MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

CÓRDOBA, 07 AGO 2024

VISTO: ----------

Las competencias funcionales dispuestas mediante Ordenanza N° 13.440.----------

Y CONSIDERANDO: ----------

QUE, conforme lo establecido en el artículo 15 de la mencionada Ordenanza N° 13.440, es competencia de esta Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital, diseñar y planificar una estrategia integral sobre la comunicación de los servicios de la Ciudad promoviendo una ciudad sostenible, conectada y optimizada, mediante el empleo de la tecnología, así como proponer, desarrollar e impulsar la innovación en procedimientos y procesos, dotando a la Administración Pública; organizar, ejecutar y difundir acciones de aplicación de tecnologías de la información y comunicaciones relacionadas a la participación vecinal, en el conocimiento y evaluación de sus riesgos y beneficios; ----------

QUE, actualmente la Municipalidad de Córdoba, cuenta con múltiples sistemas y métodos para el envío de mensajes y comunicaciones institucionales.

Que, en virtud de lo expuesto y con la finalidad de centralizar la información e integrarla con las plataformas existentes en la Municipalidad de Córdoba, resulta necesario hacer uso de una única Plataforma de Comunicaciones Institucionales y establecer el correspondiente Procedimiento de uso de la misma. ----------

ATENTO A ELLO, lo establecido en el artículo 15 incisos a), b), c), d), g) de la Ordenanza N° 13.440 y en uso de sus atribuciones; ----------

027

MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

EL SECRETARIO DE CIUDAD INTELIGENTE
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- ESTABLÉCESE la Plataforma de Comunicación Digital como único medio de comunicación del Municipio hacia el ciudadano con el objeto de unificar el canal y controlar el contenido de la comunicación, como así también disponer del historial de dichas comunicaciones. ----------

ARTÍCULO 2º: APRUÉBESE el Procedimiento para Comunicaciones Digitales efectuadas en el ámbito de la Municipalidad que con tres (3) fojas útiles forma parte integrante de la presente. ----------

ARTÍCULO 3º: INSTRÚYASE a la Subsecretaría de Infraestructura Tecnológica y Conectividad, a los fines de realizar las acciones necesarias para hacer efectivo el cumplimiento de lo dispuesto en el presente instrumento legal. ----------

ARTÍCULO 4°: ESTABLÉCESE que todas las Secretarías dependientes de la Municipalidad de Córdoba deberán, en el plazo de cinco (5) días hábiles desde la notificación de la presente Resolución, dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en los puntos 3) y 7) in fine del Procedimiento aprobado en el artículo 1°. -

ARTÍCULO 5º.- PROTOCOLÍCESE, comuníquese, publíquese, remítase copia autenticada a las Secretarías de la Municipalidad de Córdoba y **ARCHÍVESE.** ----------

RESOLUCIÓN

N° 027

07 AGO 2024

IGNACIO RAFAEL GEI
SECRETARIO DE CIUDAD INTELIGENTE
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

ANEXO I

PROCEDIMIENTO PARA COMUNICACIONES DIGITALES EFECTUADAS EN EL ÁMBITO DE LA MUNICIPALIDAD

1 ¿Qué es una comunicación?

Una comunicación es el proceso de intercambio de información, mediante el cual la Municipalidad pone en conocimiento del vecino y mensajes determinados con el objetivo de informar, involucrar y responder a las necesidades e inquietudes de los ciudadanos, a través de un medio o un canal. Constituye una herramienta fundamental en la vida de los ciudadanos y la Municipalidad ya que permite la interacción a los fines de satisfacer el interés general.

2 Canales de comunicaciones.

- SMS largo: también conocido como mensaje de texto extendido o mensaje de texto largo, es un tipo de mensaje de texto que supera el límite de caracteres tradicional de 160 caracteres. Se utilizan para enviar información más detallada o para expresar ideas más complejas que no caben en un mensaje de texto corto.
- SMS corto: es un tipo de mensaje de texto que tiene un límite de caracteres, generalmente 160 caracteres. Este límite se debe a las restricciones técnicas de los sistemas de mensajería de los operadores móviles. Un SMS corto es un mensaje breve que se envía a través de la red de telefonía móvil y se recibe en el teléfono del destinatario. Los SMS cortos suelen ser utilizados para enviar información breve y tienen algunas limitaciones, como el límite de caracteres (generalmente 160), no se pueden enviar archivos adjuntos ni tampoco mensajes con formato avanzado (como negrita, cursiva, etc.)
- Correo electrónico: (también conocido como email o e-mail) es un mensaje digital que se envía a través de la red de Internet, permitiendo la comunicación escrita entre dos o más personas. Se compone de: Un remitente (quien envía el mensaje), un destinatario (quien recibe el mensaje), un asunto o tema (una breve descripción del contenido del mensaje), un cuerpo o contenido (el texto principal del mensaje), Archivos adjuntos (opcional, se pueden enviar archivos junto con el mensaje).
- Mensajería instantánea vía Whatsapp: La mensajería instantánea es un tipo de comunicación digital que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes en tiempo real, de manera rápida y eficiente. A través de la mensajería instantánea, los usuarios pueden: Enviar y recibir mensajes de texto, realizar llamadas de voz y vídeo, compartir archivos y documentos, compartir ubicaciones geográficas y crear grupos para comunicarse con varias personas al mismo tiempo.
- Notificación por CiDi: servicio ofrecido por la Administración Pública, que permite a los ciudadanos recibir notificaciones oficiales de manera digital. Este sistema centraliza la comunicación entre el Estado y los ciudadanos, facilitando el acceso a documentos, avisos, y trámites oficiales a través de una plataforma en línea. El objetivo de este sistema es simplificar y agilizar la interacción entre los ciudadanos y las distintas áreas del gobierno, eliminando la necesidad de notificaciones en papel y garantizando que la información llegue de manera más rápida y segura.
- Notificaciones API: interfaces de programación de aplicaciones (API) que permiten a los desarrolladores integrar servicios de notificación en sus aplicaciones, sistemas o plataformas. Estas notificaciones pueden ser enviadas a los usuarios a través de diversos canales, como

correos electrónicos, mensajes de texto, notificaciones push en aplicaciones móviles, o mensajes dentro de la misma plataforma web.

3 Definición de roles

El *operador* es la persona encargada de definir, gestionar y facilitar el proceso de comunicación, estableciendo su contenido y alcance, como así también de determinar las personas a las cuales se dirige.

El *supervisor* tendrá la facultad de aprobar, modificar, enviar a revisión o cancelar el envío de la comunicación generada por el operador o cambiar hora/día y canal de envío.

El *supervisor de operaciones especiales* tendrá incidencia cuando se intente enviar una comunicación, luego de superada la cantidad máxima de unidades permitidas para el área.

A cada área se le asignará una cantidad máxima de envíos que podrá realizar, cuando se exceda la misma, se requerirá aprobación especial.

Cada Secretaría de la Municipalidad de Córdoba será la responsable de designar el personal que desempeñará la función de cada rol en particular. Respecto del rol Operador, no hay formulaciones ni requerimientos específicos. En el rol de Supervisor se deberá designar a un funcionario que ocupe un cargo de Subdirector/a o superior. El rol de Supervisor de Operaciones Especiales deberá ser encargado a una persona con cargo de Subsecretario/a o superior.

4 Contenido de la comunicación.

Se podrá notificar cualquier tipo de información que la Municipalidad considere pertinente poner en conocimiento del vecino. En particular, se deberá realizar comunicaciones relacionadas específicamente a la competencia de la Secretaría que efectúe el envío, dentro del ámbito de la Municipalidad.

5 Exclusiones – Limitaciones.

Respecto de las notificaciones de deuda efectuadas por la Dirección General de Recursos Tributarios Municipal, se podrán realizar hasta la instancia en que la misma pase a estado "prejudicial".

No se podrán realizar comunicaciones que contengan información de tinte político/partidario.

Cuando se realicen comunicaciones vía CiDi, deberá asegurarse que la misma sea pertinente, es decir, que se notifiquen exclusivamente actos que requieran notificación fehaciente.

6 Uso de imagen institucional.

El uso de la imagen institucional deberá limitarse a aquellas comunicaciones en las que se informe el comienzo de nuevas obras, beneficios, planes de facilidad de pago, es decir aquellas comunicaciones positivas para el vecino.

7 Procedimiento – Pautas específicas.

El operador deberá diseñar la comunicación a realizar, definiendo su contenido y los destinatarios. En un plazo razonable y de acuerdo al contenido y urgencia de la comunicación, el supervisor deberá realizar un

IGNACIO RAFAEL GEI
SECRETARIO DE CIUDAD INTELIGENTE

control de la comunicación proyectada, y deberá decidir si la misma puede efectuarse, requiere correcciones o debe ser rechazada.

En caso de que el supervisor realice observaciones a la comunicación proyectada, el operador deberá realizar las correcciones necesarias y volver a elevar el contenido a su consideración.

Autorizada la emisión por parte del supervisor, se emitirá la comunicación destinada al vecino.

Rechazada la comunicación, sin más trámite, quedará sin efecto la tarea requerida.

Cuando el área requiera efectuar una comunicación que supere la cantidad de envíos permitida a esa repartición, previa emisión de la misma, se deberá requerir autorización del supervisor de operaciones especiales; quien podrá autorizar o rechazar la comunicación y la tarea quedará sin efecto.

Las comunicaciones efectuadas por la plataforma de servicios API, tendrán un trámite diferenciado, atendiendo a su naturaleza.

Las comunicaciones efectuadas por plataforma de servicios API, son envíos transaccionales con una estructura relacional con las diversas otras plataformas que posean las Secretarías, tales como Turnero Digital, Sistema de Habilitación de Negocios (HOL), SIGO-SIGUE.

La comunicación se efectúa de forma automática por el operador ante el cumplimiento de determinados requisitos en la plataforma del servicio que se trate. En este tipo de comunicaciones, siempre que sean efectuadas en forma individual, no se requerirá de un procedimiento de supervisión.

Las distintas Secretarías de la Municipalidad deberán informar las aplicaciones que posean y los roles asignados, a los fines de otorgar las credenciales necesarias para efectuar la comunicación.

8 Obligatoriedad del sistema.

Actualmente, la Municipalidad de Córdoba, cuenta con múltiples metodologías para el envío de mensajes y comunicaciones institucionales. Frente a ello, y con la finalidad de centralizar la información e integrarla con las plataformas existentes en la Municipalidad, todas las Secretarías que requieran enviar comunicaciones con los vecino, deberán hacer uso de la Plataforma a través de esta herramienta.

9 Autoridad competente y de aplicación.

La autoridad competente es aquella a la cual, en virtud de la estructura orgánica definida por Ordenanza N° 13.440 le corresponde regular e instrumentar el uso de aplicaciones digitales en la Municipalidad, por lo que deberá aprobar el presente procedimiento.

La autoridad de aplicación será la encargada de velar por el cumplimiento del procedimiento aquí previsto, debiendo informar a la autoridad competente en caso de detectar un incumplimiento.

- Autoridad Competente. Secretaría de Ciudad Inteligente y Transformación Digital.
- Autoridad de Aplicación. Subsecretaría de Infraestructura Tecnológica y Conectividad.

027