.

➔ **Control de las cuadrículas recorridas mediante localizador (GPS - Global Positioning System)**

La verificación del recorrido de los camiones que prestan el servicio de recolección se realiza a través de la colocación de un localizador GPS.

➔ **Inspección de calidad del servicio de recolección de residuos**

La calidad del trabajo realizado por la empresa contratista se verifica por personal municipal profesionalmente competente, de acuerdo con lo estipulado en el Pliego de Condiciones y Especificaciones Técnicas.

➔ **Distribución de agua potable**

Se distribuye agua potable de manera gratuita a las familias que lo requieran, en zonas de contaminación de napas, de acuerdo con la planificación realizada y el cronograma anunciado.

FORTALECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA ESCOLAR

➔ **Mantenimiento y refacción de los edificios escolares**

Se realizan trabajos de recuperación y mantenimiento de la infraestructura escolar, tales como: acondicionamiento de las instalaciones eléctricas; reparación integral de los núcleos sanitarios; acondicionamiento de los tendidos de gas; reposición y colocación de tanques de reserva; reposición e instalación de termotanques; reposición y colocación de accesorios de todas las instalaciones de los edificios; desobstrucción de las cañerías de desagüe primario y secundario; desinfección de establecimientos; construcción y armado de cerramientos para diferentes ambientes; construcción de nuevas aulas y ampliación de las existentes; refuerzo o reemplazo total de cercos perimetrales; reposición y colocación de vidrios y aberturas; pintura integral de interiores y exteriores. Las prioridades de intervención se evalúan en función de la emergencia edilicia y siguiendo la fecha y características de la orden de pedido.

HACIENDA

PERCEPCIÓN DE INGRESOS PÚBLICOS

➔ **Percepción de la Tasa por Inspección de Seguridad e Higiene**

Corresponde a la prestación de los servicios de inspección destinados a preservar la seguridad, salubridad e higiene, así como la continuidad de las condiciones de habitabilidad, de los comercios, industrias y actividades asimilables a tales, desarrolladas en el Municipio, tengan o no local y/o establecimiento que se pueda habilitar, y aún cuando se trate de servicios públicos. Son contribuyentes de esta tasa las personas físicas o jurídicas que desarrollen actividades comerciales y/o industriales, o actividades asimilables a tales en el Municipio. Cada contribuyente deberá llevar los comprobantes y anotaciones en los libros respectivos, relativos a las personas que trabajen en su empresa, en jurisdicción del municipio. Asimismo, tendrá que presentar declaraciones juradas semestrales, informando sobre el desarrollo de su actividad comercial. La tasa se abona a partir del momento en que se inician las actividades y hasta su cese. Cuando las actividades se inician o cesan durante el ejercicio fiscal, se procede al cobro proporcional en forma bimestral.

➔ **Percepción del Derecho de Ocupación y Uso de Espacios Públicos:**

Corresponde a la ocupación y/o uso del espacio aéreo, subsuelo o superficie por:

- *empresas de servicios públicos privatizadas por el Estado Nacional y/o Provincial, con cables, cañerías o análogos.*
- *particulares o entidades no comprendidas en el punto anterior, con instalaciones de cualquier clase, en las condiciones que permitan las respectivas Ordenanzas.*
- *mesas, sillas, quioscos o instalaciones análogas.*
- *cabinas telefónicas abiertas y/o cerradas, y los aparatos telefónicos instalados en frentes que avancen sobre la vereda.*

Son responsables del pago de este Derecho los permisionarios y solidariamente los ocupantes o usuarios. Previamente al uso y ocupación del espacio público, los interesados deberán solicitar el permiso municipal correspondiente y hacer efectivo el pago de los respectivos derechos.

→ Percepción del Derecho de Publicidad y Propaganda:

Corresponde a la publicidad o propaganda escrita o gráfica, en forma expresa o simbólica hecha en la vía pública o visible desde ella, con el fin de promover la comercialización de bienes y/o la prestación de servicios (carteles, agencias de publicidad, etc); o que se desprende de una actividad comercial. Se abona anualmente o por cada vez que se verifiquen los hechos para cada tipo de publicidad o propaganda, entendido como: al solicitar el permiso correspondiente o en forma previa a la instalación del anuncio para los que no requieran permiso previo; y anualmente en la fecha que establezca el calendario impositivo, cuando la publicidad provenga de ejercicios fiscales anteriores. La obligatoriedad del pago anual del derecho permanece hasta tanto el contribuyente y/o responsable por el pago del mismo comunique el retiro de la publicidad existente, debiendo realizar la notificación por escrito.

→ Derecho de Uso de Playas y Riberas:

Corresponde a la explotación de sitios o instalaciones municipales y las concesiones o permisos que se otorguen con ese fin sobre playas y riberas. No se incluye en ningún caso el acceso, concurrencia, permanencia o esparcimiento de las personas o los vehículos que las transportan, excepto el uso de las instalaciones que normalmente deben ser retribuidas. Y el uso de instalaciones o implementos municipales, muelles y/o escaleras. Son contribuyentes y responsables del pago los concesionarios y/o permisionarios del uso de la playa y/o ribera; y los concesionarios y/o permisionarios de los muelles y/o escaleras. Con la presentación de Declaraciones Juradas que los contribuyentes o responsables deben presentar en la forma, condición y dentro del plazo que se establezca en la Ordenanza Impositiva anual se hace efectivo el cobro del derecho.

→ Percepción Tasa por Servicios Municipales

Corresponde a la prestación de los servicios que brinda el Municipio en concepto alumbrado, barrido y limpieza. La misma debe abonarse por la totalidad de los inmuebles ubicados dentro del partido, estén o no ocupados, edificados o no, ubicados en las zonas del municipio en las que el servicio se presta total o parcialmente, diaria o periódicamente, entreguen o no los ocupantes de las fincas los residuos domiciliarios a los encargados de su recolección.

➔ **Ley 13.010, decreto 226/03 del P.E.PCIAL. (Patentes Automotores)**

Corresponde a la administración y percepción del impuesto a las patentes automotores de los modelos anteriores a 1998, atribución transferida a los municipios por las normas mencionadas.

➔ **Formas de pago**

El municipio brinda a los contribuyentes distintas alternativas para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones, entre las que se destacan:

- 1- Pago presencial en el municipio y distintas delegaciones.*
- 2- Pago telefónico con tarjeta de crédito por sistema Pagophone, al número 4809-6000, las 24 horas de los 365 días del año.*
- 3- Pago on line con tarjeta de crédito a través de la página web del Municipio www.tigre.gov.ar/ConsultaTributos/Default.htm*
- 4- Pago on line con tarjeta de débito a través de www.pagomiscuentas.com*
- 5- Pago Fácil.*
- 6- Bancos.*

➔ **Intimación de deuda**

Consiste en la identificación de los contribuyentes y/o responsables, que incurren en mora sobre las Tasas, Derechos y Contribuciones correspondientes a ejercicios fiscales anteriores y al presente, para su posterior citación y asesoramiento sobre las diversas modalidades de pago que establece el Municipio. La citación puede realizarse a través de varios canales de comunicación con el contribuyente y/o responsable: por carta simple o nota a domicilio; por carta documento con aviso de retorno; personalmente, con libramiento de acta que será firmada por el agente municipal y por el interesado si accediere, a quien se dará copia autenticada; en las oficinas municipales, por concurrencia espontánea del contribuyente o responsable, o por haber sido citado expresamente para ello, en cuyo caso quedará automáticamente notificado de no comparecer en los plazos previstos.

➔ **Deuda de tasas y plan de pago**

Es el acuerdo de facilidades de pago a los contribuyentes y/o responsables, a fin de abonar las deudas provenientes de Tasas, Derechos y Contribuciones correspondientes a ejercicios fiscales anteriores y al presente, en cuotas mensuales y consecutivas. La adhesión a un plan de facilidades de pago por deuda atrasada permite la puesta en marcha de políticas públicas de interés general para los vecinos. Los contribuyentes acceden a la información de su saldo impago en forma actualizada a través del sitio web ingresando su código y clave de identificación. (consulta) y también se les brinda la posibilidad de pagar o emitir una factura para realizar el pago.

➔ **Cambio de titularidad**

Consiste en la identificación y actualización de los datos de contribuyentes y/o responsables y sus propiedades inmobiliarias, de modo de generar una relación más personal con el ciudadano de Tigre y mantener la base de datos en condiciones

operativas adecuadas. El Municipio ofrece la posibilidad de solicitar el cambio de titularidad de inmueble en forma personal, por fax o a través de correo electrónico.

➔ **Certificado de libre deuda / Informe de deuda**

Corresponde a la emisión de certificados de libre deuda o informes de deuda solicitados por los escribanos para las operaciones de compra-venta de inmuebles, lográndose por esta vía, la actualización de los datos del nuevo titular. Es un servicio de importancia para el contribuyente y el Municipio. El primero se asegura realizar una operación sobre un inmueble sin deuda o la posibilidad de cancelarla de manera previa a la firma de la escritura, en caso de que exista. El segundo, se asegura la actualización de los datos de los que intervienen en la operación y el cobro de tributos municipales, si se adeudan.

SALUD

ATENCIÓN MATERNO-INFANTIL

➔ **Atención en Salud Reproductiva**

Cuidado y atención médica para mujeres en edad fértil. Se desarrollan acciones en el control de la salud reproductiva y planificación familiar. Se brinda capacitación y asesoramiento sobre métodos anticonceptivos.

➔ **Detección precoz del Cáncer Genitomamario**

Se brinda atención para prevención y se aportan servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento para casos de cáncer génitomamario.

➔ **Atención médica a mujeres embarazadas**

Se basa en los protocolos establecidos para la atención durante el embarazo y primer mes de vida. Incluye los controles periódicos de la mujer embarazada y del recién nacido.

➔ **Atención médica a niños en edad preescolar**

Se brinda asistencia médica a la población cuya edad se sitúa entre un mes y cinco años, aplicando el conjunto de acciones estándar para evaluar el crecimiento, desarrollo e inmunizaciones de toda la población infantil. Incluye la búsqueda, detección y corrección de trastornos de la nutrición en población infantil, garantizando en tal sentido acceso al control, el aporte para la ingesta de nutrientes faltantes y el

seguimiento de la evolución. El Municipio administra además el Plan Nacer, que constituye un seguro de salud para los niños en edad preescolar.

El control del niño sano es realizado por el Municipio con la siguiente frecuencia:

- *Una vez por mes durante los primeros 6 meses de vida*
- *Una vez cada dos meses entre el sexto mes y el primer año*
- *Una vez cada tres meses entre el año y los 24 meses de vida.*
- *Una vez por año desde los 24 meses hasta los 40 meses.*

→ Atención médica a niños en edad escolar

Se garantiza el acceso gratuito al Plan de Vacunación y a controles de agudeza visual (incluyendo la eventual entrega de lentes) a los niños en edad escolar, mediante la implementación del Programa “Para Verte Mejor”.

ATENCIÓN DE LA DEMANDA GENERAL

→ Atención médica general

Se brinda acceso a servicios de Medicina General, Clínica Médica, Pediatría Y Tocoginecología. Se busca asegurar en particular la atención y el acceso a la salud de la población en estado de necesidad. Para ello los Centros de Salud actúan como puerta de entrada al sistema sanitario. Los casos que requieren mayor complejidad para su diagnóstico o tratamiento son derivados a los servicios correspondientes. Los Centros de Salud cuentan con servicios básicos, y en algunos casos con algunas especialidades y atención de emergencias.

Cada Centro de Salud cuenta con: Recursos humanos (profesionales y auxiliares), medicamentos esenciales y estudios complementarios esenciales. Asimismo, a través del nuevo servicio “Turno Telefónico Tigre” (TTT) se ofrece la posibilidad de que los vecinos soliciten turnos desde su hogar para ser atendidos en los Centros de Salud. Mediante un número telefónico único (0810-444-3400), los vecinos podrán solicitar turnos para atención médica en todas las especialidades, en todos los Centros de Salud del partido.

→ Guardia médica

El sistema cuenta con una prestación distribuida de guardia médica de urgencias, con capacidad para realizar la atención inicial, previa a la derivación al servicio correspondiente.

→ Vacunación

Se garantiza el acceso a la vacunación preventiva, en el marco del Calendario Nacional de Vacunación de la República Argentina, de acuerdo a los protocolos y planes establecidos según tipo de población y edad, y de acuerdo con los requerimientos de las condiciones ambientales o estacionales.

➔ **Atención odontológica**

A través de los Centros de Salud, un Móvil Odontológico y el Catamarán Sanitario se ofrece atención odontológica a la población. El Programa de Salud Bucal está destinado al cuidado y reparación dental en niños, mujeres embarazadas y adultos en general. El 40% del tiempo disponible de atención odontológica es reservado para urgencias y, por lo tanto, no se pone a disposición de los turnos programados.

CONTROL DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES

➔ **Control de enfermedades transmisibles**

A través de distintas acciones se busca reducir la frecuencia y consecuencias de las enfermedades transmisibles. Se incluye la vigilancia epidemiológica, vacunación, control de tuberculosis, de Infecciones Respiratorias Agudas (IRAB) -destinado a niños afectados, en especial por Bronquiolitis-, de las diarreas y de Enfermedad de Transmisión Sexual (ETS).

➔ **Control de Zoonosis**

Este servicio incluye control de rabia y población canina, control de roedores, y control de otras zoonosis. Se provee vacunación antirrábica humana y canina, a la vez que se brinda acceso a la castración y desparasitación de animales domésticos. De igual modo se desarrollan tareas para retirar de la vía pública animales que ocasionen peligro. El Municipio también provee y administra asimismo suero antiofídico.

CONTROL DE ENFERMEDADES CRÓNICAS

Se brinda el control de un grupo de enfermedades crónicas que no tienen tratamiento curativo, apuntando a mejorar la calidad de vida de la población a partir de la oferta de capacitación y el acceso al control periódico y la medicación necesaria. Constituyendo servicios en sí mismos, se administran los programas que se mencionan a continuación:

- ➔ **Control de diabetes**
- ➔ **Control de enfermedad cardiovascular**
- ➔ **Control de epilepsia**
- ➔ **Control de patología mental**
- ➔ **Control de asma**
- ➔ **Control de otras enfermedades crónicas.**

SERVICIO DE EMERGENCIAS TIGRE

El Municipio cuenta con un Servicio de Emergencias habilitado para la cobertura de todo el territorio, durante las 24 hs. de los 365 días del año. El SET cuenta con un total de 19 móviles, para cubrir las distintas necesidades de servicio, tanto en tierra

como en la zona isleña. Los servicios brindados son los que se enumeran a continuación:

- ➔ *Atención Médica de Urgencia*
- ➔ *Atención Médica de Emergencia*
- ➔ *Traslados programados y no programados de pacientes dentro y fuera del Municipio*
- ➔ *Realización de cursos de capacitación en Socorrismo y Soporte Básico de Vida.*
- ➔ *Operativos de prevención en eventos públicos de alta asistencia.*

ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

El establecimiento y cumplimiento de los **estándares de calidad** en la prestación de los servicios, es la meta que el Municipio de Tigre se propone alcanzar en esta primera Carta Compromiso. Para medir el grado de cumplimiento de los estándares establecidos, se realizará un **seguimiento permanente de los indicadores** que se explicitan para cada estándar.

Los **resultados** de estas mediciones serán publicados periódicamente en el Sitio Web del municipio y estarán a disposición del público para que éste pueda conocer las eventuales desviaciones que se produzcan y sus acciones correctivas.

SERVICIOS PÚBLICOS

CONSERVACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	
Relevamiento de calles	
ESTANDAR	El Municipio realiza un relevamiento completo de la situación de conservación de las calles en cada Delegación de manera mensual.
COMO MEDIMOS	Indicador
	Porcentaje calles relevadas (Cantidad de calles relevadas en el plazo previsto/ Cantidad de calles totales)x100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Confiabilidad
	Frecuencia / Fuente
	Bimestral - Informe de delegaciones
Mantenimiento de calles (Asfalto)	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. El acuse de recibo al vecino que solicita el servicio, se realiza dentro de los 2 días hábiles. 2. Los trabajos de bacheo se realizan dentro de los 30 días de recibida la solicitud del vecino o de relevado el problema por la Municipalidad. 3. Los trabajos de bacheo que tienen carácter de urgente, para garantizar la transitabilidad de las calles, se culminan dentro de las 72 horas de recibida la solicitud del vecino o de relevado el problema por la municipalidad
COMO MEDIMOS	Indicador
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de acuses de recibo efectuados en el tiempo previsto (Cantidad de acuses de recibo efectuados dentro del plazo / Cantidad de solicitudes ingresadas dentro del período de medición)x100 2. Porcentaje de bacheos realizados en el tiempo previsto (Cantidad de bacheos realizados en el tiempo previsto / Cantidad de bacheos solicitados o relevados)x100 3. Porcentaje de bacheos de carácter "urgente" culminados en el periodo de medición (Cantidad de bacheos urgentes reparados en el plazo previsto/ Cantidad de bacheos urgentes reparados dentro del período de medición)x100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Confiabilidad
	Frecuencia / Fuente-
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mensual; Informe mensual de delegaciones 2. Mensual; Informe mensual de delegaciones 3. Mensual; Informe mensual de delegaciones
Mantenimiento de calles (calles de tierra y mejorado)	

ESTANDARES	<ol style="list-style-type: none"> 1. El acuse de recibo al vecino que solicita el servicio, se realiza dentro de los 2 días hábiles. 2. El mantenimiento de rutina del total de las calles de tierra y mejorado del Partido se realiza dos veces al año. 3. Una vez iniciada la reparación de la cuadra las tareas finalizan en el día, dejando la vía transitable
COMO MEDIMOS	Indicadores
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de acuses de recibo efectuados en el tiempo previsto (Cantidad de acuses de recibo efectuados dentro del plazo / Cantidad de solicitudes ingresadas dentro del período de medición)x100 2. Porcentaje de mantenimientos realizados (Cantidad de mantenimientos realizados a las calles de tierra y mejorado en el plazo previsto / Cantidad de calles de tierra y mejorado total del Partido)x100 3. Porcentaje de obras de reparación finalizadas en el día (Cantidad de obras de reparación finalizadas en el día / Cantidad de obras de reparación iniciadas) x 100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Confiabilidad
	Frecuencia / Fuente
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mensual; Informe mensual de delegaciones 2. Semestral; Informe mensual de delegaciones 3. Mensual; Informe mensual de delegaciones

Mantenimiento de calles (Cemento)

ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. El acuse de recibo al vecino que solicita el servicio, se realiza dentro de los 2 días hábiles. 2. Los trabajos se realizan dentro de los 30 días de recibida la solicitud del vecino o de relevado el problema por la municipalidad. 3. Los arreglos en las calles se realizaran en un plazo no mayor de 21 días hábiles, a partir de la fecha de inicio de la obra 4. Las reparaciones parciales (parches), se finalizan en 7 días a partir de su inicio, dejando la vía transitable
COMO MEDIMOS	Indicador
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de acuses de recibo efectuados en el tiempo previsto (Cantidad de acuses de recibo efectuados dentro del plazo / Cantidad de solicitudes ingresadas dentro del período de medición)x100 2. Porcentaje de trabajos de mantenimiento realizados dentro de los 30 días (Cantidad de trabajos de mantenimiento realizados dentro de los 30 días/ Cantidad de trabajos de mantenimiento realizados dentro del período de medición)x100 3- Porcentaje de trabajos de reparación realizados dentro de los 21 días hábiles (Cantidad de trabajos de reparación realizados dentro de los 21 días hábiles/ Cantidad de trabajos de reparación realizados dentro del período de medición)x100 4- Porcentaje de reparaciones parciales finalizadas dentro de los 7 días (Cantidad de reparaciones parciales finalizadas dentro de los 7 días / Cantidad de reparaciones finalizadas dentro del período de medición)x100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Confiabilidad
	Frecuencia / Fuente
	1,2, 3 y 4 Mensual; Informe mensual de delegaciones

Inspección / auditoría de obras

ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. La totalidad de las inspecciones pautadas en el contrato se realizan en tiempo y forma, de acuerdo con lo estipulado en el Plieo de Condiciones v
-----------------	--

	Especificaciones Técnicas.
COMO MEDIMOS	Indicador
	1. Porcentaje de inspecciones realizadas según el protocolo establecido en el Pliego de Condiciones y Especificaciones Técnicas (Cantidad de inspecciones realizadas según protocolo / Cantidad de inspecciones realizadas) x 100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Competencia ➤ Transparencia
	Frecuencia / Fuente
	1. Trimestral / Informe de auditoría de obras

MANTENIMIENTO DE ESPACIOS VERDES Y FORESTACIÓN

Relevamiento de la condición sanitaria de los árboles	
ESTANDAR	1. Semestralmente, el Municipio realiza un relevamiento completo de la condición sanitaria de los árboles.
COMO MEDIMOS	Indicador
	1. Porcentaje de árboles relevados dentro del período de medición (Cantidad de árboles relevados en el periodo de medición / Cantidad de árboles existentes) x 100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Competencia ➤ Capacidad de respuesta
	Frecuencia / Fuente
	1. Semestral – Informe de la Secretaría de Servicios Públicos

Control de Mantenimiento de árboles y forestación	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se verifica que ante las solicitudes de intervención de carácter común, la empresa contratista tome intervención dentro de los 5 días hábiles de emitida la orden de servicio. 2. Se verifica que, ante las solicitudes de intervención de carácter urgente, la empresa contratista tome intervención dentro del día hábil de emitida la orden de servicio.
COMO MEDIMOS	Indicador
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de verificación de intervenciones de carácter común realizadas dentro de los cinco días hábiles. (Cantidad de verificaciones sobre intervenciones de carácter común realizadas dentro del plazo previsto / Cantidad de órdenes de servicio emitidas) X 100 2. Porcentaje de verificación de intervenciones de carácter urgente realizadas dentro del día hábil (Cantidad de verificaciones sobre intervenciones de carácter urgente realizadas en plazo previsto / Cantidad de órdenes de servicio emitidas en carácter de urgente) X 100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta
	Frecuencia / Fuente
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trimestral – Informe de Secretaría de Servicios Públicos. 2. Trimestral – Informe de Secretaría de Servicios Públicos.

Control de mantenimiento y conservación de plazas y paseos	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Municipio verifica que la tareas de corte de pasto y limpieza de las plazas y paseos se realicen con una frecuencia no mayor a los 10 días hábiles. 2. El Municipio verifica, ante problemas detectados en plazas y paseos, que la empresa contratista tome intervención dentro del día hábil de emitida la orden de servicio.

	<p>Indicador</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de verificaciones positivas respecto a la frecuencia del corte de pasto y limpieza de plazas y paseos públicos. (Cantidad de verificaciones con resultado positivo / Cantidad de verificaciones realizadas) x 100 2. Porcentaje de reclamos a la empresa contratista resuelto dentro del día hábil (Cantidad de reclamos resueltos en el plazo previsto / Cantidad de reclamos emitidos) x 100
	<p>Atributos de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Confiabilidad
	<p>Frecuencia / Fuente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trimestral – Informe de Secretaría de Servicios Públicos. 2. Trimestral – Informe de Secretaría de Servicios Públicos.

Relevamiento del estado de luminarias y semáforos

ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se verifica en forma diaria (días hábiles) el correcto funcionamiento de la totalidad de los semáforos 2. Ante la detección de problemas de funcionamiento de resolución sencilla (cables, lámparas, tapas), los mismos se reparan dentro del primer día hábil. 3. Se realiza un relevamiento semanal completo de la situación de funcionamiento de las luminarias en todas las delegaciones
-----------------	---

	<p>Indicador</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de días hábiles en que se realiza la verificación del funcionamiento correcto de los semáforos (Cantidad de días hábiles del mes en que se realiza la verificación / Cantidad de días hábiles del mes en el período de medición) x 100 2. Porcentaje de problemas de resolución sencilla solucionados dentro del día hábil (Cantidad de problemas detectados de resolución sencilla en el período de medición) X 100 3. Porcentaje de relevamientos semanales del estado de luminarias (Cantidad de relevamientos realizados en la semana / Cantidad de relevamientos previstos durante el período de medición) x 100
	<p>Atributos de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Confiabilidad
	<p>Frecuencia / Fuente</p> <p>1 ; 2 y 3 Mensual / Informe mensual de delegaciones</p>

Control de funcionamiento de luminarias

ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se controla la realización del mantenimiento adecuado de luminarias según contrato.
-----------------	--

	<p>Indicador</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de informes de auditoría realizados (Cantidad de informes de auditoría realizados anualmente / Cantidad de informes de auditoría previstos) x 100
	<p>Atributos de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Confiabilidad ➤ Capacidad de respuesta
	<p>Frecuencia / Fuente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anual/Informe de auditoría

HIGIENE PÚBLICA Y SALUBRIDAD

Recolección de montículos	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. El acuse de recibo al vecino que solicita el servicio se realiza dentro de los 2 días hábiles 2. Los trabajos de recolección de montículos se realizan dentro de los 3 días hábiles de recibida la solicitud del vecino
COMO MEDIMOS	Indicador <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de solicitudes contestadas dentro de los 2 días hábiles de la misma (Cantidad de solicitudes contestadas dentro del plazo previsto / Cantidad de solicitudes recibidas en el período de medición)x100 2. Porcentaje de solicitudes resueltas dentro de los 3 días hábiles de la misma (Cantidad de solicitudes resueltas dentro del plazo previsto / Cantidad de solicitudes recibidas en el período de medición)x100
	Atributos de Calidad <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Confiabilidad
	Frecuencia / Fuente <ol style="list-style-type: none"> 1. Mensual - Informe mensual de delegaciones 2. Mensual - Informe mensual de delegaciones
Limpieza de zanjas y desagües	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. El acuse de recibo al vecino que solicita el servicio, se realiza dentro de las 2 días hábiles 2. Los trabajos de zanjeo y limpieza de desagües se realizan dentro de los 4 días hábiles de recibida la solicitud del vecino
COMO MEDIMOS	Indicador <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de solicitudes contestadas dentro de los 2 días hábiles de la misma (Cantidad de solicitudes resueltas dentro del plazo previsto / Cantidad de solicitudes recibidas en el período de medición)x100 2. Porcentaje de solicitudes resueltas dentro de los 4 días hábiles de la misma (Cantidad de solicitudes resueltas dentro del plazo previsto / Cantidad de solicitudes recibidas en el período de medición)x100
	Atributos de Calidad <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Confiabilidad
	Frecuencia / Fuente <p>1 y 2 Mensual / Informe mensual de delegaciones</p>
Inspección de calidad del servicio de recolección de residuos	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. El municipio controla a través de inspecciones semanales, el correcto cumplimiento del servicio de recolección de residuos.
COMO MEDIMOS	Indicador <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de inspecciones semanales realizadas (Cantidad de inspecciones semanales realizadas/ Cantidad de inspecciones semanales previstas durante el período de medición)x100
	Atributos de Calidad <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Confiabilidad
	Frecuencia / Fuente <ol style="list-style-type: none"> 1. Mensual / Informe mensual de delegaciones
Control de las cuadrículas recorridas mediante localizador (GPS)	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. El municipio monitorea, en forma diaria y a través de localizadores GPS, el recorrido de los móviles destinados a la recolección de residuos.
COMO MEDIMOS	Indicador <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de verificaciones realizadas (Cantidad de verificaciones realizadas / Cantidad de verificaciones previstas) x 100

	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Competencia ➤ Confiabilidad
	Frecuencia / Fuente
	1. Mensual / Informe de Secretaría de Servicios Públicos

FORTALECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA ESCOLAR

Mantenimiento y refacción de los edificios escolares municipales y provinciales

ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. El acuse de recibo del requerimiento se realiza dentro de las 24hs de su solicitud 2. Los arreglos necesarios en edificios escolares se inician dentro de los 30 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
COMO MEDIMOS	<p>Indicador</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de solicitudes contestadas (Cantidad de solicitudes contestadas dentro del plazo previsto / Cantidad de solicitudes recibidas dentro del período de medición)x100 2. Porcentaje de arreglos iniciados dentro de los 30 días (Cantidad de arreglos iniciados dentro de los 30 días hábiles desde la recepción de la solicitud / Cantidad de arreglos solicitados en el período de medición) x 100 <p>Atributos de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta <p>Frecuencia / Fuente</p> <p>1 y 2 Mensual / Informe de la Secretaría de Servicios Públicos</p>

PERCEPCIÓN DE INGRESOS PÚBLICOS	
Percepción Tasa de Seguridad e Higiene	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las facturas de la tasa de Seguridad e Higiene se emiten sin errores. 2. Las facturas de la tasa de Seguridad e Higiene se emiten y son enviadas a los contribuyentes en no menos de 7 días corridos antes de la fecha de su vencimiento. 3. En todos los casos en que el contribuyente realiza un pago on-line el sistema emite un comprobante de pago en el acto.
COMO MEDIMOS	<p>Indicador</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de verificaciones positivas respecto al cálculo de la tasa (Cantidad de verificaciones positivas / Cantidad de verificaciones realizadas) x 100 2. Porcentaje de facturas de tasa de seguridad e higiene enviadas en el tiempo indicado (Facturas de tasas de Seguridad e higiene enviadas siete días corridos antes de la fecha de vencimiento/Facturas de tasas de Seguridad e higiene enviadas en el período de medición) x100 3. Porcentaje de comprobantes emitidos por el sistema al momento del pago (Cantidad de comprobantes emitidos por el sistema al momento del pago / Cantidad de pagos realizados a través del sistema) x 100 <p>Atributos de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Confiabilidad ➤ Capacidad de Respuesta ➤ Accesibilidad <p>Frecuencia / Fuente</p> <p>Bimestral / 1 Memo de aprobación del análisis de la prueba de cálculo; 2 Registro de distribución y logística; 3. Registros del sistema</p>
Percepción Tasa por Servicios Municipales	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las facturas de la tasa por Servicios Municipales se emiten sin errores. 2. Las facturas de la tasa por Servicios Municipales se emiten y son enviadas a los contribuyentes no menos de 7 días corridos antes de la fecha de vencimiento. 3. En todos los casos en que el contribuyente realiza un pago on-line el sistema emite un comprobante de pago en el acto.
COMO MEDIMOS	<p>Indicador</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de verificaciones positivas respecto al cálculo de la tasa (Cantidad de verificaciones positivas / Cantidad de verificaciones realizadas) x 100 2. Porcentaje de facturas de tasa por servicios municipales enviadas en el tiempo indicado (Facturas de tasas por servicios municipales enviadas siete días corridos antes de la fecha de vencimiento / Facturas de tasas por servicios municipales enviadas en el período de medición) x100 3. Porcentaje de comprobantes emitidos por el sistema al momento del pago (Cantidad de comprobantes emitidos por el sistema al momento del pago / Cantidad de pagos realizados a través del sistema) x 100 <p>Atributos de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Confiabilidad ➤ Capacidad de respuesta ➤ Accesibilidad <p>Frecuencia / Fuente</p> <p>Bimestral / 1 Memo de aprobación del análisis de la prueba de cálculo; 2 Registro de distribución y logística; 3. Registros del sistema de pago.</p>
Patente de vehículos Ley 13.010	

ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las facturas de patentes automotores se emiten sin errores. 2. Las facturas de patentes automotores se emiten y son enviadas a los contribuyentes no menos de 10 días antes de la fecha de vencimiento. 3. En todos los casos en que el contribuyente realiza un pago on-line el sistema emite un comprobante de pago en el acto.
COMO MEDIMOS	Indicador
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de verificaciones positivas respecto al cálculo de la tasa (Cantidad de verificaciones positivas / Cantidad de verificaciones realizadas) x 100 2. Porcentaje de facturas de patentes de vehículos enviadas en menos de diez días del día de sus vencimiento (Facturas de tasas de patentes de vehículos enviadas diez días antes de la fecha de vencimiento / Facturas de tasas de patentes de vehículos enviadas en el período de medición) x100 3. Porcentaje de comprobantes emitidos por el sistema al momento del pago (Cantidad de comprobantes emitidos por el sistema al momento del pago / Cantidad de pagos realizados a través del sistema) x 100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Confiabilidad ➤ Capacidad de respuesta ➤ Accesibilidad
	Frecuencia / Fuente
Deuda de tasas y plan de pago	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los contribuyentes que lo solicitan acceden en el día a un plan de pago, presentando la documentación correspondiente en forma correcta y completa.
COMO MEDIMOS	Indicador
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de planes de pago otorgados en el día (Cantidad de planes de pago otorgados en el día / Cantidad de planes de pago otorgados) x 100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de Respuesta ➤ Accesibilidad
	Frecuencia / Fuente
Cambio de titularidad de inmueble	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cambio de titularidad de inmueble se concreta en el día, presentando la documentación correspondiente en forma correcta y completa.
COMO MEDIMOS	Indicador
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de trámites de cambio titularidad resueltos en el día (Cantidad de trámites de cambio titularidad resueltos en el día / Cantidad de trámites de cambio titularidad resueltos) x 100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accesibilidad ➤ Capacidad de respuesta
	Frecuencia / Fuente
Certificado de libre de deuda	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los informes de deuda de solicitud "simple" se entregan en un plazo

ESTANDAR	<p>máximo de 10 días hábiles.</p> <p>2. Los informes de deuda de solicitud “urgente” se entregan en un plazo máximo de 2 días hábiles.</p> <p>3. Los informes de deuda de solicitud “superurgente” se entregan en un máximo de 2 horas hábiles.</p>
COMO MEDIMOS	<p>Indicador</p> <p>1. Porcentaje de Certificados de libre de deuda Simples disponibles para su entrega en un plazo menor a los diez días hábiles (Cantidad de certificados de libre de deuda simples disponibles para su entrega en menos de diez días de iniciado el trámite/ Cantidad total de certificados de libre de deuda simples disponibles para su entrega) x 100</p> <p>2. Porcentaje de Certificados de libre de deuda Urgente disponibles para su entrega en un plazo menor a los dos días hábiles (Cantidad de certificados de libre de deuda urgentes disponibles para su entrega en menos de diez días de iniciado el trámite/ Cantidad total de certificados de libre de deuda urgentes disponibles para su entrega) x 100</p> <p>3. Porcentaje de Certificados de libre de deuda Superurgente disponibles para su entrega en un plazo menor a las dos horas hábiles (Cantidad de certificados de libre de deuda superurgentes disponibles para su entrega en menos de diez días de iniciado el trámite / Cantidad total de certificados de libre de deuda superurgentes disponibles para su entrega) x 100</p> <p>Atributos de Calidad</p> <p>➤ Capacidad de respuesta</p> <p>Frecuencia / Fuente</p> <p>Mensual / Registro de la Dirección Ejecutiva de tasas inmobiliarias</p>

Compromisos de mejora en Hacienda

Percepción Tasa por Servicios Municipales

- Se conformará un grupo de trabajo abocado a la logística y distribución de las facturas de tasas por servicios municipales, que permita lograr una mayor eficiencia del sistema de reparto.
Plazo de ejecución: 2° semestre de 2009.

Intimación de deuda

- Se implementará un sistema que permita lograr que el contribuyente moroso, en caso de no hacer presentación espontánea, sea intimado en cuatro oportunidades en el transcurso de 1 (un) año calendario, como paso previo a la judicialización.
Plazo de ejecución: 1er semestre de 2009.

Deuda de tasas y plan de pago

- Se realizará la captura y digitalización de las solicitudes de plan de pago, con el fin de evitar demoras y búsquedas dificultosas, optimizando además el uso del espacio físico del área.
Plazo de ejecución: 2° semestre de 2009.

Padrón de contribuyentes

- Se ampliará la ficha de información del contribuyente, compartiendo bases de datos con ARBA.
Plazo de ejecución: 2° semestre de 2009.

Certificado de libre deuda / Informe de deuda

- Se implementará el uso del correo electrónico para el envío de certificados de libre deuda a los escribanos.
Plazo de ejecución: 1er semestre de 2009.

Ley 13.010, decreto 226/03 del P.E.PCIAL. (Patentes Automotores)

- Se podrán aplicar en las delegaciones los descuentos en el impuesto que prevé la ley 13.010, facilitando el trámite a los vecinos de localidades alejadas del Palacio Municipal y evitando traslados innecesarios.
Plazo de ejecución: 1er semestre de 2009.

ATENCIÓN MATERNO INFANTIL	
Atención médica a mujeres en edad fértil	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. El municipio garantiza el acceso gratuito e instantáneo a diferentes métodos anticonceptivos, asesorando sobre su uso a quienes los soliciten. 2. El municipio garantiza el acceso gratuito a estudios sobre detección precoz del cáncer genitomamario, según indicación médica. 3. Para los estudios solicitados en esta modalidad, se garantiza el otorgamiento del turno correspondiente en un plazo no mayor de 20 días a partir del momento de la solicitud.
COMO MEDIMOS	<p>Indicador</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de verificaciones positivas sobre la gratuidad y rapidez del servicio $(\text{Cantidad de verificaciones positivas} / \text{Cantidad de verificaciones realizadas}) \times 100$ 2. Porcentaje de solicitudes de acceso gratuito a estudios sobre detección precoz del cáncer genitomamario, resueltas positivamente $(\text{Estudios realizados} / \text{Órdenes recibidas}) \times 100$. 3. Porcentaje de turnos otorgados dentro del plazo estipulado $(\text{Turnos otorgados dentro del plazo} / \text{Cantidad total de turnos otorgados}) \times 100$. <p>Atributos de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Accesibilidad económica ➤ Competencia <p>Frecuencia / Fuente</p> <p>Mensual / Registros de ingreso y planillas atención del Programa Materno Infantil de los CAPs</p>
Atención médica a mujeres embarazadas	
ESTANDARES	<ol style="list-style-type: none"> 1. El municipio garantiza el cumplimiento del plan de atención del embarazo, que establece el acceso a la realización de un mínimo de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cinco controles médicos. 2. Tres ecografías. 3. Tres estudios de laboratorio para la detección de enfermedades de transmisión sexual.
COMO MEDIMOS	<p>Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento del plan mínimo de atención del embarazo a aquellas mujeres que lo soliciten $(\text{Realización total de las prestaciones/Solicitud de las prestaciones}) \times 100$ <p>Atributos de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Accesibilidad económica ➤ Competencia <p>Frecuencia / Fuente</p> <p>Mensual retroactivo a 9 meses/ Registros de ingreso y planillas atención del Programa Materno Infantil de los CAPs e Historias Clínicas (manteniendo la confidencialidad de los datos personales)</p>

Atención médica a niños en edad preescolar	
ESTANDARES	1. En el marco del plan de atención médica a niños en edad preescolar, que establece el acceso a la realización de controles periódicos del niño sano, el municipio garantiza que los turnos otorgados tengan un cumplimiento efectivo en el día de la cita.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	1. Cumplimiento efectivo del sistema de turnos para control. (Controles realizados en el día del turno / turnos otorgados) X 100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Accesibilidad económica ➤ Competencia
	Frecuencia / Fuente
	Mensual / Registros de ingreso y planillas atención del Programa de niños en edad preescolar de los CAPs

Atención médica a niños en edad escolar	
ESTANDAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. El municipio garantiza la realización anual de operativos de vacunación en todas las escuelas públicas del distrito. 2. El municipio garantiza la realización de un mínimo de tres operativos de vacunación anuales en cada localidad del Partido de Tigre. 3. El municipio garantiza la realización anual de operativos de vacunación en todos los Centros Polideportivos del distrito en temporada de verano. 4. El municipio garantiza la realización de controles de agudeza visual a todos los niños ingresantes al nivel primario en el transcurso del año escolar. 5. El municipio garantiza la entrega de lentes en forma gratuita a todos los niños ingresantes al nivel primario que lo requieran, de acuerdo con los controles efectuados.
COMO MEDIMOS	Indicador
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de escuelas públicas del distrito en las que se realizaron operativos anuales de vacunación (Cantidad de escuelas públicas del distrito en las que se realizaron operativos anuales de vacunación / Cantidad total de escuelas públicas del distrito) x 100 2. Porcentaje de localidades del distrito en las que se realizaron tres operativos de vacunación anual (Localidades en las que se realizaron tres operativos anuales / Total de localidades del distrito) X 100. 3. Porcentaje de Centros Polideportivos en los que se realizaron operativos de vacunación anual (Polideportivos en los que se realizaron operativos de vacunación anual / Total de Centros Polideportivos del distrito) X 100. 4. Porcentaje de alumnos ingresantes que realizan el control de agudeza visual dentro del primer año escolar (Alumnos ingresantes controlados dentro del plazo / Total de alumnos ingresantes) X 100 5. Porcentaje de lentes entregados en forma gratuita. (Cantidad de lentes entregados en forma gratuita / Cantidad ordenes recibidas para entrega de lentes) x100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Accesibilidad económica ➤ Competencia
	Frecuencia / Fuente
	Anual / Planillas de inmunización, Registro de escuelas, Libretas sanitarias, Registro de Operativos Mano a Mano.

ATENCIÓN GENERAL DE LA DEMANDA

Atención médica general

ESTANDARES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los turnos solicitados en forma telefónica o personal para atención médica, son otorgados para un plazo no mayor de los 15 días de su solicitud, independientemente de la especialidad o centro de salud seleccionado. 2. El Municipio garantiza un mínimo de 6 Centros de Salud en el distrito con guardia de clínica médica permanente de 24 hs 3. El Municipio garantiza que al menos un centro de Salud cuente con guardia pediátrica permanente de 24 hs. 4. El Municipio garantiza que al menos 3 centros de salud cuentan con Consultorios de Atención Inmediata (guardias de 12 horas), operando entre las 8 y las 20 hs. todos los días del año.
COMO MEDIMOS	<p>Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de turnos programados solicitados en forma telefónica o personal otorgados dentro de los 15 días de su solicitud $(\text{Cantidad de turnos otorgados dentro de los 15 días de su solicitud} / \text{Cantidad de turnos otorgados en el período de medición}) \times 100$ 2. Porcentaje de horas de guardia clínica cumplidas en los centros de salud garantizados $(\text{Cantidad de horas de guardia cumplidas en los seis centros} / \text{total de horas mensuales} \times 6) \times 100$ 3. Porcentaje de horas de guardia pediátrica cumplidas en el centro de salud garantizado $(\text{Cantidad de horas de guardia pediátrica cumplidas} / \text{total de horas mensuales}) \times 100$ 4. Porcentaje de horas de guardia clínica diurna cumplidas en los CAI garantizados $(\text{Cantidad de horas de guardia diurna cumplidas en los tres CAI} / \text{total de horas diurnas} - 8 \text{ a } 20 - \text{mensuales}) \times 100$ <p>Atributos de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Accesibilidad económica ➤ Confiabilidad <p>Frecuencia / Fuente</p> <p>Mensual / Registro de turnos, Libros de guardia</p>

Atención odontológica

ESTANDARES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los turnos programados para asistencia odontológica primaria son otorgados para un plazo no mayor de los 15 días a partir de su solicitud en forma telefónica o personal.
COMO MEDIMOS	<p>Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cantidad de turnos programados solicitados en forma telefónica o personal otorgados para un plazo no mayor de los 15 días de su solicitud $(\text{Cantidad de turnos otorgados dentro de los 15 días de su solicitud} / \text{Cantidad de turnos otorgados en el período de medición}) \times 100$ <p>Atributos de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Accesibilidad económica <p>Frecuencia / Fuente</p> <p>Mensual / Registro de turnos, de ingreso y de atención odontológica.</p>

CONTROL DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES

Control de enfermedades transmisibles	
ESTANDARES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se garantiza acceso a medicamentos para enfermedades transmisibles, según indicación médica, dentro del día hábil a partir de la presentación de la solicitud. 2. Se garantiza acceso a vacunas para el control de enfermedades inmunoprevenibles, según indicación médica, dentro del día hábil a partir de la presentación de la solicitud.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de medicamentos entregados dentro del día hábil de la solicitud. (Cantidad de medicamentos entregados en el plazo / Cantidad de solicitudes presentadas) X 100 2. Porcentaje de vacunas administradas dentro del día hábil de la solicitud. (Cantidad de vacunas administradas dentro del plazo / Cantidad de solicitudes presentadas) X 100
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Accesibilidad económica ➤ Competencia
	Frecuencia / Fuente
	Mensual / Registro de presentación de solicitudes / Registro de administración y entrega de medicamentos y vacunas

SERVICIO DE EMERGENCIAS TIGRE

Servicio de Ambulancias para Urgencias y Emergencias	
ESTANDARES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se garantiza que los servicios de ambulancia solicitados bajo Código Rojo (Urgencia), son despachados dentro de los tres minutos de recibido el llamado. 2. Se garantiza que los servicios de ambulancia solicitados bajo Código Amarillo (Emergencia) son despachados dentro de los veinte minutos de recibido el llamado.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de servicios de urgencia despachados dentro de los tres minutos de recibido el llamado (Servicios despachados dentro del plazo / Llamados de urgencia recibidos) X 100. 2. Porcentaje de servicios de emergencia despachados dentro de los veinte minutos de recibido el llamado. (Servicios despachados dentro del plazo / Llamados de urgencia recibidos) X 100.
	Atributos de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de respuesta ➤ Competencia
	Frecuencia / Fuente
	Mensual / Registro del operador de despacho / Historias clínicas

Compromisos de mejora en Salud

Atención médica a niños en edad preescolar

- Se desarrollarán tareas para mejorar los índices de captación en el control de niños sanos, calendario de vacunación y control precoz de las embarazadas. 1er. semestre 2009
- Se realizarán controles de agudeza visual en niños de entre 5 y 6 años que concurren a los Centros Polideportivos del Municipio. 1er. semestre 2009.

Atención médica a niños en edad escolar

- Se realizarán operativos de control de agudeza visual y entrega de lentes a todos los alumnos de la EPB, de modo de garantizar que todos los niños en edad escolar del Municipio tengan acceso ese servicio. 1er. semestre 2009.

Atención médica general:

- Se ampliará el sistema telefónico de turnos a todos los Centros de Atención. Plazo de implementación: 2do. Semestre 2008.
- Se establecerá una historia clínica única de acceso en todos los Centros de Atención del Municipio y en el Hospital Provincial de Pacheco. Plazo de implementación: Segundo Semestre de 2009.
- Se abrirá un nuevo Consultorio de Atención Inmediata en el Barrio Almirante Brown – El Talar, que atenderá de Lunes a Sábado, de 8 a 20 hs. 2° semestre de 2009.
- Se implementará una guardia permanente de Pediatría en el Centro de Atención Primaria de Salud de Don Torcuato. 2° semestre de 2009.
- Se inaugurará el nuevo edificio del Centro de Atención Primaria de Salud de General Pacheco. 1er semestre de 2009.

Control de enfermedades transmisibles

- Se realizarán capacitaciones de Agentes Sanitarios para la búsqueda en terreno de pacientes y la definición de las necesidades sanitarias de la población. Primer semestre de 2009.
- Se desarrollarán programas de prevención con participación de la comunidad en las enfermedades de mayor incidencia y ante otras situaciones puntuales que impliquen riesgo para la población. Segundo semestre de 2008.

Control de enfermedades crónicas

- Se fomentará y asistirá la creación de grupos de autoayuda para contención de pacientes de enfermedades crónicas que lo requieran. Primer semestre de 2009.

Hospital oftalmológico

- Se pondrá en marcha la creación del Hospital Oftalmológico de Tigre. Apertura de la Licitación: 2° semestre de 2008. Inicio de obras: 1er. Semestre de 2009.

Servicio de Emergencias Tigre

- Se incorporará una nueva lancha ambulancia para sumar a las prestaciones que brinda la que se encuentra actualmente en servicio. 1er semestre de 2009.

ESTANDARES DE CALIDAD EN LA ATENCION AL PÚBLICO

La Municipalidad de Tigre presta sus servicios en el Palacio Municipal ubicado en Avenida Cazón N° 1514 y en cada una de las Delegaciones Municipales, en el horario de 8 a 16, todos los días hábiles. Los trámites y consultas que se pueden realizar son los siguientes:

- Consultas relativas a los servicios que prestan las distintas áreas de la Municipalidad.
- Formular reclamos y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios que brinda la Municipalidad.
- Realizar los distintos trámites para acceder a los servicios que se brindan a los vecinos

La Municipalidad de Tigre asume el compromiso de cumplir con los estándares que se enumeran a continuación en los sectores de atención al público:

ATENCION AL PÚBLICO Presencial																											
ESTANDARES	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Municipio de Tigre brinda atención al público en el Palacio Municipal y en sus Delegaciones, de lunes a viernes entre las 8.00 y las 16.00 horas 2. El personal de atención al público mantiene un trato cordial, respetuoso y amable 3. El personal involucrado en tareas de atención al público posee conocimientos adecuados para brindar los servicios 4. El personal del Municipio brinda un trato equitativo y no discriminatorio a las personas que concurren a cualquiera de sus dependencias. 																										
COMO MEDIMOS	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left; padding: 2px;">Indicadores</th> </tr> <tr> <td style="width: 10px; vertical-align: top; padding: 2px;">1.</td> <td style="padding: 2px;">Verificación del cumplimiento del horario a partir de observación directa</td> </tr> <tr> <td style="width: 10px; vertical-align: top; padding: 2px;">2.</td> <td style="padding: 2px;">Porcentaje de respuestas positivas referidas a amabilidad y cortesía del personal, obtenidas a través de encuestas de satisfacción. $(N^{\circ} \text{ de encuestas con respuestas positivas referidas a amabilidad y cortesía del personal} / N^{\circ} \text{ total de encuestas con respuestas efectivas sobre el atributo considerado}) \times 100$</td> </tr> <tr> <td style="width: 10px; vertical-align: top; padding: 2px;">3.</td> <td style="padding: 2px;">Porcentaje de respuestas positivas referidas a la idoneidad del personal para brindar información y, obtenidas a través de encuestas de satisfacción. $(N^{\circ} \text{ de encuestas con respuestas positivas referidas a idoneidad del personal} / N^{\circ} \text{ total de encuestas con respuestas efectivas sobre el atributo considerado}) \times 100$.</td> </tr> <tr> <td style="width: 10px; vertical-align: top; padding: 2px;">4.</td> <td style="padding: 2px;">Porcentaje de respuestas positivas referidas un trato equitativo y no discriminatorio del personal para brindar información y, obtenidas a través de encuestas de satisfacción. $(N^{\circ} \text{ de encuestas con respuestas positivas referidas a idoneidad del personal} / N^{\circ} \text{ total de encuestas con respuestas efectivas sobre el atributo considerado}) \times 100$.</td> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left; padding: 2px;">Atributos de Calidad valorados</th> </tr> <tr> <td style="width: 10px; vertical-align: top; padding: 2px;">➤</td> <td style="padding: 2px;">Accesibilidad</td> </tr> <tr> <td style="width: 10px; vertical-align: top; padding: 2px;">➤</td> <td style="padding: 2px;">Capacidad de Respuesta</td> </tr> <tr> <td style="width: 10px; vertical-align: top; padding: 2px;">➤</td> <td style="padding: 2px;">Empatía y cortesía</td> </tr> <tr> <td style="width: 10px; vertical-align: top; padding: 2px;">➤</td> <td style="padding: 2px;">Competencia</td> </tr> <tr> <td style="width: 10px; vertical-align: top; padding: 2px;">➤</td> <td style="padding: 2px;">Igualdad y equidad</td> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left; padding: 2px;">Frecuencia / fuente</th> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">1 a 4. Mensual / 1 Observación directa 2; 3 y 4 Encuestas de satisfacción</td> </tr> </table>	Indicadores		1.	Verificación del cumplimiento del horario a partir de observación directa	2.	Porcentaje de respuestas positivas referidas a amabilidad y cortesía del personal, obtenidas a través de encuestas de satisfacción. $(N^{\circ} \text{ de encuestas con respuestas positivas referidas a amabilidad y cortesía del personal} / N^{\circ} \text{ total de encuestas con respuestas efectivas sobre el atributo considerado}) \times 100$	3.	Porcentaje de respuestas positivas referidas a la idoneidad del personal para brindar información y, obtenidas a través de encuestas de satisfacción. $(N^{\circ} \text{ de encuestas con respuestas positivas referidas a idoneidad del personal} / N^{\circ} \text{ total de encuestas con respuestas efectivas sobre el atributo considerado}) \times 100$.	4.	Porcentaje de respuestas positivas referidas un trato equitativo y no discriminatorio del personal para brindar información y, obtenidas a través de encuestas de satisfacción. $(N^{\circ} \text{ de encuestas con respuestas positivas referidas a idoneidad del personal} / N^{\circ} \text{ total de encuestas con respuestas efectivas sobre el atributo considerado}) \times 100$.	Atributos de Calidad valorados		➤	Accesibilidad	➤	Capacidad de Respuesta	➤	Empatía y cortesía	➤	Competencia	➤	Igualdad y equidad	Frecuencia / fuente		1 a 4. Mensual / 1 Observación directa 2; 3 y 4 Encuestas de satisfacción	
Indicadores																											
1.	Verificación del cumplimiento del horario a partir de observación directa																										
2.	Porcentaje de respuestas positivas referidas a amabilidad y cortesía del personal, obtenidas a través de encuestas de satisfacción. $(N^{\circ} \text{ de encuestas con respuestas positivas referidas a amabilidad y cortesía del personal} / N^{\circ} \text{ total de encuestas con respuestas efectivas sobre el atributo considerado}) \times 100$																										
3.	Porcentaje de respuestas positivas referidas a la idoneidad del personal para brindar información y, obtenidas a través de encuestas de satisfacción. $(N^{\circ} \text{ de encuestas con respuestas positivas referidas a idoneidad del personal} / N^{\circ} \text{ total de encuestas con respuestas efectivas sobre el atributo considerado}) \times 100$.																										
4.	Porcentaje de respuestas positivas referidas un trato equitativo y no discriminatorio del personal para brindar información y, obtenidas a través de encuestas de satisfacción. $(N^{\circ} \text{ de encuestas con respuestas positivas referidas a idoneidad del personal} / N^{\circ} \text{ total de encuestas con respuestas efectivas sobre el atributo considerado}) \times 100$.																										
Atributos de Calidad valorados																											
➤	Accesibilidad																										
➤	Capacidad de Respuesta																										
➤	Empatía y cortesía																										
➤	Competencia																										
➤	Igualdad y equidad																										
Frecuencia / fuente																											
1 a 4. Mensual / 1 Observación directa 2; 3 y 4 Encuestas de satisfacción																											

ATENCION AL PÚBLICO
Telefónica

ESTANDARES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se garantiza la atención telefónica de lunes a viernes en el horario de 8.00 a 16:00 horas 2. Turno Telefónico Tigre (TTT). Se garantiza la atención telefónica permanente al 0-810-444-3400 para solicitar turnos de atención médica en todas las especialidades disponibles y en todos los Centros de Salud del partido 3. Se garantiza la atención telefónica en el 0-810-444-3400 (TTT) dentro de los 30' de computados a partir de la finalización del mensaje del contestador, para el 100% de las llamadas
COMO MEDIMOS	Indicadores
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del cumplimiento del horario a partir de observación directa 2. Verificación de disponibilidad del servicio 3. Verificación de disponibilidad del servicio
	Atributos de Calidad valorados
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accesibilidad ➤ Capacidad de Respuesta ➤ Confiabilidad
	Frecuencia / fuente
	1 a 3. Mensual / -Informes del área pertinente- Registro de TTT. Observación directa

Compromisos de mejora en atención al público y puntos de contacto

En el marco de la estrategia de mejora integral de la Municipalidad de Tigre, nos comprometemos a realizar el siguiente Plan de Mejoras para el período 2009.

- Actualización permanente para la idoneidad del personal de atención al público a través de cursos de capacitación y perfeccionamiento en atención al público, asegurando de tal forma un nivel de conocimiento adecuado a las tareas inherentes a su puesto.
Plazo de implementación: Primer semestre 2009.
- Mejora en las condiciones de infraestructura del Palacio Municipal y de cada una de las Delegaciones, a fin de asegurar una adecuada accesibilidad física para todos los usuarios, incluyendo mejoras edilicias para la accesibilidad de personas con discapacidad.
Plazo de inicio: Segundo semestre 2009.
- Instalación de baños para personas con discapacidad en los puntos de contacto.
Plazo de inicio: Segundo semestre de 2009
- Instalación en cada punto de contacto presencial de asientos en número y condiciones acordes a las características de público concurrente y sistemas de climatización e iluminación adecuados para asegurar el confort de los usuarios durante el tiempo de espera y realización del trámite.
Plazo de inicio: Primer semestre de 2009.
- Instalación de una línea gratuita (0800) para responder consultas y atender distintas demandas de los vecinos.
Plazo de inicio: Segundo semestre de 2008
Puesta en funcionamiento: Primer semestre de 2009.
- Las consultas y solicitudes efectuadas por correo electrónico son respondidas dentro de los tres días hábiles de su recepción
Plazo de implementación: Segundo semestre de 2008.

DATOS DE INTERES

A continuación, se presentan los distintos puntos de contacto presenciales a través de los cuales los vecinos pueden contactarse con el Municipio

CANAL DE ACCESO	Dirección	Teléfono	Servicios
Palacio Municipal.	Av. Cazón 1514	4512-4400 y rotativas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción y emisión de recibos de ABL, Comercio, Cementerio y vehículos. 2. Planes de pagos. 3. Informes de deudas. 4. Abasto: emisión de recibos y sellado. 5. Reclamos por luminarias. 6. Realización de carta de pobreza para el tramite de documentos. 7. Intimaciones a lotes baldíos. 8. Derivación de reclamos por nota y vía mail a distintas áreas como Inspección General, Tránsito, Espacios Verdes, etc. 9. Realización de actas de intimación en el caso que sea necesario, por ej. aguas servidas 10. Apertura de expedientes
Delegaciones			
Dique Luján	12 de Octubre 943	03488-444644	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción y emisión de recibos de ABL, Comercio, Cementerio y vehículos. 2. Planes de pagos. 3. Informes de deudas. 4. Abasto: emisión de recibos y sellado. 5. Reclamos por luminarias. 6. Realización de carta de pobreza para el tramite de documentos. 7. Intimaciones a lotes baldíos. 8. Derivación de reclamos por nota y vía mail a distintas áreas como Inspección General, Tránsito, Espacios Verdes, etc. 9. Realización de actas de intimación en el caso que sea necesario, por ej. aguas servidas 10. Apertura de expedientes
Rincón de Milberg	Sta. María y 9 de Julio	4512-4488	
General Pacheco	Santiago del Estero 350	4512-9970/71/72	
El Talar	Pasteur 1319	4512-9973/74	
Troncos del Talar	Independencia y Marconi	4512-4976/77/78	
Torcuato Este	Triunvirato y San Martín de Tours	4513-2524/2821	
Torcuato Oeste	Estrada 1150	4513-2521/23	
Benavídez	Ituzaingó 1750	03327-480666	
Ricardo Rojas	Blandengues y Avellaneda	4513-2525/26	
Delta de Tigre	Mitre N° 345 (Estación Fluvial)	4512-4545	
Oficina de Regularización Dominial.	Mitre N° 345 (Estación Fluvial)	4512-4544.	Consultas individuales con atención personalizada sobre regularización dominial

TELÉFONOS ÚTILES

Emergencias

S.E.T. Servicio de Emergencias Tigre (Defensa Civil)

4512-9997

4512-9998

4512-9999

Bomberos Tigre

4749-2222

Bomberos Don Torcuato

4727-4444

Bomberos Gral. Pacheco

4740-2222

Bomberos Rincón

4731-2222

Bomberos Troncos del Talar

4715-2222

Comando Patrullas de Tigre

4580-5227

4580-5228

4580-5229

Servicio Especial Atención Telefónica (S.E.A.T.).

Consultas y Reclamos

4512-4400

Dependencias municipales

Palacio Municipal

Conmutador Central

4512-4400 - y rotativas

Secretaría de Gobierno

4512-4420 al 21

Subsecretaría de Informática

4512-4443 / 4445

Dirección Gral. de Comunicación Social

4512-4427

Secretaría de De Política Sanitaria y Desarrollo Humano

Bordieu 460, Tigre

4512-4480 al 85

Consejo Municipal de Educación
Liniers 1601, Tigre
4512-4572 - 5197-4532

Corralón Municipal
Saavedra esquina Alvear, Tigre
4512-4491 al 92

Dirección de Tránsito
Sarmiento 166, Tigre
4512-4494

Ente de Turismo
Mitre 375, Estación Fluvial, Tigre
4512-4497 al 98

Dirección General de Cultura, Museos y Lugares Históricos
Liniers 1601, Tigre
4512-4572

Dirección General del Puerto de Frutos de Tigre
Sarmiento 160, Tigre
4512-4493

Administración del Cementerio de Tigre
Uruguay 1038, Tigre
4512-4495

Administración del Cementerio de Benavídez
Sarmiento y México, Benavídez
5649 2816

INFORMACION Y COMUNICACIÓN SOBRE NUESTROS SERVICIOS

La Municipalidad de Tigre otorga gran importancia a la comunicación que establece con sus diferentes públicos objetivos, en tanto considera que es el paso inicial imprescindible para que los ciudadanos conozcan los servicios ofrecidos y las formas de acceso a los mismos, hagan valer sus derechos y puedan cumplir con sus obligaciones. De este modo, cuenta con diversas herramientas y canales de comunicación para difundir información institucional y de interés general.

Atención e Información presencial

En nuestras delegaciones ofrecemos información, de manera presencial y telefónica, en forma clara y sencilla sobre; nuestros servicios, la forma de acceder a ellos y asesoramiento general sobre aspectos relacionados a los servicios que se prestan. El Municipio atiende los requerimientos relacionados con rentas, registro de personas, consultas y/o pedidos de servicios públicos (baches, falta de iluminación y/o limpieza, pavimentos, pedidos varios, perros en la vía pública, o, puede también pedir inspecciones).

Atención Telefónica

A través de la línea gratuita 0810-444-3400 brindamos acceso al servicio Turno Telefónico Tigre, donde se ofrece orientación acerca del funcionamiento a dicha prestación y de los distintos Centros de Salud.

Sitio web

A través del sitio web <http://www.tigre.gov.ar> ofrecemos información durante las 24 horas, los 365 días del año. Se pone a disposición del público información actualizada sobre los servicios brindados, la manera de acceder a ellos, e información institucional. Los usuarios acceden a la realización en forma directa de trámites *on line* (véase capítulo Carta Electrónica).

Guía de trámites

A través del sitio web, brindamos a los diferentes públicos información actualizada y completa sobre los pasos a seguir y los requisitos necesarios para realizar trámites ante el municipio.

Correo electrónico

A través de diversas direcciones de correo electrónico y formularios on line existentes en la página web, la Municipalidad de Tigre ofrece opciones de interactividad con los usuarios. Estos correos permiten la comunicación para todos los ciudadanos que requieran información, orientación o deseen enviar sus sugerencias sobre los servicios o trámites que se realizan en el municipio.

- Dirección General de RRPP y Ceremonial (formulario on line)
- Despacho General y Digesto, Boletín Oficial. digesto@tigre.gov.ar
- Consultas y Pedidos, S.E.A.T. (formulario on line)
- Dirección de Industria (formulario on line)
- Dirección de Prensa. prensa@tigre.gov.ar
- Turismo. turismo@tigre.gov.ar
- Museo Municipal de Bellas Artes – MAT. museodearte@tigre.gov.ar
- Cursos de capacitación. E mail para realizar la inscripción a los cursos financiados por el Municipio. educación@tigre.gov.ar
- Hospital Municipal. hospitalcomunal@tigre.gov.ar
- Acción social. accionsocial@tigre.gov.ar

Además, el vecino puede realizar consultas y/o pedidos municipales sobre baches, envíos de recibos, falta de iluminación, y/o limpieza, general por deuda, pavimento, pedidos varios, perros en la vía pública, o puede pedir inspecciones. El nombre del consultante se mantiene en reserva. Una vez enviado el formulario, el ciudadano recibe por correo electrónico el código de reclamo y la respuesta dentro de las 72 horas: En caso de tener inconvenientes, el vecino puede dirigirse directamente al e mail info-m@tigre.gov.ar

Carteleras

En las Delegaciones y Centros de Atención Primaria de Salud se instalan carteleras informativas para dar a conocer las distintas prestaciones del Municipio y las modalidades de acceso. Se hace hincapié en la comunicación de nuevas políticas o servicios

Folletería

En nuestros centros de atención al público distribuimos folletos en los que se comunican políticas y acciones con impacto en cada una de las localidades del partido.

Comunicados de prensa

El Municipio produce y distribuye información dirigida a los medios de comunicación acerca de sus principales acciones, políticas y servicios. Se ofrece información escrita (gacetillas), así como imágenes fotográficas y de video. De igual modo, se informa a los medios de comunicación sobre las actividades de las que participan funcionarios del Municipio en contacto con la comunidad.

Anuncios publicitarios

A través de anuncios publicitarios en medios gráficos, radiales, televisivos y en la vía pública se brinda información sobre las principales políticas, acciones y resultados del Municipio.

Artículos y reportajes

Los funcionarios del Municipio ofrecen entrevistas a los medios de comunicación locales y nacionales para brindar información acerca de las políticas que se llevan adelante y las modalidades de acceso a los distintos servicios.

METAS DE CALIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Atención Telefónica e Información Presencial

Meta de Calidad	1. En los sectores de informes de la Municipalidad se brinda información confiable, precisa y completa, al público que la solicita.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	1. Porcentaje de respuestas positivas referidas a la calidad de la información brindada en los sectores de informes (Número de encuestas con respuestas positivas sobre el tópico / Número total de respuestas efectivas) X 100
	VARIABLES DE ANÁLISIS
	➤ Claridad de la comunicación ➤ Accesibilidad cognoscitiva
	Frecuencia / Fuente

	Mensual. Encuesta de satisfacción
--	-----------------------------------

Sitio Web

Metas de Calidad	La Municipalidad de Tigre garantiza:
	<ol style="list-style-type: none"> 1. La disponibilidad del sitio www.tigre.gov.ar las 24 horas todos los días del año. 2. Actualización en forma oportuna, regular y permanente de los siguientes contenidos del sitio: <ul style="list-style-type: none"> ● Información institucional. ● Servicios ofrecidos ● Guía de trámites ● Información sobre compromisos asumidos en CCC. ● Novedades, agenda de eventos, legislación, normativa 3. Disponibilidad de links que faciliten el acceso a otras páginas de interés relacionadas 4. Publicación, dentro de los 100 primeros días del año, del cierre del ejercicio presupuestario del año anterior. 5. La disponibilidad del correo electrónico "contactos" para recibir solicitudes de trabajo o reclamos de los vecinos.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	1 a 5. Observación directa y lista de chequeo
	Variables de análisis / Aspectos técnicos
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accesibilidad ➤ Comunicación ➤ Confiabilidad y transparencia
	Frecuencia / Fuente
1: Aleatoria. 2; 3 y 5: Mensual. 4: Anual.	

Folletería

Metas de calidad	La Municipalidad de Tigre toma el recaudo de que:
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los folletos, afiches e instructivos de la Municipalidad de Tigre se encuentren a disposición del vecino en el Palacio Municipal y en todas las delegaciones. 2. La información contenida en los folletos sea actualizada de forma permanente. 3. La información contenida sea clara y comprensible para el vecino.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	Observación directa en delegaciones y Palacio Municipal
	Variables de análisis / Aspectos técnicos
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accesibilidad ➤ Comunicación ➤ Confiabilidad

	Frecuencia / Fuente
	Mensual

Carteles y afiches en vía pública:

Metas de calidad	1. La Municipalidad de Tigre realiza un promedio de dos campañas mensuales de difusión en la vía pública relacionadas con los temas destacados de la agenda municipal y de interés para los vecinos.
COMO MEDIMOS	Indicadores
	1. Cantidad de campañas de difusión en vía pública sobre temas de la agenda municipal e interés para los vecinos del municipio realizadas durante el año.
	Variables de análisis / Aspectos técnicos
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accesibilidad ➤ Comunicación ➤ Confiabilidad
	Frecuencia / Fuente
	Mensual. Observación directa y contratación de servicio.

Comunicados de prensa

Metas de calidad	1. El municipio envía, como mínimo, una gacetilla diaria a los medios de comunicación, locales, zonales y nacionales con el objeto de difundir las actividades realizadas y las principales políticas y servicios municipales, así como todo otro tema de interés para los vecinos de Tigre
COMO MEDIMOS	Indicadores
	1. Cantidad diaria de gacetillas enviadas a los medios de comunicación desde el área correspondiente del municipio.
	Variables de análisis / Aspectos técnicos
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accesibilidad ➤ Comunicación ➤ Confiabilidad y transparencia
	Frecuencia / Fuente
	Diaria. Registro de envíos según soporte (postal, magnético, etc)

Compromisos de mejora en Información y Comunicación

Boletín Electrónico

A partir de la firma de la Carta Compromiso con el Ciudadano, el Municipio dispondrá un Boletín Electrónico que se distribuirá en forma mensual para ofrecer información sobre sus acciones y las formas de acceso a los servicios, así como la agenda de actividades previstas. Los usuarios interesados podrán suscribirse a través del sitio web www.tigre.gov.ar.
Plazo de ejecución: 2° semestre del año 2008.

Folletería

El Municipio implementará la distribución de un folleto institucional e informativo que será enviado con información de planes de pago para facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes. Este folleto será enviado junto a los impuestos municipales (ABL, patentes).

Plazo de ejecución: 1° etapa: 2° semestre del año 2008 (diseño del folleto, selección de información, confección de base de datos);

2° etapa: 1er semestre del año 2009 (puesta en funcionamiento).

Rediseño del sitio web

Se implementará un rediseño del sitio web buscando presentar la información de manera más clara y amigable y en un lenguaje llano, focalizando el servicio en los públicos-objetivo del Municipio.

Plazo de ejecución: 1° etapa: 2° semestre del año 2008 (diagnóstico del sitio web, análisis de las expectativas de los usuarios del sitio, versión preliminar del nuevo diseño);

2° etapa: 1er semestre del año 2009 (diseño definitivo, prueba piloto, implementación).

Rediseño de la guía de trámites

Se realizará un nuevo diseño de la guía de trámites municipales existente, facilitando su uso por todo tipo de usuario y su acceso por diferentes medios.

Plazo de ejecución: 1° etapa: 2° semestre del año 2008 (actualización de la información, análisis de las expectativas de los usuarios, versión preliminar del nuevo diseño);

2° etapa: 1er semestre del año 2009 (diseño definitivo, colocación en el sitio web, impresión de la guía para su uso personal).

Informatización de las delegaciones

Para una mejor comunicación entre los vecinos y la Municipalidad se implementará el uso del correo electrónico en cada una de las delegaciones del partido. De esta manera, se mejorarán la frecuencia y los alcances de la comunicación.

Plazo de ejecución: 2do semestre del año 2008.

Carteleras

Para optimizar la comunicación con los vecinos en los puntos de atención al público, el municipio hará un nuevo diseño del sistema de carteleras en el Palacio Municipal, las Delegaciones Municipales y los Centros de Atención Primaria de Salud. De este modo, se garantizará una mejor visibilidad, un diseño adecuado que facilite la lectura de la información y el empleo de un lenguaje claro y fácilmente comprensible para sus destinatarios.

Plazo de ejecución: 1er semestre de 2009.

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

La inclusión del Componente Participación Ciudadana en esta Carta Compromiso propone la inserción de los vecinos de Tigre como sujetos activos que incorporan su opinión y punto de vista a los procesos de toma de decisiones y ejercen el control sobre el desempeño de las organizaciones públicas. En este marco definimos la participación ciudadana como la expresión de la capacidad que tienen los ciudadanos de intervenir, de muy diversas formas y en muy distintos grados en una amplia serie de asuntos públicos, especialmente en las decisiones que modelan las políticas del Estado. En la gestión, evaluación y el control de las organizaciones de la Administración Pública que producen los bienes y servicios destinados a cumplir con las políticas establecidas.

La participación constituye un proceso que se desarrolla en diferentes momentos de la implementación de las políticas públicas, éstas son: Formulación de programas - Diseño de servicios - Producción de servicios - Evaluación de resultados

Se ejerce a través de diferentes modalidades en una serie de etapas definidas por las diferencias en el grado de responsabilidad que asumen los ciudadanos, en esa escala podemos ubicar:

1. Compartir y transparentar Información a los ciudadanos

Se cumple con el ejercicio del derecho a la información que tiene todo ciudadano y la transparencia permite el control sobre las acciones del gobierno al ponerlas a disposición de quienes las quieran conocer.

2. Consulta a la ciudadanía:

Permite conocer con cierta certeza las necesidades y demandas de la población, definir los objetivos de las políticas públicas a implementar, evaluar los recursos y establecer prioridades para su ejecución. En este caso las herramientas más utilizadas son: Encuestas de satisfacción y expectativa, Grupos focales o entrevistas en profundidad, Consejos consultivos y/o asesores, Sistemas de Quejas, Reclamos y Sugerencias

3. Participación activa de los ciudadanos:

Existen diferentes grados de participación activa de la ciudadanía, en forma individual u organizada:

- **Asociación:** integra al ciudadano en el proceso de toma de decisiones y lo compromete en algunos tramos de la implementación de las políticas públicas, llegando a participar en la ejecución de las mismas a través de acuerdos y negociaciones con la autoridad pública.
- **Delegación:** implica una toma de decisiones compartida, en la que la autoridad gubernamental delega responsabilidades o, al menos, ciertas decisiones claves de la fase de implementación de las políticas.

Desde la Municipalidad de Tigre asumimos el fuerte compromiso de dar un importante impulso a los mecanismos de participación ciudadana en la tarea del Municipio, con la convicción de que el vecino tiene el derecho de participar en todo el ciclo de las políticas públicas y, por lo tanto, también en el proceso de implementación de las mismas a través de sus opiniones, sugerencias, demandas y propuestas.

La participación en esta fase de las políticas constituye un instrumento necesario para:

- Aumentar la capacidad de respuesta de la Gestión Municipal a la evolución de la demanda de los vecinos (receptividad).
- Mejorar la calidad de los servicios que producen y prestan todas las organizaciones relacionadas con el quehacer del Municipio
- Construir una Gestión Local que rinda mejor, que sea más efectiva y responsable ante los ciudadanos, con el incremento de legitimidad que esto comporta para el sector público en particular y para el Estado local y la sociedad de este Partido de Tigre en su conjunto

Para nosotros es de fundamental importancia conocer que opinión, demandas y expectativas tienen los ciudadanos sobre los servicios y como visualizan el funcionamiento integral del Municipio, a fin de orientar los esfuerzos hacia la mejora de nuestra gestión e implementar un sistema para la evaluación de la satisfacción de los vecinos de Tigre.

Las estrategias para llevar a cabo esta participación de los ciudadanos que están vigentes al presente en el Municipio son las siguientes:

Herramientas de consulta a la Ciudadanía:

Encuesta Auto administrada de Satisfacción del Ciudadano

El municipio implementa una encuesta auto administrada con el fin de conocer los niveles de satisfacción ciudadana en la atención de las diferentes bocas de prestación de los servicios y las sugerencias de los vecinos sobre los servicios brindados. Se implementara mediante un formulario disponible a los lugares en los que se realizan pagos, trámites, pedidos o consultas concernientes al ámbito Municipal.

Consejo Municipal de Política Social

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los habitantes de Tigre, se estableció que la forma de gestionar las políticas sociales estará basada en el dialogo, el trabajo coordinado entre las distintas áreas involucradas en la misma y la suma de recursos y esfuerzos con las organizaciones de la sociedad civil, estableciendo un modelo de gestión asociada. Se crea por decreto N 340/08 el Consejo Municipal de Política Social en la jurisdicción de la Secretaría de Política Sanitaria y Desarrollo Humano, a fin de constituir un ámbito de planificación y coordinación de la política social que permita una mayor eficacia en la gestión pública, mediante la formulación de políticas que definan cursos de acción integrales y la optimización en la asignación de los recursos tributarios.

El Consejo Municipal de Política Social esta compuesto por una Mesa Ejecutiva que impulsa la implementación de las propuestas definidas por el Consejo y tres ámbitos de consulta, discusión y análisis del abordaje de las distintas problemáticas sociales. Estos espacios de gestión participativa son:

Consejo Consultivo: integrado por la Mesa Ejecutiva y representantes de Organizaciones No Gubernamentales, Sindicatos, Organizaciones Empresariales y Grupos Confesionales.

Mesas Locales de Gestión: es un ámbito de encuentro entre funcionarios municipales y las organizaciones de la sociedad civil de cada localidad para definir, consensuar y articular maneras corresponsables de abordaje de las problemáticas sociales.

Consejos Sectoriales: son los que abordan temáticas específicas, tales como niñez, mujer, tercera edad, discapacidad.

Sistema Quejas y reclamos

Reconocemos el derecho de los ciudadanos a reclamar y hacer sugerencias en caso de insatisfacción por los servicios recibidos, como así también a recibir disculpas, explicaciones satisfactorias y/o soluciones efectivas por parte de la autoridad municipal. Para ello se ha implementado un sistema de reclamos que el vecino puede utilizar por vía telefónica S.E.A.T (Servicio Especial Atención Telefónica) o mediante el uso del correo electrónico en la página Web del Municipio.

Por este sistema puede contactarse con el Municipio para consultar o solicitar sobre distintos servicios de la gestión municipal. Estas presentaciones son registradas con un código de reclamo y derivadas a las áreas de gestión pertinentes.

En caso que no fueran consideradas a las 72 hs. el vecino está habilitado a reiterar su reclamo al sistema.

La información relevada mediante este Sistema constituye una valiosa fuente de información y conocimiento que resulta clave para controlar el nivel de calidad con en que se prestan los servicios involucrando a los vecinos a través de sus opiniones y reclamos en la gestión y mejora de los mismos

Operativo Mano a Mano

Con el objetivo de dar respuestas a las inquietudes de los ciudadanos de forma directa y ejecutiva, se implementan los Operativos Mano a Mano, donde los vecinos pueden consultar, denunciar, gestionar, recibir asesoramiento y asistencia de las diferentes áreas municipales y otras del ámbito Provincial y Nacional.

Participación activa de los ciudadanos:

Operativo Mano a Mano:

En esta actividad existe una participación asociada con diferentes actores de la sociedad civil del municipio en diferentes tramos de su implementación como así también convenios que hacen que alguna institución o empresa cubra algún aspecto del operativo en cuestión.

Para lograr el montaje del operativo Mano a Mano cada viernes en diferentes localidades, el partido de Tigre asocia a través de las Mesas Locales de Gestión, a diferentes actores (empresas comerciales, industriales, clubes sociales y deportivos, iglesias y otras organizaciones de la sociedad civil) que participan en la difusión, implementación en terreno con recursos humanos propios y en la evaluación de los resultados, junto a las autoridades, funcionarios y agentes del Municipio.

Con el objeto de cubrir algunos de los servicios que se prestan en estos operativos se han establecido convenios con:

Fundación Argentina para el Bienestar Animal (FABA) a fin de instrumentar el servicio del área de zoonosis para la vacunación y castración de perros y gatos.

Empresa Volkswagen: provee el costo de los anteojos necesarios para cubrir la prestación del Programa "Para Verte Mejor" que a través del control oftalmológico se prescribe a alumnos de primer año de EGB que no tienen la posibilidad económica de acceder a su compra. En el caso de las empresas, la participación se concreta a partir de la Responsabilidad Social Empresaria que contribuye al desarrollo local

El Club de Leones participa como asociación civil local en la oferta de sus servicios a la comunidad en el ámbito de este operativo del Municipio.

En las actividades del Municipio de Tigre existen otras experiencias de asociación y delegación de implementación de políticas que involucran a actores de la sociedad civil pero no están siendo asumidas en la presenta Carta, pudiendo incorporarse en las futuras tal como se ha indicado en la presentación de esta instancia de compromisos. (Ej. Tigre Educa, Foros de Seguridad)

METAS DE CALIDAD Y ASPECTOS Y VARIABLES DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MECANISMOS DE PARTICIPACION	
Encuesta Auto administrada de Satisfacción del Ciudadano	
META DE CALIDAD	Se implementara una encuesta auto administrada permanente de satisfacción sobre los servicios que presta el Municipio de Tigre en las diferentes bocas de atención.
ASPECTOS Y VARIABLES	<p>Objetivo Conocer los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la atención en las diferentes bocas de prestación de los servicios a cargo del Municipio de Tigre.</p> <p>Contenido a relevar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Imagen del Municipio, 2. Atención al público: amabilidad, asesoramiento recibido, rapidez, agilidad en la realización de los trámites. 3. Servicios: Limpieza de calles, Pavimentación, Alumbrado Público, Seguridad, Plazas y espacios verdes. 4. Respuesta en la resolución de reclamos
	<p>Muestra Vecinos del Partido de Tigre que concurren a realizar pagos, trámites, pedidos o consultas.</p>
	<p>Implementación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los formularios de las encuestas de satisfacción se encuentran a disposición de los usuarios en las distintas áreas de atención al público a través de las cuales se accede a los diferentes servicios y en la Web del municipio. 2. Formularios de diseño estandarizado y sencillo de completar. 3. Los resultados de las encuestas son procesados y analizados mensualmente.
	<p>Difusión de resultados: Los resultados se publican en la Web trimestralmente y en lugares visibles de atención al publico. .</p>
	<p>Retroalimentación interna: Los resultados de las encuestas se remiten a cada área de gobierno municipal mensualmente para que los aportes relevados hagan posible mejorar los servicios brindados y conocer las expectativas futuras de los vecinos.</p>
Consejo Consultivo asesor del Consejo Municipal de Política Social	
META DE CALIDAD	Reuniones bimestrales de asesoramiento en la planificación, coordinación y monitoreo de las políticas sociales del municipio.
ASPECTOS Y VARIABLES	<p>Objetivo Asesorar al Presidente del Consejo Municipal de Política Social según el artículo 3 del Dec. 340/08.</p>
	<p>Actores involucrados: Esta integrado por representantes de organizaciones sociales, sindicales, empresariales y confesionales</p>
	<p>Contenidos Agenda de temas derivada por el Consejo Municipal de Política Social.</p>

	<p>Implementación: Mecanismo convocatoria a reunión Frecuencia de las reuniones</p>
	<p>Productos: Los resultados y acuerdos de las reuniones son registrados en un acta.</p>
	<p>Registros: Registro de organizaciones asistentes. Acta de la reunión</p>
	<p>Difusión: Gacetilla de prensa.</p>
	<p>Análisis y utilización de datos: El análisis de los resultados obtenidos del Consejo Consultivo es elevado a la Mesa Ejecutiva para que pueda planificar, proyectar y poner a consideración del Intendente diferentes propuestas</p>
Mesas Locales de Gestión	
META DE CALIDAD	Proponer acciones tendientes a promover la participación de las organizaciones de la comunidad en el desarrollo, fomento y auditoría de las políticas sociales
ASPECTOS Y VARIABLES	<p>Objetivo : Planificar, coordinar, evaluar y monitorear la política social municipal. Propiciar la integración entre las diferentes áreas de gobierno. Coordinar acciones entre Municipio y organizaciones sociales. Articular y cooperar entre las instituciones de la comunidad. Impulsar la conformación de una Red Local de Servicios. Relevar demandas de la población asistente</p>
	<p>Actores: Representantes de Organizaciones de la Sociedad Civil, Asociaciones Sindicales, Cámara Empresarias, Instituciones Confesionales y de base territorial</p>
	<p>Contenidos: Todas las temáticas atinentes a la Política Social del Municipio. Confección entre las instituciones, de una red local de servicios y de estrategias basadas dentro del marco de la gestión asociada para abordar las problemáticas planteadas.</p>
	<p>Implementación: Reuniones bimestrales por localidad, convocadas por la Secretaría Ejecutiva del Consejo Municipal de Política Social, a instancia de la propuesta surgida en el plenario anterior. El debate se produce sin agenda previa o tomando el Diagnóstico Participativo Local.</p>
	<p>Producto: Lo consensuado durante las reuniones de las Mesas Locales de Gestión es elevado a la instancia del Consejo Consultivo que considerara las propuestas brindadas por las mesas y asesorará a la Mesa Ejecutiva del Consejo Municipal de Política Social.</p>
	<p>Registro: Acta de lo deliberado y de las propuestas realizadas, planilla para anotar a las instituciones representadas. De estos registros se elaboran índices y estadísticas de participación.</p>
	<p>Difusión: Página Web del Municipio, cadena de mails, cadena de mensajes de texto y llamados telefónicos a las instituciones que concurren asiduamente. Invitación entregada en mano por agentes municipales a instituciones que no hayan participado de las Mesas Locales de Gestión. Promoción de la participación entre instituciones.</p>
	<p>Análisis y utilización de datos: El análisis de los resultados obtenidos de las Mesas de Gestión Locales, del Consejo Consultivo y de los Consejos Sectoriales son elevados a la Mesa Ejecutiva para que pueda planificar, proyectar y poner a consideración del Intendente diferentes propuestas.</p>

Operativo Mano a Mano

META DE CALIDAD	Dar respuestas a las inquietudes de los ciudadanos de forma directa y ejecutiva.
ASPECTOS Y VARIABLES	<p>Objetivo: Acercar todos los viernes a cada localidad del distrito, un operativo integrado por las áreas municipales y otras del ámbito Provincial y Nacional.</p> <p>Actores: Vecinos de la localidad (o adyacentes) y Organizaciones Sociales cuyas sedes son anfitrionas del operativo</p> <p>Implementación: Los vecinos podrán consultar, denunciar, gestionar, recibir asesoramiento y asistencia en los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad social provincial o nacional • información nutricional • actividades culturales • derechos de la mujer la infancia • prevención de las adicciones • huertas comunitarias • planes de vivienda • planes educativos • sobre servicios públicos • derechos del consumidor • delitos ecológicos • planes de pagos de deuda municipal • búsqueda laboral • pensiones para personas con capacidades diferentes • trámites para instituciones intermedias • Recibir atención clínica, pediátrica, oftalmológica, tocoginecológica y odontológica. Vacunación y control del embarazo. • Castración, vacunación antirrábica y desparasitación de gatos y perros. <p>A través de las siguientes mesas: ANSES, Pensiones No Contributivas, Comedores Infantiles, Defensa del Consumidor, Discapacidad, Empleo, Fortalecimiento Familiar, Infancia y Adolescencia, IPS, Juventud, Medioambiente, Cultura, Delegación, Pro-Huerta INTA, Educación, Organizaciones de la Comunidad, Pami, Prevención de las Adicciones, Salud, Seguridad y Derechos Humanos, Tasas, Vivienda, Zoonosis, y diversos Móviles Sanitarios.</p> <p>Periodicidad: Todos los viernes en una localidad diferente se realiza el operativo en una ONG de 9 a 17 hs. y se atiende la demanda espontánea. Finalizada la primera rueda abarcando las 9 localidades se inicia una segunda rueda de operativos. En la tercera rueda se invita a las Instituciones a participar del Mano a Mano en la orientación y resolución de las consultas.</p> <p>Producto: Recepción, orientación, atención y resolución de las demandas de los vecinos asistentes. Análisis cuali-cuantitativo de las estadísticas de cada operativo para el monitoreo de la gestión. Registro de nuevas demandas y recepción de sugerencias</p> <p>Registros: Planillas con los datos de todas las personas que se presentaron a solicitar atención en las diferentes mesas de trámites y servicios. Registro por área de las mismas. Próximamente, implementación de una urna de evaluación de satisfacción.</p> <p>Difusión: Anuncio del día que se realiza el Operativo por diferentes medios y diferentes actores: Página Web municipal, folletería con el cronograma completo de los Operativos, afiches, llamados telefónicos, mensajes de texto y correos electrónicos a las instituciones, comunicación boca a boca.</p>

	<p>Análisis y utilización de datos: De los registros obtenidos, se realiza un informe estadístico por localidad sobre la concurrencia de vecinos y la demanda obtenida por cada mesa, a fin de poder ampliar la información sobre las características y singularidades de cada localidad y también demandas individuales para poner a disposición del Intendente.</p>
	Sistema de Quejas, Reclamos y Pedidos
ASPECTOS Y VARIABLES	<p>Objetivo Recepcionar las consultas y/o pedidos de los vecinos sobre los motivos estipulados en el listado correspondiente</p>
	<p>Actores involucrados: Todos los vecinos del Partido de Tigre</p>
	<p>Contenidos: Consultas y/ reclamos por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baches • Envío de recibos • Falta de iluminación y/o limpieza • General por deuda • Pavimentos • Pedidos varios • Perros en vía pública.
	<p>Implementación: a) Llamado al SEAT (Servicio Especial de Atención telefónica) 4512-4400 se asigna Código de Reclamo b) Correo electrónico: datos personales, motivo. Una vez enviado el formulario, se le asigna un Código de Reclamo Si el pedido no es respondido dentro de las 72 hs. de haber recibido el código por e-mail, se puede volver a hacer el reclamo a info-m@tigre.gov.ar, aclarando en la sección comentarios que se repite la consulta y/o pedido.</p>
	<p>Productos: Derivación del pedido y/o reclamo a las áreas de gestión correspondientes</p>
	<p>Registros: Vía correo electrónico o telefónicamente se asigna Código de reclamo</p>
	<p>Difusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web, • Boletas de pago de tasas. • Campaña en diarios: Clarín, La Nación y zonales, • Operativos Mano a Mano, • Imanes y folletos (soporte electrónico y papel)
	<p>Análisis y utilización de datos: Estadísticas. Mejora en la organización de los servicios. Informe periódico</p>

Compromiso de mejora del componente de Participación Ciudadana

TIGRE SIRVe

El Municipio implementará el servicio **TIGRE SIRVe** - (Sistema de Información y Reclamos de los Vecinos de Tigre) cuyo objetivo es tener un Sistema Centralizado para la Gestión y Administración de los Reclamos, pero que a la vez pueda ser utilizado por todos los vecinos del Municipio de Tigre mediante las ventajas de tecnología y de comunicación que hoy brinda Internet.

Para ello, se desarrollará un sistema mediante el cual la Municipalidad de Tigre pueda gestionar y administrar los reclamos que reciba por parte de los vecinos de todas las localidades bajo su

jurisdicción, y de los organismos públicos o empresas tercerizadas que dependan e interactúen con el Municipio.

Características y funcionamiento

TIGRE SIRVe permitirá el registro de todos los pedidos y reclamos de los vecinos y las órdenes de trabajo de las delegaciones en cada sector del Partido.

Puesta en funcionamiento del sistema:

Para que cada pedido u orden interna quede identificada desde su inicio hasta su conclusión, consignando todo tipo de estadísticas e integrando un sistema de Tablero de Comando del Municipio.

1) Registro de usuarios: Todos los usuarios que utilicen este sistema puedan dejar constancia de sus datos básicos, de manera tal de poder identificar quién reclama y quién gestiona y administra cada reclamo que el municipio recibe.

2) Ingreso de reclamos: El sistema deberá permitir la opción mediante la cual los usuarios registrados al Sistema ingresan los reclamos. Esta funcionalidad contempla la carga de fotos que muestren el problema a solucionar.

Conformación de la unidad de seguimiento:

1) Identificación de cada tipo de reclamo: Una vez que se recibe el reclamo en el Sistema, el personal de la Municipalidad encargado de la identificación del tipo de reclamo, especificará en el Sistema si el reclamo es una urgencia o una emergencia, para que en dicho caso se le de mayor prioridad en la planificación. Si no correspondiera al Municipio asentará su derivación a la entidad competente.

Tratamiento y respuesta de los reclamos:

1) Planificación de la solución del reclamo: El Sistema propondrá y designará los posibles responsables del requerimiento y de acuerdo a las estadísticas sugerirá el tiempo que demandaría resolver el tema en condiciones óptimas, indicando un plazo límite para su resolución. Como resultado de esta gestión, el Sistema emitirá la Orden de Trabajo a entregar al responsable asignado.

2) Información de la solución: Una vez resuelto se informará la fecha y la descripción de lo realizado a fin de la supervisión. Si el reclamo queda resuelto se cierra en el Sistema. En caso que no se logre la solución se planificará nuevamente. Se informará al vecino vía email, en caso de no tener ese dato se informará al personal de la Delegación responsable para el aviso por vía telefónica.

3) Gestión de Alarmas:

El Sistema identificará los reclamos de acuerdo a una escala de alarmas automáticas acerca de los plazos no cumplidos para que los jefes o supervisores gestionen las soluciones.

Sistema “Tigre te escucha”:

Mediante esta opción los vecinos podrán:

- a) Completar encuesta de satisfacción o
- b) Enviar sugerencias e inquietudes.

Las encuestas de satisfacción serán analizadas por la Subsecretaría de Modernización de Gestión; las sugerencias serán analizadas en la Delegación que corresponda, y en cuanto se tenga una respuesta se le enviará al vecino que la informó.

Retroalimentación interna del Sistema:

Los reportes a emitir por el Sistema se visualizarán por pantalla y también podrán ser exportados a Excel. La información se podrá segmentar por zona y tipo de reclamo, y la visualización de alguno de ellos será de tipo Tablero de Comandos.

CARTA ELECTRÓNICA DE LA MUNICIPALIDAD DE TIGRE

Página web: <http://www.tigre.gov.ar/index.html>

Especificaciones de uso

Conexión a INTERNET

Cualquier navegador (Internet Explorer 5.0, SP 1 o Superior; deseable 6.0 SP 1, Netscape 4.7, Mozilla Firefox 2.0 ó versión superior)

Adobe Acrobat Reader (Plug In) para formularios de compras y contrataciones.

Autocad 14 (parar impresión de planos – zona codificación)

INFORMACIÓN

Información Institucional

- ➔ Autoridades.
- ➔ Operativos Mano a Mano: Se brinda detalle de mesas de diálogo existentes, cronograma de operativos y datos de contacto.
- ➔ Programa Tigreduca: Se informa sobre los objetivos, ejes y condiciones de postularse a la beca del Programa Tigreduca.
- ➔ Programa “Derechos y Obligaciones en Juego”
 - Proyecto CUIDAR (Construyamos una Infancia Desarrollando Alternativas Responsables)
- ➔ Programa de Prevención y Asistencia a la Mujer Maltratada.
- ➔ Programa de Capacitaciones para la Comunidad
- ➔ Historia de Tigre.
- ➔ RRPP y Ceremonial: Se brinda información sobre invitaciones a seminarios realizados por el Municipio (“Del Río no me Río”)

Información de interés para el usuario

- ➔ Normas digitalizadas: síntesis de decretos, ordenanzas y resoluciones. Las normas digitalizadas son para información pública, válidas para trámites sólo en caso de ser autenticadas por la Dirección de Despacho General y Digesto.
- ➔ Ordenanzas impositivas /fiscales
- ➔ Digesto Municipal: recopilación de normas vigentes, de carácter general, de aplicación permanente, ordenadas por índices temáticos y archivadas por número. Para su mejor localización pueden buscarse por número o por orden alfabético.
- ➔ Código de contravención. Presenta la impresión de la ordenanza N° 2482/02 y del decreto N° 1174/02, de manera ordenada y digitalizada.
- ➔ Código zonificación. Presenta información sobre los fundamentos de la ordenanza 1894/96y todos los decretos, ordenanzas relacionados con la temática. Rubros comerciales y zonas aptas.
- ➔ Nómina de entidades de bien público reconocidas oficialmente por la Municipalidad de Tigre

- ➔ Noticias relacionadas con la gestión municipal, incluye noticias de prensa, el estado del tiempo, y datos de interés como: prácticas de remo, concursos, cultura, historia, turismo
- ➔ Información histórica sobre la creación de los polideportivos del Partido
- ➔ Reseña sobre la historia del remo argentino en sus comienzos y su relación con Tigre. Además brinda la dirección y los horarios de atención de la Escuela Municipal de Remo
- ➔ Novedades
 - Deportivas: Se puede encontrar información sobre los torneos comunitarios y de polideportivos, información sobre la escuela municipal de atletismo, los lanzamientos 2008 de fútbol y voleibol comunitario.
 - Agenda cultural: se presentan los eventos (teatro, recitales y programas culturales) auspiciados por la Municipalidad.
 - Agenda educativa: Jornadas de capacitación sobre emergencia escolares, medioambiente en las escuelas, capacitaciones para docentes y auxiliares
- ➔ Prensa: incluye todas las noticias y fotos con referencia al Partido. Las fotos pueden descargarse directamente.
- ➔ Gacetillas con las últimas novedades
- ➔ Museos: presenta la dirección y teléfonos de los diferentes museos de Tigre: Museo Municipal de Bellas Artes – MAT museodearte@tigre.gov.ar, además permite observar vía web algunas de las obras del museo, describe el edificio y las actividades programadas. Museo Naval de la Nación, Museo de la Reconquista, Museo de la Prefectura Naval Argentina, Museo Sarmiento, Puerto de Frutos, Centro de Guías de Turismo de Tigre y Delta,
- ➔ Listado de empresas radicadas en el partido, incluye link de algunas de ellas.
- ➔ Listado de Asociaciones civiles, centros de jubilados, bibliotecas, clubes, fundaciones, sociedades de fomento, etc. según delegación. Incluye dirección y si lo hubiese correo electrónico.
- ➔ Listado de entidades de bien público y culto
- ➔ Información sobre lanchas colectivas, horarios de salida y características
- ➔ Información sobre concientización turística, pasantías de turismo, registro de prestadores.
- ➔ Información turística- histórica del Partido: geografía, clima, geología, suelo, ambientes naturales, flora y fauna (incluye fotos), monumentos históricos, (en castellano y en inglés)
- ➔ Links: con medios de prensa del Partido, y con los centros de guías de turismo del Delta.
- ➔ Gestión y currículum personal del ex intendente municipal Cdor. Ricardo José Ubieto.

Información sobre transparencia en la gestión

- ➔ Gestión:
 - Presenta la información financiera desde el año 2000 al 2007 (archivos en formato PDF),
 - Presupuesto del ejercicio actual: Cálculo de recursos, presupuesto de gastos, cuenta de ahorro, inversión y financiamiento (datos al 12/2007)
 - Deuda consolidada: 2006/2007
- ➔ Licitaciones (actualizadas)

INTERACTIVIDAD

Servicios interactivos usuario-municipio

- Contacto. En esta sección se invita opinar sobre el sitio web y la información contenida en él, así como toda sugerencia que el vecino considere adecuada para mejorar las prestaciones. A su vez, presenta formularios on line para contactarse con las direcciones municipales:
 - Dirección General de RRPP y Ceremonial
 - Despacho General y Digesto, Boletín Oficial
 - Consultas y Pedidos, S.E.A.T.
 - Dirección de Industria
 - Dirección de Prensa
 - Turismo
- Dirección General y Digesto: digesto@tigre.gov.ar. Permite pedir normas, el sitio acepta la realización de 3 consultas. La respuesta a la consulta se emite dentro de las 48 hs.
- Áreas de entidades de bien público distribuidas por delegaciones. Formulario de contacto on line
- Museo Municipal de Bellas Artes – MAT museodearte@tigre.gov.ar,
- Proyecto Juventud. Brinda los mails para contactarse con el proyecto de jóvenes proyectojuventud@tigre.gov.ar / juventudtigre@yahoo.com.ar
- Cursos de capacitación. E mail para realizar la inscripción a los cursos financiados por el Municipio: educación@tigre.gov.ar
- Licitaciones: a través de un formulario on line se puede acceder a la realización de consultas de licitaciones.
- Hospital Municipal: hospitalcomunal@tigre.gov.ar
- Prensa: prensa@tigre.gov.ar
- Turismo: turismo@tigre.gov.ar y <http://www.vivigtigre.gov.ar/>
- Acción social: accionsocial@tigre.gov.ar
- Encuesta de satisfacción del Ente municipal de turismo. El archivo se descarga en PDF y puede imprimirse y ser enviado por fax al 4512-4497, o por correo al Ente Municipal de Turismo, Mitre 305, (C.P. 1648), Tigre.
- Tigreduca: becas@tigre.gov.ar

SERVICIOS

Guía básica

- Mapa del sitio:
 - sitio del Municipio
 - link al sitio particular de Agencia Turismo Tigre: se brinda información de interés sobre gastronomía, hospedajes y actividades del Partido.

Orientación al usuario

- ➔ Calendario impositivo para el pago de las siguientes tasas:
 - Tasas por servicios municipales.
 - Inspección de seguridad e higiene.
 - Declaración jurada.
 - Fondeaderos de embarcaciones, artefactos navales o flotantes.
 - Habilitación de comercios e industrias.
 - Inspecciones de medidores, motores, generadores de vapor o eléctricos, calderas y demás instrumentos.
 - Inspección de pesas y medidas.
 - Inspección veterinaria.
 - Mantenimiento de los cementerios municipales.
 - Servicios de arrendamiento en mercado de frutos y estación fluvial de pasajeros Domingo F. Sarmiento.

- ➔ Calendario impositivo para el pago de los siguientes derechos:
 - Derecho de ocupación y uso de espacios públicos
 - Derecho de publicidad y propaganda
 - Derecho de uso de playas y riberas
 - Derecho de cementerio, renovación y arrendamiento.

- ➔ Calendario impositivo para el pago de las siguientes contribuciones:
 - Contribución única sobre venta de equipos electrónicos no prevista en el D-714-92 (P.E.N.)

- ➔ Calendario impositivo para el pago de los siguientes impuestos:
 - Impuesto automotores municipalizados - Ley 13.010. Además del cronograma de pago, se presenta también información sobre los requisitos. Permite, además, realizar una consulta sobre deuda y emisión de recibos on line.
 - Impuesto automotor - rentas (1998 al 2008)
 - Impuesto embarcaciones deportivas o de recreación
 - Impuesto inmobiliario urbano baldío
 - Impuesto inmobiliario urbano edificado
 - Impuesto inmobiliario rural
 - Impuesto ingresos brutos - contribuyentes pago bimestral (incluye calendario 2009)

- ➔ Código zonificación. Planillas on line con referencias a los usos permitidos (incluye las modificaciones introducidas por Decreto 526-01)
 - Usos A1-A2-E
 - Planilla de usos permitidos en zonas A1-A2-E
 - Usos C3-C4
 - Planilla de usos permitidos en zonas C3-C4
 - Usos IP-I1-I2-I3-I4
 - Planilla de usos permitidos en zonas IP, I1, I2, I3, I4
 - Usos R1-R1u
 - Planilla de usos permitidos en zonas R1, R1u
 - Usos R2 a, b, c, d
 - Planilla de usos permitidos en zonas R2 a,b,c,d
 - Usos R2 e, f, g
 - Planilla de usos permitidos en zonas R2 e, f, g
 - Usos R3
 - Planilla de usos permitidos en zonas R3
 - Usos R4, R5, R6, Tr

- Planilla de usos permitidos en zonas R4, R5, R6, Tr
 - Usos Rp
 - Planilla de usos permitidos en zonas Rp
 - Usos Tc, C1, C2
 - Planilla de usos permitidos en zonas Tc, C1, C2
 - Usos Barrio Santa María
 - Planillas usos zonas Barrio Santa María
 - Usos Barrio Santa Bárbara
 - Planillas usos zonas Barrio Santa Bárbara
- ➔ Indicadores urbanos. Fichas técnicas de indicadores urbanos (características edilicias, usos, subdivisiones lotes mínimos, indicadores urbanísticos, retiros de códigos, número de viviendas por lote, estacionamiento, condiciones ambientales, cercos, características).
- Zona A1
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona A1
 - Zona A2
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona A2
 - Zona C1
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona C1
 - Zona C2
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona C2
 - Zona C3
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona C3
 - Zona C4
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona C4
 - Zona E
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona E
 - Zona I1
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona I1
 - Zona I2
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona I2
 - Zona I3
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona I3
 - Zona I4
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona I4
 - Zona IP
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona IP
 - Zona R1
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona R1
 - Zona R1u
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona R1u
 - Zona R2
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona R2
 - Zona R3
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona R3
 - Zona R4
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona R4
 - Zona R5
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona R5
 - Zona R6
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona R6
 - Zona Rp
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona RP
 - Zona Tc
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona Tc

- Zona Tr
 - Indicadores Urbanísticos de la Zona Tr
- ➔ Planos (se encuentran en formato Autocad 14 y zipeados.)
- Benavídez
 - Dique
 - Pacheco
 - Planta
 - Rincón
 - Rojas
 - Talar
 - Torcuato Este
 - Torcuato Oeste
 - Troncos
- ➔ Guía de trámites. Se presentan las direcciones, teléfonos y requerimientos de la Secretaría de Gobierno, a tener en cuenta para:
- Procedimiento administrativo
 - Superficies
 - Artesanos
 - (Uso de) Auditorio S. de Liniers, Museo de la Reconquista
 - Bailables
 - Carreras-Competencias
 - Cercos y veredas. Limpieza...
 - Circos
 - Contravenciones
 - Convenios de colaboración
 - Delegación de funciones
 - Deportes
 - Entidades de bien público
 - Estación fluvial de pasajeros
 - Eximiciones
 - Extracción de árboles.
 - Fondeaderos.
 - Gestores administrativos
 - Habilitación de canchas de fútbol 5...
 - Habilitaciones
 - Industrias
 - Interés municipal
 - Jubilaciones
 - Kiosco de venta de diarios.
 - Kiosco para venta de flores.
 - Libre circulación peatonal en la 1ª sección Is. del Delta del Paraná
 - Mercado de Frutos de Tigre
 - Muelles
 - Obtención licencia conductor...
 - Ocupación de la vía pública con mesas y sillas (gastronomía)
 - Ocupación de la vía pública por parte de entidad de bien público
 - Parques de diversiones
 - Partidos políticos-Pasacalles
 - Presentación de una denuncia
 - Promoción de productos en la vía pública
 - Publicidad
 - Rifas
 - Ruidos molestos

- Sal6n para fiestas
 - Servicio de seguridad.
 - Servicio de transporte escolar
 - Solicitud de copia de expedientes
 - Solicitud de normas vigentes
 - Taxis
 - Transferencia de comercio
 - Transferencia de titularidad en cementerios
 - Transporte p6blico de pasajeros
 - Traslados
 - Vendedor ambulante
- Gu3a de tr6mites. Se presentan las direcciones, tel6fonos y requerimientos de la Secretar3a de Hacienda, a tener en cuenta para:
- Lugares de pago.
 - Recursos tributarios: Exenci3n de tasas, planes de pago para obras de infraestructura, tr6mites relacionados con el sistema de obra.
 - Tasas inmobiliarias: Cambio de titularidad; cambio de domicilio; deudas por obras; entrega certificados escribanos; entrega de recibos por pago cuotas a3o 1998; excepci3n jubilados; liberaci3n de formularios de; permisos de luz.
 - Industrias – comercios: Certificaciones de existencia de comercios; derechos de construcci3n; derechos de publicidad y propaganda, patentes de rodados (motos); presentaci3n de declaraciones juradas; tasa por fondeadero; tasa por inspecci3n de seguridad e higiene.
 - Catastro: certificados de escribanos; liberaci3n de parcelarios; planos, liberaci3n de carpetas de visado; visado de planes de mensura.
 - Verificaci3n impositiva
 - Econom3a y hacienda
 - Obras particulares: Consultas t6cnicas; inscripci3n de profesionales; presentaci3n de planos de obra; solicitud de copias de planos de obras.
- Gu3a de tr6mites. Se presentan las direcciones, tel6fonos y requerimientos de la Secretar3a de Salud, a tener en cuenta para:
- SET (sistema de emergencias Tigre)
 - Acci3n social
 - Programas y tr6mites de la secretar3a
 - Requisitos y documentaci3n para situaciones especiales: medicamentos especiales; Asma Bronquial - ProBas; Diabetes - ProDiaba; Epilepsia - ProEpi; Medicamentos solicitados por tr6mite especial (Anexo 1); Pr6cticas y Estudios y requisitos Para Tr6mite en el Ministerio de Desarrollo de la Naci3n.
- Regularizaci3n dominial. Descripci3n de las funciones que cumple la oficina de regularizaci3n dominial y los requisitos para realizar los tr6mites
- Presenta los listados de los polideportivos del Partido, con direcci3n y tel6fono
- Listados de Instituciones educativas p6blicas: Jard3n de infantes de todo el Partido, con direcci3n y n6mero de tel6fono para contactar y escuelas de tigre construidas con fondos municipales.
- Listado de rubros comerciales y zonas aptas:
- Educaci3n (listado de superficies para campus universitario, R2C, R4, R5, R6 y TR: Sup. M3nima 4.000 m2., escuelas o colonias con internados, guarder3as, institutos educativos y t6cnicos, preescolar, primaria, secundaria, universitaria y superior no universitaria)
 - Cultura (institutos de cultura p6blicos y privados)
 - Culto: Iglesias y templos
 - Sanidad: Consultorios externos, instituciones p6blicas o privadas de salud

- Servicios: Instituciones públicas o privadas de servicio.
 - Actividades deportivas, camping, circuitos en motos, circuitos de karting, clubes sin fines de lucro, polígono de tiro, recreación en general, zoológico, acuario
 - Al aire libre, Con depósito (excepto productos perecederos), Con depósito (productos perecederos), Depósitos de combustibles, Depósitos en general, Depósitos fiscales, Sin depósito
 - Acuario (venta de peces y accesorios), Agencia de lotería, Almacén, despensa, Amenidades, Artículos de Deportes, Artículos de jardín, Artículos industriales, Artículos para el hogar, Artículos regionales, Automotores y accesorios, Aviones, Bar, pool, billares, Bazar, Bicicletería, Carnicerías, Cerrajería, Disquería, Embarcaciones y accesorios, Fábrica de pastas, Ferretería, Florería, Forrajería, Fotografía, Fraccionamiento y envases comerciales, Heladería con elaboración, Heladería sin elaboración, Indumentaria, Kioscos, Materiales de construcción, Mercado Supermercado y autoservicio, Mueblería, Panadería, Papelería, librería y juguetería, Peluquería, Pescadería, Salón de belleza, Salón de fiestas y eventos, Tapicería, Toldos y lonas, Venta de pasajes, Verdulería y frutería, Veterinaria, Videojuegos, Vinería y jugos, Zapatería.
 - Comercios de comidas y bebidas, financieros, lavadero de ropa, personal o eventual, profesional, remises, rotisería y comidas para llevar.
 - Del automotor: chapa y pintura, carros atmosféricos, guarderías náuticas, pompa fúnebre, transporte colectivo de personas, transporte de hacienda, transporte escolares.
 - Terminales de aeropuertos y helipuertos, carga automotor, transporte de pasajeros.
 - Apicultura, criadero de aves, vivero.
- ➔ Ordenanzas impositivas y fiscales: presenta el texto de cada ordenanza, permitiendo al contribuyente conocer las especificaciones sobre los servicios municipales, la valuación del inmueble, los beneficios por pago en término. También presenta una descripción de los códigos de tasas que se pagan, importes y valores topes por zonas, etc.
 - ➔ Trámites de la industria: presenta la reglamentación (decreto 1656/01) a observar por las industrias que quieran radicarse en la zona. Presenta además los ítems a considerar para la realización de la Declaración jurada de memoria descriptiva que debe adjuntarse para solicitar la habilitación. Complementariamente brinda la dirección en donde se deben buscar los formularios de categorización previstos en la resolución 2152/01 de la Subsecretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires (la entrega es gratuita y en formato de CD).

Servicios on line

- ➔ Inscripción a cursos de capacitación docente. A través de una ficha de inscripción on line, los docentes y auxiliares pueden anotarse a los cursos financiados por el municipio que son publicados en la página web del organismo. El sitio permite además confirmar 48 hs antes la asistencia.
- ➔ Agencia turística: Brinda interactividad con alojamientos (indicando dirección, teléfono, comodidades y precios), restaurante, actividades deportivas y diversos circuitos turísticos del Partido. En algunos casos incluyen fotos, e- mail o link a la página. Recreación: listado de club de remos con domicilio, teléfono y tipos de actividades recreativas, excursiones, actividades para pasar el día.

- ➔ Consulta de deuda: Desde el sitio web se puede consultar, emitir el formulario para pago y abonar las tasas y derechos municipales con tarjeta de crédito on line. Brinda un instructivo sobre los pasos a seguir en caso de consulta, de clave olvidada. (Tasas servicios municipales; cementerios; tasas sobre comercios; fondeaderos; vehículos)
- ➔ Compras: El municipio dispone de un registro de proveedores y contratistas. Desde el sitio web puede descargarse el formulario de inscripción, el cual debe completarse e imprimirse.
- ➔ Reclamos on line. A través del sitio web, el vecino puede realizar consultas y/o pedidos municipales sobre baches, envíos de recibos, falta de iluminación, y/o limpieza, general por deuda, pavimento, pedidos varios, perros en la vía pública, o puede pedir inspecciones. El nombre del consultante se mantiene en reserva. Una vez enviado el formulario, el ciudadano recibe por correo electrónico el código de reclamo y la respuesta dentro de las 72 horas: En caso de tener inconvenientes, el vecino puede dirigirse directamente al e mail info-m@tigre.gov.ar.
- ➔ Reclamos Industria: A través del sitio web, con un formulario on line, los vecinos pueden radicar los reclamos sobre el accionar que consideren inapropiado por parte de las industrias asentadas en el partido.
- ➔ Suscripción para recibir información del municipio. Presenta un formulario on line para el envío de datos de contacto.